



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:** 31.05.01 Лечебное дело

**Направленность:** Организация и оказание первичной медико-санитарной помощи  
взрослому населению на принципах доказательной медицины

2023

|                                                                                                                                                              |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,<br>хранится в системе электронного документооборота<br>ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России |                                              |
| <b>СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП</b>                                                                                                                             |                                              |
| Сертификат                                                                                                                                                   | 1FC08DD37C5678CF72030C7355B41753             |
| Владелец                                                                                                                                                     | Сайганов Сергей Анатольевич                  |
| Действителен                                                                                                                                                 | с 22.10.2024 14:51:43 по 15.01.2026 14:51:43 |

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

***Составители рабочей программы дисциплины:***

Мельник С.И., менеджер центра развития коммуникативных навыков ИМОТ;  
Воздвиженская А.В., доцент кафедры иностранных языков, специалист центра развития коммуникативных навыков ИМОТ, к.филол.н., доцент;  
Остапенко В.М., и.о. заведующий кафедрой инновационных образовательных технологий, д.м.н

***Рецензент:***

Безгодова С.А., к.п.н., доцент, директор института психологии ФГБОУ РГПУ им. А.И.Герцена

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры инновационных образовательных технологий

26 августа 2023 г., Протокол № 1

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / Остапенко В.М./  
(подпись)

Одобрено Методической комиссией по специальности 31.05.01 Лечебное дело  
15 ноября 2023 г.

Председатель \_\_\_\_\_ / Бакулин И.Г../  
(подпись)

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

Председатель \_\_\_\_\_ / Артюшкин С.А. /  
(подпись)

Дата обновления:

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Цель освоения дисциплины.....                                                                                                                                                            | 4  |
| 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....                                                                                                                             | 4  |
| 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....                                               | 4  |
| 4. Объем дисциплины и виды учебной работы .....                                                                                                                                             | 7  |
| 5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий .....                                                    | 7  |
| 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....                                                                                                                       | 14 |
| 7. Оценочные материалы .....                                                                                                                                                                | 16 |
| 8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....                                                                                        | 16 |
| 9. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем..... | 18 |
| 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....                                                                                                                                    | 20 |
| Приложение А.....                                                                                                                                                                           | 20 |

## 1. Цель освоения дисциплины

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

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Коммуникативные навыки» к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы по специальности 31.05.01 Лечебное дело (уровень образования специалитет) Направленность: Организация и оказание первичной медико-санитарной помощи взрослому населению на принципах доказательной медицины. Дисциплина входит в состав модуля «Профессиональные навыки» Дисциплина является обязательной к изучению.

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

| Код и наименование компетенции                                                                                                                                     | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели                                       | ИД-1 УК 3 Вырабатывает стратегию командной работы для достижения поставленной цели<br>ИД-2 УК 3 Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений; распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды; принимает ответственность за общий результат<br>ИД-3 УК 3 Разрешает конфликты и противоречия внутри команды на основе учета интересов всех сторон<br>ИД-4 УК 3 Организует дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов |
| УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия | ИД-1 УК 4 Устанавливает контакт и развивает профессиональное общение на государственном языке или на иностранном (ых) языке (ах) в объёме, достаточном для академического и профессионального взаимодействия<br>ИД-2 УК 4 Применяет современные коммуникационные технологии для академического и профессионального взаимодействия                                                                                                                                                                                            |
| УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия                                                             | ИД-2 УК 5 Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей<br>ИД-3 УК 5 Формирует толерантную среду взаимодействия при выполнении профессиональных задач                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-1. Способен реализовывать моральные и правовые нормы, этические и деонтологические принципы в профессиональной деятельности | ИД-1 ОПК 1 Соблюдает моральные нормы, этические и деонтологические принципы поведения в профессиональной деятельности.<br>ИД-2 ОПК 1 Осуществляет взаимодействие в системе «врач-пациент» в соответствии нормами этики и деонтологии<br>ИД-3 ОПК 1 Осуществляет профессиональную деятельность в соответствии с действующими правовыми нормами. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Код индикатора достижения компетенции | Результаты обучения (показатели оценивания)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Оценочные средства                                                                                     |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ИД-1 УК -3.1                          | <b>Знает</b> модели командного взаимодействия, факторы эффективного взаимодействия в команде, параметры формулирования цели.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | контрольные вопросы, тестовые задания                                                                  |
| ИД-2 УК- 3.2                          | <b>Знает</b> методы группового принятия решений; способы распределения поручений и делегирования полномочий членам команды; о необходимости несения ответственности за общий результат<br><b>Умеет</b> применять методы группового принятия решения, структурировать общение в ходе принятия решения; формулировать задачи членам команды.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | контрольные вопросы, тестовые задания                                                                  |
| ИД-3 УК- 3.3                          | <b>Знает</b> способы эффективного управления и разрешения конфликтов; индивидуальные особенности конфликтных личностей, признаки потенциально конфликтных ситуаций во взаимодействии субъектов в лечебном деле, признаки профессионального выгорания и способы его профилактики, способы саморегуляции врача в конфликтной ситуации.<br><b>Умеет</b> выбирать стратегии и тактики разрешения конфликта, определять типы конфликтных личностей, выявлять признаки потенциально конфликтных ситуаций, осуществлять профилактические мероприятия; определять профессиональное выгорание, реализовывать профилактические мероприятия, реализовывать техники и способы саморегуляции.<br><b>Имеет навык</b> определения типа конфликтной личности; управления собственным психоэмоциональным состоянием. | контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, реферат, демонстрация практических навыков |
| ИД-4 УК- 3.4                          | <b>Знает</b> о способах организации дискуссии по заданной теме и обсуждения результатов работы команды с привлечением оппонентов<br><b>Умеет</b> организовывать дискуссии по заданной теме и обсуждать результатов работы команды с привлечением оппонентов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | контрольные вопросы, тестовые задания                                                                  |
| ИД-1 УК- 4.1                          | <b>Знает</b> правила установки контакта и закономерности развития профессионального общения в рамках академического и профессионального взаимодействия<br><b>Умеет</b> применять правила установки и развития профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | контрольные вопросы, тестовые задания                                                                  |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                        |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ИД-2 УК- 4.2  | <p><b>Знает</b> теоретические основы современных коммуникационных технологий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-специфику разных видов коммуникации,</li> <li>-механизмы и ошибки социальной перцепции,</li> <li>-барьеры в общении,</li> <li>-внутренние и внешние факторы эффективного общения.</li> <li>-признаки манипулятивного общения,</li> <li>способы противодействия манипулятивному общению,</li> <li>-коммуникативные навыки в общении: структурирование общения, техники активного слушания, работы с возражениями, аспекты подготовки и реализации публичного выступления.</li> </ul> <p><b>Умеет</b> реализовывать разные виды коммуникации,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-дифференцировать и определять механизмы социальной перцепции,</li> <li>-преодолевать барьеры в общении,</li> <li>-учитывать в коммуникации факторы эффективного общения,</li> <li>-выявлять признаки манипулятивного общения,</li> <li>противодействовать манипуляции,</li> <li>-структурировать общение, реализовывать активное слушание, работать с возражениями, публично выступать.</li> </ul> | контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, реферат, демонстрация практических навыков |
| ИД-2 УК- 5.2  | <b>Знает</b> принципы выстраивания социального и профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | контрольные вопросы, реферат, тестовые задания                                                         |
| ИД-3 УК -5.3  | <b>Знает</b> принципы толерантного отношения к пациентам и коллегам в процессе профессионального взаимодействия<br><b>Умеет</b> применять принципы толерантного отношения к пациентам и коллегам в процессе профессионального взаимодействия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | контрольные вопросы, тестовые задания, реферат, ситуационные задачи                                    |
| ИД-1 ОПК- 1.1 | <b>Знает</b> этические нормы и деонтологические принципы поведения в профессиональной деятельности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | контрольные вопросы, тестовые задания, реферат                                                         |
| ИД-2 ОПК- 1.2 | <b>Знает</b> теоретические основы медицинской деонтологии, принципы взаимоотношений в системе «врач-пациент»; структуру коммуникации пациента и врача в рамках пациент-ориентированного общения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, реферат, демонстрация практических навыков |
|               | <b>Умеет</b> применять полученные знания при решении основных этических дилемм и проблем, возникающих при оказании медицинской помощи пациентам; реализовывать пациент-ориентированное общение: установление контакта, взаимодействие с пациентом, навыки завершения контакта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                        |
|               | <b>Имеет навык</b> взаимодействия с пациентом, в соответствии нормами этики и деонтологии                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                        |
| ИД-3 ОПК- 1.3 | <b>Знает</b> о способах реализации профессиональной деятельности в соответствии с действующими правовыми нормами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | контрольные вопросы, тестовые задания                                                                  |

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

| Вид учебной работы                                                                    | Трудоемкость | Семестры  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|
|                                                                                       |              | 4 семестр |
| <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>                                 | <b>88</b>    | <b>88</b> |
| Лекции (Л)                                                                            | 24           | 24        |
| Практические занятия (ПЗ)                                                             | 62           | 62        |
| Промежуточная аттестация: зачет с оценкой, в том числе сдача и групповые консультации | 2            | 2         |
| <b>Самостоятельная работа:</b>                                                        | <b>56</b>    | <b>56</b> |
| в период теоретического обучения                                                      | 52           | 52        |
| подготовка к сдаче зачета                                                             | 4            | 4         |
| <b>Общая трудоемкость:</b> академических часов                                        | <b>144</b>   |           |
| зачетных единиц                                                                       | <b>4</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.    | Коммуникация. Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности врача | Введение в основные понятия коммуникативных навыков. Роль коммуникативных навыков в работе врача.                                                                                                    | УК-3<br>ОПК-1                                                 |
| 2.    | Пациенто-ориентированное общение врача. Базовые коммуникативные навыки     | Введение понятия о пациенто-ориентированном общении врача. Ознакомление обучающихся с Калгари-Кембриджской моделью коммуникации, основными ее этапами. Введение понятий: эмпатия, виды коммуникаций. | УК-3<br>УК-5                                                  |
| 3.    | Пациенто-ориентированное общение врача. Продвинутое коммуникативные навыки | Ознакомление обучающихся с протоколами коммуникативных навыков по сообщению плохих новостей, работе с трудными пациентами, сопровождение пациентов на разных этапах адаптации к трудному диагнозу.   | УК-3<br>УК-4<br>УК-5                                          |
| 4.    | Медицинская этика и коммуникация в медицине.                               | Этические нормы общения с пациентом. Введение понятия биоэтика и ее нормы в процессе коммуникации с пациентом.                                                                                       | УК-3<br>УК-4<br>УК-5<br>ОПК-1                                 |

##### 5.2. Тематический план лекций

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Тематика лекций           | Активные формы обучения* | Трудоемкость (академических часов) |
|-------|---------------------------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------------|
|       | Коммуникация.                   | Л.1 Понятие коммуникации. | ЛД                       | 2                                  |

|  |                                                                            |                                                                                                                                                    |    |   |
|--|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|
|  | Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности врача               | Типы, виды, функции общения. Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности врача                                                          |    |   |
|  | Пациенто-ориентированное общение врача. Базовые коммуникативные навыки     | Л.2 Основы пациенто-ориентированной коммуникации в здравоохранении, ее характеристика и основные черты. Понятия приверженности и удовлетворенности | ЛК | 2 |
|  |                                                                            | Л.3 Калгари-Кембриджская модель ведения консультации: этапы создания, верификации. Стадии консультации их основные черты.                          | ПЛ | 2 |
|  |                                                                            | Л.4 Калгари-Кембриджская модель ведения консультации: этапы создания, верификации. Коммуникативные техники и приемы стадий руководства.            | ЛД | 2 |
|  |                                                                            | Л.5 Отношение пациента к собственной болезни. Оценка внутренней болезни пациента как фактор успешной коммуникации в системе «врач - пациент».      | ЛБ | 2 |
|  |                                                                            | Л.6 Коммуникативные навыки в структуре мягких навыков. Эмпатия. Вербальные и невербальные навыки.                                                  | ЛБ | 2 |
|  | Пациенто-ориентированное общение врача. Продвинутое коммуникативные навыки | Л.7 Работа с «трудными» пациентами. Классификация «трудных» пациентов, коммуникативные стратегии для общения с ними                                | ЛК | 2 |
|  |                                                                            | Л.8 Конфликтогенность в коммуникации врача и пациента. Типология и стадии конфликта. Способы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций.       | ПЛ | 2 |
|  |                                                                            | Л.9 Сообщение плохих новостей. Консультирование и сопровождение пациента на разных этапах приспособления к тяжелому диагнозу.                      | ЛД | 2 |
|  |                                                                            | Л.10 Сообщение плохих новостей. Коммуникативные тактики и стратегии. Роль вербального и невербального донесения информации.                        | ЛБ | 2 |
|  |                                                                            | Л.11 Формирование устойчивой приверженности пациента как способ повышения эффективности лечения.                                                   | ЛК | 2 |
|  | Медицинская этика и коммуникация в                                         | Л.12 Этика общения с пациентом. Правила реализации                                                                                                 | ЛД | 2 |

|        |           |                                                                  |  |    |
|--------|-----------|------------------------------------------------------------------|--|----|
|        | медицине. | принципов и правил биоэтики в процессе коммуникации с пациентом. |  |    |
| ИТОГО: |           |                                                                  |  | 24 |

*ЛБ – лекция-беседа*

*ЛД – лекция-дискуссия*

*ЛК – лекция-конференция*

*ПЛ – проблемная лекция*

### 5.3. Тематический план практических занятий

| № п/п | Наименование раздела дисциплины                                            | Тематика практических занятий                                                                                                                                                                                                                                             | Активные формы обучения | Формы текущего контроля                                       | Трудоемкость (академических часов) |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|       | Коммуникация. Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности врача | ПЗ.1 Понятие коммуникации в медицине. Формирование коммуникативной компетенции врача. Специфика профессионального общения с пациентом.                                                                                                                                    | ГД                      | Собеседование, демонстрация практического навыка              | 6                                  |
|       | Пациенто-ориентированное общение врача. Базовые коммуникативные навыки     | ПЗ.2 Основные типы модальностей общения с пациентом: пациенто-ориентированная, патерналистская и др. Характеристика пациенто-ориентированного стиля коммуникации врача. Распределение ответственности между врачом и пациентом.                                           | ГД, МПК                 | Решение ситуационных задач, тестирование                      | 4                                  |
|       |                                                                            | ПЗ.3 Пациенто-ориентированный подход. Понятия приверженности и удовлетворенности. Типология базовых и продвинутых коммуникативных навыков. Отработка навыков коммуникации для развития приверженности и повышения удовлетворенности через методику виртуального пациента. | ГД                      | Решение ситуационных задач, демонстрация практического навыка | 4                                  |
|       |                                                                            | ПЗ.4 Калгари-Кембриджская модель медицинской консультации. Отработка                                                                                                                                                                                                      | ГД, РИ                  | Решение ситуационных задач, демонстрация                      | 4                                  |

|  |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                     |        |                                                                             |   |
|--|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------|---|
|  |                                                                            | навыков коммуникации для развития приверженности и повышения удовлетворенности через ролевую игру.                                                                                                                                  |        | практического навыка                                                        |   |
|  |                                                                            | ПЗ.5 Этапы Калгари-Кембриджской модели медицинской консультации и соответствующие им коммуникативные техники и стратегии. Отработка навыков коммуникации на этапе расспроса через методику виртуального пациента                    | ГД     | Решение ситуационных задач, ролевая игра, демонстрация практического навыка | 4 |
|  |                                                                            | ПЗ.6 Отношение пациента к собственной болезни. Оценка внутренней болезни (ВКБ) пациента как фактор успешной коммуникации в системе «врач – пациент». Отработка навыков коммуникации на этапе расспроса в рамках ролевой игры.       | ГД, РИ | Решение ситуационных задач, ролевая игра, демонстрация практического навыка | 4 |
|  |                                                                            | ПЗ.7 Место коммуникативных навыков в структуре мягких навыков врача. Коммуникация и эмпатия. Роль невербальных навыков в пациенто-ориентированном общении. Отработка навыков коммуникации на этапе расспроса в рамках ролевой игры. | ГД, РИ | Решение ситуационных задач, ролевая игра, демонстрация практического навыка | 4 |
|  | Пациенто-ориентированное общение врача. Продвинутое коммуникативные навыки | ПЗ.8 Конфликтные ситуации при работе с пациентами. Общение с «трудным» пациентом. Профилактика конфликтных ситуаций. Отработка навыков коммуникации на этапе расспроса через методику виртуального пациента                         | ГД     | Решение ситуационных задач, ролевая игра, демонстрация практического навыка | 4 |
|  |                                                                            | ПЗ.9 Этапы конфликта и коммуникативные стратегии для профилактики и разрешения конфликта                                                                                                                                            | ГД, РИ | Решение ситуационных задач, ролевая игра, демонстрация                      | 4 |

|        |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |        |                                                                             |    |
|--------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------|----|
|        |                                              | Отработка навыков коммуникации на этапе расспроса в рамках ролевой игры.                                                                                                                                                                                                                |        | практического навыка                                                        |    |
|        |                                              | ПЗ.10 Сообщение плохих новостей: методологии, невербальный компонент. Отработка навыков коммуникации на этапе расспроса через методику виртуального пациента                                                                                                                            | ГД     | Решение ситуационных задач, ролевая игра, демонстрация практического навыка | 4  |
|        |                                              | ПЗ.11 Сообщение плохих новостей. Отработка навыка сообщения плохих новостей в рамках ролевой игры.                                                                                                                                                                                      | ГД, РИ | Решение ситуационных задач, ролевая игра, демонстрация практического навыка | 4  |
|        |                                              | ПЗ.12 Медицинская риторика. Риторические цели и влияние речевого поведения врача на приверженность пациента и формирование эффективной коммуникации. Риторика конфликта в системе «Врач-Пациент». Переговорные способы урегулирования конфликта. Разбор кейсов. Круглый стол, дискуссия | ГД, КМ | Решение ситуационных задач, демонстрация практического навыка               | 4  |
|        |                                              | ПЗ.13 Медицинская риторика. Манипуляции. Приемы противодействия манипуляции. Разбор кейсов. Круглый стол, дискуссия                                                                                                                                                                     | ГД, КМ | Решение ситуационных задач, демонстрация практического навыка               | 4  |
|        | Медицинская этика и коммуникация в медицине. | ПЗ.14 Этика общения с пациентом. Проблемы реализации принципов и правил биоэтики в процессе коммуникации. Разбор кейсов. Круглый стол, дискуссия                                                                                                                                        | ГД, КМ | Решение ситуационных задач,                                                 | 4  |
|        |                                              | ПЗ.15 Этика общения с пациентом. Этика общения по теле-и видеосвязи. Отработка навыка коммуникации по теле и видео-связи в рамках ролевой игры.                                                                                                                                         | ГД, РИ | Решение ситуационных задач, демонстрация практического навыка               | 4  |
| ИТОГО: |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |        |                                                                             | 62 |

ГД – групповая дискуссия

*МПК – методика перевернутого класса*  
*РИ – ролевая игра*  
*КМ – кейсовый метод*

#### 5.4. Тематический план семинаров (не предусмотрены)

#### 5.5. Тематический план лабораторных работ (не предусмотрены)

#### 5.6. Самостоятельная работа:

| №<br>п/п | Наименование<br>раздела дисциплины                                                         | Виды самостоятельной<br>работы                                                              | Формы текущего<br>контроля | Трудоемкость<br>(академических<br>часов) |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------|
| 1        | Коммуникация.<br>Коммуникативные<br>навыки в<br>профессиональной<br>деятельности врача     | Работа с лекционным<br>материалом<br>Работа с учебной<br>литературой<br>Подготовка реферата | собеседование,<br>реферат  | 10                                       |
| 2        | Пациенто-<br>ориентированное<br>общение врача.<br>Базовые<br>коммуникативные<br>навыки     | Работа с лекционным<br>материалом<br>Работа с учебной<br>литературой<br>Подготовка реферата | собеседование,<br>реферат  | 16                                       |
| 3        | Пациенто-<br>ориентированное<br>общение врача.<br>Продвинутые<br>коммуникативные<br>навыки | Работа с лекционным<br>материалом<br>Работа с учебной<br>литературой<br>Подготовка реферата | собеседование,<br>реферат  | 16                                       |
| 4        | Медицинская этика и<br>коммуникация в<br>медицине.                                         | Работа с лекционным<br>материалом<br>Работа с учебной<br>литературой<br>Подготовка реферата | собеседование,<br>реферат  | 10                                       |
|          | Подготовка к сдаче зачета                                                                  |                                                                                             |                            | 4                                        |
| ИТОГО:   |                                                                                            |                                                                                             |                            | 56                                       |

##### 5.6.1. Перечень тем рефератов:

##### **«Коммуникация. Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности врача»**

1. Основные аспекты передачи и восприятия информации в коммуникационном процессе.
3. Аффалиация, эмоциональная стабильность, эмпатия, сенситивность, рефлексия необходимые характеристики коммуникативной компетентности.
4. Профессиональные знания, умения и коммуникативная компетентность.
5. Организационные барьеры, препятствующие эффективной коммуникации.
6. Значимость коммуникативной компетентности для эффективного и без конфликтного взаимодействия.
8. Значение психологических знаний для медицинской теории и практики.
10. Педагогический аспект профессиональной деятельности врача.
11. Профессионально-важные качества врача.
12. Поведенческий подход к пониманию аномального поведения.

13. Психологическая характеристика деятельности.
14. Способы защиты от стресса в профессиональной деятельности врача.

#### **«Пациенто-ориентированное общение врача. Базовые коммуникативные навыки»**

1. Современные педагогические технологии и их использование в просветительской деятельности врача.
2. Способы мотивирования человека к ведению здорового образа жизни.
3. Коммуникативное мастерство и эффективность взаимодействия.
4. Модели взаимодействия.

#### **«Пациенто-ориентированное общение врача. Продвинутое коммуникативные навыки»**

1. Психологические особенности общения медработника с пациентами, имеющими неврологическую патологию.
2. Психологические особенности общения медработника с пациентами, имеющими хирургическую патологию.
3. Психологические особенности общения медработника с пациентом, имеющим положительный ВИЧ статус.
4. Психологические особенности общения медработника с беременными женщинами.
5. Психологические особенности общения медработника с пациентами в амбулаторных условиях.
6. Стигматизация, дискриминация и сегрегация ВИЧ-инфицированных, особенности коммуникации с данными пациентами.
7. Депрессивные расстройства в свете коммуникативного взаимодействия.

#### **«Медицинская этика и коммуникация в медицине.»**

1. Внешние и внутренние барьеры в общении.
2. Вербальное и невербальное общение.
3. Особенности взаимодействия с пациентами различных культур и национальностей.
4. Христианские ценности милосердия, сострадания и деятельной любви в модели Парацельса.
5. Ислам и медицинская этика.
6. Понимание смерти и умирания в различных культурно-философских традициях.
7. Ценность человеческой жизни и принцип автономии человеческой личности.
8. Противоречия правового регулирования трансплантации и их этические основания.
9. Медицинские критерии смерти человека и моральный статус личности.
10. Стойкие вегетативные состояния и смерть мозга: проблема эквивалентности.
11. Куда приведет человечество путь, которым развивается современная медицина?
12. Человек и его будущее: Новые технологии и возможности человека.
13. Научное знание и этика: противоречия и возможности синтеза.
14. Происхождение профессиональной медицинской этики в России.
15. Становление биоэтической парадигмы выживания.
16. Человек как единство физического и духовного начал.
17. Новая парадигма: внесение этических критериев в науку.
18. Этика и принцип дополнительности в современном естествознании.
19. Экология сознания и философия здоровья человека и общества.
20. Медицинский работник и ВИЧ-инфицированный: особенности взаимоотношений.
21. Правовые аспекты генетики.
22. Перспективы клонирования.
23. Моральные проблемы реализации проекта «Геном человека».

24. Цель и специфика моральных проблем генетики.
25. Проблема критериев смерти человека и морально-мировоззренческое понимание личности.

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

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

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

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

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

#### **Подготовка к лекциям**

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

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

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

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

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

### **Подготовка к практическим занятиям**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого Вы знакомитесь с различными мнениями по одному и тому же вопросу,

сравниваете весомость и доказательность аргументов сторон и делаете вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

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

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

## **7. Оценочные материалы**

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

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

### **8.1. Учебная литература:**

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

Н.А., Горина К.А., Грибков Д.М., Давыдова Н.С., Дьяченко Е.В., Ковтун О.П., Макарович А.Г., Попов А.А., Самойленко Н.В., Сизова Ж.М., Сонькина А.А., Теплякова О.В. и др. М.: Издательство РОСОМЕД (Российское общество симуляционного обучения в медицине), 2018. - 32 с.  
<http://rosomed.ru/system/documents/files/000/000/102/original/Раздатка-Руководство-по-Калгари-Кембриджской-модели.pdf?1528916127>

6. Соловьева, С.Л., Одерышева, Е.Б., Муртазина И.Р. Личность врача. Учебно-метод. пособие. Санкт-Петербург, ГОУВПО СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2014. – 35 с.  
[https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/21715/mod\\_resource/content/4/%D0%9B%D0%98%D0%A7%D0%9D%D0%9E%D0%A1%D0%A2%D0%AC%20%D0%92%D0%A0%D0%90%D0%A7%D0%90.PDF](https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/21715/mod_resource/content/4/%D0%9B%D0%98%D0%A7%D0%9D%D0%9E%D0%A1%D0%A2%D0%AC%20%D0%92%D0%A0%D0%90%D0%A7%D0%90.PDF)

7. Соловьева, С.Л. Основы психологии здоровья. Учебно-методическое пособие. – СПб.: Издательство ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2017. – 56 с.  
[https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/141502/mod\\_resource/content/2/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D1%8B%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8....pdf](https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/141502/mod_resource/content/2/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D1%8B%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8....pdf)

8. Соловьева С.Л., Одерышева Е.Б. Педагогическое общение: учеб.-метод. пособие / С.Л. Соловьёва, Е.Б. Одерышева. - СПб: Изд-во СЗГМУ им. И. И. Мечникова, 2018. - 36 с.: табл.

9. Соловьева С.Л., Меркурьева А.А. Психологические профессиональные приемы в общении врача и пациента: учебно-методическое пособие / С.Л. Соловьёва, А.А. Меркурьева. – СПб.: Изд-во СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2018. – 40 с.  
[https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/248362/mod\\_resource/content/3/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%A1.%D0%9B.%20%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BC%D1%8B%20%D0%B2%20%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8%20%D0%B2%D1%80%D0%B0%D1%87%D0%B0%20%D0%B8%20%D0%BF%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0.pdf](https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/248362/mod_resource/content/3/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%A1.%D0%9B.%20%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BC%D1%8B%20%D0%B2%20%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8%20%D0%B2%D1%80%D0%B0%D1%87%D0%B0%20%D0%B8%20%D0%BF%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0.pdf)

10. Соловьева, С.Л., Одерышева Е.Б., Муртазина И.Р. Психология конфликтного поведения: учебно-методическое пособие / С. Л. Соловьёва, Е. Б. Одерышева, И. Р. Муртазина. - СПб: Изд-во СЗГМУ им. И. И. Мечникова, 2014. - 47 с.  
[https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/21730/mod\\_resource/content/4/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F.PDF](https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/21730/mod_resource/content/4/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F.PDF)

11. Соловьева С.Л., Парфенова Д.А., Одерышева Е.Б. Эмоционально-волевая сфера личности: Учебно-методическое пособие/ С.Л. Соловьёва, Д.А. Парфенова, Е.Б. Одерышева.- СПб.: Изд-во СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2019.- 28 с.  
[https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/248488/mod\\_resource/content/0/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%D0%AD%D0%BC%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE-%D0%B2%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D1%81%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B0.pdf](https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/248488/mod_resource/content/0/%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0%D0%AD%D0%BC%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE-%D0%B2%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D1%81%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B0.pdf)

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

| Наименования ресурса сети «Интернет»                       | Электронный адрес ресурса                                                           |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Фундаментальная библиотека СЗГМУ им И.И. 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>                                   |
| Freemedicaljournals – портал медицинских журналов          | <a href="http://www.freemedicaljournals.com">http://www.freemedicaljournals.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.    | Коммуникация. Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности врача | Размещение учебных материалов в ЭИОС ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России, <a href="https://sdo.szgmu.ru/course/index.php?categoryid=3733">https://sdo.szgmu.ru/course/index.php?categoryid=3733</a> |
| 2.    | Пациенто-ориентированное общение врача. Базовые коммуникативные навыки     | Размещение учебных материалов в ЭИОС ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России, <a href="https://sdo.szgmu.ru/course/index.php?categoryid=3733">https://sdo.szgmu.ru/course/index.php?categoryid=3733</a> |
| 3.    | Пациенто-ориентированное общение врача. Продвинутое коммуникативные навыки | Размещение учебных материалов в ЭИОС ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России, <a href="https://sdo.szgmu.ru/course/index.php?categoryid=3733">https://sdo.szgmu.ru/course/index.php?categoryid=3733</a> |
| 4     | Медицинская этика и коммуникация в медицине.                               | Размещение учебных материалов в ЭИОС ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России, <a href="https://sdo.szgmu.ru/course/index.php?categoryid=3733">https://sdo.szgmu.ru/course/index.php?categoryid=3733</a> |

### 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<br>MS Windows 8.1     | Неограниченно          | Государственный контракт № 30/2013-О;                               |

|                                                                               |                                                                                                                                                                 |               |                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                               | MS Windows 10<br>MS Windows Server 2012<br>Datacenter - 2 Proc<br>MS Windows Server 2012<br>R2 Datacenter - 2 Proc<br>MS Windows Server 2016<br>Datacenter Core |               | Государственный контракт<br>№ 399/2013-ОА;<br>Государственный контракт<br>№ 07/2017-ЭА. |
| 3.                                                                            | MS Office 2010<br>MS Office 2013                                                                                                                                | Неограниченно | Государственный контракт<br>№ 30/2013-ОА;<br>Государственный контракт<br>№ 399/2013-ОА. |
| 4.                                                                            | Academic LabVIEW Premium<br>Suite (1 User)                                                                                                                      | Неограниченно | Государственный контракт<br>№ 02/2015                                                   |
| лицензионное программное обеспечение отечественного производства              |                                                                                                                                                                 |               |                                                                                         |
| 1.                                                                            | Антиплагиат                                                                                                                                                     | 1 год         | Контракт № 6659                                                                         |
| 2.                                                                            | «WEBINAR (ВЕБИНАР)»<br>ВЕРСИЯ 3.0                                                                                                                               | 1 год         | Контракт № 261/2023-ЭА                                                                  |
| 3.                                                                            | «Среда электронного<br>обучения 3KL»                                                                                                                            | 1 год         | Контракт № 254/2023-ЭА                                                                  |
| 4.                                                                            | TrueConf Enterprise                                                                                                                                             | 1 год         | Контракт № 373/2022-ЭА                                                                  |
| свободно распространяемое программное обеспечение                             |                                                                                                                                                                 |               |                                                                                         |
| 1.                                                                            | Google Chrome                                                                                                                                                   | Неограниченно | Открытое лицензионное<br>соглашение<br>GNU GeneralPublicLicense                         |
| свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства |                                                                                                                                                                 |               |                                                                                         |
| 1.                                                                            | Moodle                                                                                                                                                          | Неограниченно | Открытое лицензионное<br>соглашение<br>GNU GeneralPublicLicense                         |

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

| №<br>п/п | Наименование<br>программного продукта          | Срок<br>действия<br>лицензии | Документы,<br>подтверждающие<br>право<br>использования<br>программных<br>продуктов | Режим<br>доступа для обучающихся<br>– инвалидов и лиц с<br>ограниченными<br>возможностями здоровья |
|----------|------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | Консультант Плюс                               | 1 год                        | Контракт<br>№ 1067/2021-ЭА                                                         | -                                                                                                  |
| 2.       | ЭБС «Консультант<br>студента»                  | 1 год                        | Контракт<br>№ 152/2022-ЭА                                                          | <a href="http://www.studmedlib.ru/">http://www.studmedlib.ru/</a>                                  |
| 3.       | ЭМБ «Консультант<br>врача»                     | 1 год                        | Контракт<br>№ 307/2021-ЭА                                                          | <a href="http://www.rosmedlib.ru/">http://www.rosmedlib.ru/</a>                                    |
| 4.       | ЭБС<br>«Айбукс.py/ibooks.ru»                   | 1 год                        | Контракт<br>№ 388/2022-ЭА                                                          | <a href="https://ibooks.ru">https://ibooks.ru</a>                                                  |
| 5.       | ЭБС «IPRBooks»                                 | 1 год                        | Контракт<br>№ 387/2022-ЭА                                                          | <a href="http://www.iprbookshop.ru/special">http://www.iprbookshop.ru/special</a>                  |
| 6.       | Электронно-<br>библиотечная система<br>«Букап» | 1 год                        | Контракт<br>№ 345/2022-ЭА                                                          | <a href="https://www.books-up.ru/">https://www.books-up.ru/</a>                                    |
| 7.       | ЭБС «Издательство<br>Лань»                     | 1 год                        | Контракт<br>№ 311/2022-ЭА                                                          | <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>                                        |
| 8.       | Образовательная<br>платформа ЮРАЙТ             | 1 год                        | Контракт<br>№ 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 пр., 47, лит. БВ (корп.6) , лит. АЛ (корп.26), 3 этаж:

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

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

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

Учебные аудитории для проведения 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 пр., 47, лит. БВ (корп.6), ауд. № 27, № 29, № 33, лит. АЛ (корп.26), 3 этаж, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения:

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

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

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

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

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>Специальность:</b>           | 31.05.01 Лечебное дело                                                                                                     |
| <b>Направленность:</b>          | Организация и оказание первичной<br>медико-санитарной помощи взрослому<br>населению на принципах доказательной<br>медицины |
| <b>Наименование дисциплины:</b> | Коммуникативные навыки                                                                                                     |

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

| Код индикатора достижения компетенции | Результаты обучения (показатели оценивания)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Оценочные средства                                                                                     |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ИД-1 УК -3.1                          | <b>Знает</b> модели командного взаимодействия, факторы эффективного взаимодействия в команде, параметры формулирования цели.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | контрольные вопросы, тестовые задания                                                                  |
| ИД-2 УК- 3.2                          | <b>Знает</b> методы группового принятия решений; способы распределения поручений и делегирования полномочий членам команды; о необходимости несения ответственности за общий результат<br><b>Умеет</b> применять методы группового принятия решения, структурировать общение в ходе принятия решения; формулировать задачи членам команды.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | контрольные вопросы, тестовые задания                                                                  |
| ИД-3 УК- 3.3                          | <b>Знает</b> способы эффективного управления и разрешения конфликтов; индивидуальные особенности конфликтных личностей, признаки потенциально конфликтных ситуаций во взаимодействии субъектов в лечебном деле, признаки профессионального выгорания и способы его профилактики, способы саморегуляции врача в конфликтной ситуации.<br><b>Умеет</b> выбирать стратегии и тактики разрешения конфликта, определять типы конфликтных личностей, выявлять признаки потенциально конфликтных ситуаций, осуществлять профилактические мероприятия; определять профессиональное выгорание, реализовывать профилактические мероприятия, реализовывать техники и способы саморегуляции.<br><b>Имеет навык</b> определения типа конфликтной личности; управления собственным психоэмоциональным состоянием. | контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, реферат, демонстрация практических навыков |
| ИД-4 УК- 3.4                          | <b>Знает</b> о способах организации дискуссии по заданной теме и обсуждения результатов работы команды с привлечением оппонентов<br><b>Умеет</b> организовывать дискуссии по заданной теме и обсуждать результатов работы команды с привлечением оппонентов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | контрольные вопросы, тестовые задания                                                                  |
| ИД-1 УК- 4.1                          | <b>Знает</b> правила установки контакта и закономерности развития профессионального общения в рамках академического и профессионального взаимодействия<br><b>Умеет</b> применять правила установки и развития профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | контрольные вопросы, тестовые задания                                                                  |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                       |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ИД-2 УК- 4.2  | <p><b>Знает</b> теоретические основы современных коммуникационных технологий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-специфику разных видов коммуникации,</li> <li>-механизмы и ошибки социальной перцепции,</li> <li>-барьеры в общении,</li> <li>-внутренние и внешние факторы эффективного общения.</li> <li>-признаки манипулятивного общения,</li> <li>способы противодействия манипулятивному общению,</li> <li>-коммуникативные навыки в общении: структурирование общения, техники активного слушания, работы с возражениями, аспекты подготовки и реализации публичного выступления.</li> </ul> <p><b>Умеет</b> реализовывать разные виды коммуникации,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-дифференцировать и определять механизмы социальной перцепции,</li> <li>-преодолевать барьеры в общении,</li> <li>-учитывать в коммуникации факторы эффективного общения,</li> <li>-выявлять признаки манипулятивного общения, противодействовать манипуляции,</li> <li>-структурировать общение, реализовывать активное слушание, работать с возражениями, публично выступать.</li> </ul> | контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, реферат демонстрация практических навыков |
| ИД-2 УК- 5.2  | <b>Знает</b> принципы выстраивания социального и профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | контрольные вопросы, реферат, тестовые задания                                                        |
| ИД-3 УК -5.3  | <b>Знает</b> принципы толерантного отношения к пациентам и коллегам в процессе профессионального взаимодействия<br><b>Умеет</b> применять принципы толерантного отношения к пациентам и коллегам в процессе профессионального взаимодействия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | контрольные вопросы, тестовые задания, реферат ситуационные задачи                                    |
| ИД-1 ОПК- 1.1 | <b>Знает</b> этические нормы и деонтологические принципы поведения в профессиональной деятельности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | контрольные вопросы, тестовые задания, реферат                                                        |
| ИД-2 ОПК- 1.2 | <b>Знает</b> теоретические основы медицинской деонтологии, принципы взаимоотношений в системе «врач-пациент»; структуру коммуникации пациента и врача в рамках пациент-ориентированного общения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | контрольные вопросы, тестовые задания, ситуационные задачи, реферат демонстрация практических навыков |
|               | <b>Умеет</b> применять полученные знания при решении основных этических дилемм и проблем, возникающих при оказании медицинской помощи пациентам; реализовывать пациент-ориентированное общение: установление контакта, взаимодействие с пациентом, навыки завершения контакта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                       |
|               | <b>Имеет навык</b> взаимодействия с пациентом, в соответствии нормами этики и деонтологии                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                       |
| ИД-3 ОПК- 1.3 | <b>Знает</b> о способах реализации профессиональной деятельности в соответствии с действующими правовыми нормами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | контрольные вопросы, тестовые задания                                                                 |

## 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 аттрации?

Критерии оценки, шкала оценивания зачтено/не зачтено

| Оценка       | Балл | Описание                                                                                                 |
|--------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «зачтено»    | 6-10 | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены               |
| «не зачтено» | 0-5  | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Нет ответа. |

### 2.2. Примеры тестовых заданий:

#### Название вопроса: Вопрос № 1 (ИД-1 УК -3)

Сотрудничество между врачами, медсестрами и другими медицинскими работниками:

- 1) **повышает осведомленность членов команды о типах знаний и навыков друг друга;**
- 2) приводит к более частым конфликтам;
- 3) приводит к постоянному снижению эффективности процесса принятия решений;
- 4) повышает конкуренцию в коллективе

#### Название вопроса: Вопрос № 2 (ИД-2 УК-3.2)

Внешние факторы корпоративной культуры включают:

- 1) стиль общения;
- 2) **ценности;**
- 3) стиль одежды
- 4) проведение корпоративов

#### Название вопроса: Вопрос № 3 (ИД-3 УК-3.3)

Улучшение командной работы и коммуникации описываются медицинскими работниками как один из наиболее важных факторов повышения:

- 1) процента выгорания
- 2) **клинической эффективности;**
- 3) неудовлетворенности работой;
- 4) атмосферы напряженности;

#### Название вопроса: Вопрос № 4 (ИД-4 УК-3.4)

Что подразумевается под тренировкой команды с точки зрения улучшения эффективности коммуникации:

- 1) **врачи, медсестры, фармацевты, техники и другие медицинские работники должны координировать свою деятельность, чтобы сделать безопасный и эффективный уход за пациентами приоритетом;**
- 2) врачи, медсестры, фармацевты, техники и другие медицинские работники должны коммуницировать только в самых необходимых случаях;
- 3) врачи, медсестры, фармацевты, техники и другие медицинские работники должны самостоятельно решать все трудности.

- 4) врачи, медсестры, фармацевты, техники и другие медицинские работники должны избегать общения с сотрудниками из другого «уровня»

**Название вопроса: Вопрос № 5 (ИД-1 УК-4.1)**

Для преодоления семантического барьера

- 1) врачу надо говорить внятно, разборчиво и достаточно громко, без скороговорки
- 2) врачу необходимо следить за внешним видом, жестикулировать умеренно
- 3) врачу следует строить рассуждения, не противоречащие мировоззрению пациента
- 4) у врачей должны быть навыки усвоения чужих семантических систем

**Название вопроса: Вопрос № 6 (ИД-2 УК-4.2)**

Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми, которая подразумевает достижение взаимопонимания между партнерами по общению, осознание ситуации и предмета общения — это

- 1) акцептация
- 2) безусловное принятие
- 3) коммуникативная компетентность
- 4) эмпатия

**Название вопроса: Вопрос № 7 (ИД-2 УК-5.2)**

Всегда ли присутствие родственников или знакомых пациента-иностранца, не говорящего по-русски, которые помогают в переводе, способствует установлению лучшего контакта в пациентом?

- 1) всегда
- 2) иногда присутствие родных и знакомых, а также представителей диаспоры может мешать контакту медицинского работника и пациента — представителя иной культуры
- 3) наоборот, это всегда мешает взаимопониманию
- 4) присутствие третьего лица не влияет на взаимопонимание медицинского работника и пациента

**Название вопроса: Вопрос № 8 (ИД-3 УК-5.3)**

Как привлечь внимание пациента с нарушением слуха?

- 1) быстро включать-выключать свет
- 2) громко выкрикнуть имя пациента
- 3) дернуть за рукав
- 4) помахать рукой, или похлопать по плечу, или прикоснуться к руке

**Название вопроса: Вопрос № 9 (ИД-1 ОПК-1.1)**

Открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции — это стратегия

- 1) избегание
- 2) компромисс
- 3) приспособление
- 4) соперничество

**Название вопроса: Вопрос № 10 (ИД-2 ОПК-1.2)**

Взаимоотношения врача с родственниками больного должны складываться

- 1) с учетом интересов больного
- 2) с учетом интересов врача
- 3) с учетом интересов семьи
- 4) с учетом сложности диагноза

**Название вопроса: Вопрос № 11 (ИД-3 ОПК-1.3)**

Законодательство РФ в сфере охраны здоровья основывается на положениях

- 1) Конституции РФ
- 2) Трудового кодекса РФ

3) Стратегии развития здравоохранения РФ

4) Гражданского кодекса РФ

**Название вопроса: Вопрос № 12 (ИД-1 УК-3, ИД-2 УК-3, ИД-3 УК-3 )**

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

1) сложность квалификации.

2) трудность организации.

**3) проблема исполнения.**

4) нет верного ответа

**Название вопроса: Вопрос № 13 (ИД-3 УК-3)**

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

**Название вопроса: Вопрос № 14 (ИД-1 УК-4, ИД-2 УК-4)**

Виды коммуникативной деятельности – это:

**1) говорение, чтение, аудирование, письмо**

2) шифрование, говорение, моделирование

3) чтение, письмо, конструирование

**Название вопроса: Вопрос № 15 (ИД-1 УК-4, ИД-2 УК-4)**

Общение – это форма взаимодействия:

1) между субъектом и объектом;

2) между субъектом и техникой;

**3) между субъектом и субъектом.**

**Название вопроса: Вопрос № 16 (ИД-2 УК-5, ИД-3УК-5)**

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

**1) невербальное общение;**

2) вербальное общение;

3) паравербальное общение.

**Название вопроса: Вопрос № 17 (ИД-2 УК-5, ИД-3УК-5)**

Общение с помощью слов или речевая коммуникация – это:

1) невербальное общение

**2) вербальное общение**

3) паравербальное общение

**Название вопроса: Вопрос № 18 (ИД-2 УК-5, ИД-3УК-5)**

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

**1) культурный**

2) национальный

3) психологический

**Название вопроса: Вопрос № 19 (ИД-2 УК-5, ИД-3УК-5)**

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

**1) толерантность**

2) табуирование

3) консенсус

**Название вопроса: Вопрос № 20 (ИД-2 УК-5, ИД-3УК-5)**

В культуре и языке каждого народа присутствует ...

1) **национально-специфическое**

2) индивидуальное

3) групповое

Критерии оценки, шкала оценивания тестовых заданий

| Оценка                | Балл | Описание                                            |
|-----------------------|------|-----------------------------------------------------|
| «отлично»             | 9-10 | Выполнено в полном объеме – 90%-100%                |
| «хорошо»              | 8    | Выполнено не в полном объеме – 80%-89%              |
| «удовлетворительно»   | 7    | Выполнено с отклонением – 70%-79%                   |
| «неудовлетворительно» | 0-6  | Выполнено частично – 69% и менее правильных ответов |

### 2.3. Примеры алгоритмов демонстрации практических навыков

ИД-3 УК- 3

1.Алгоритм демонстрации практических навыков конструктивного взаимодействия.

| №<br>п/<br>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.)  |
| 7            | Организовал получение обратной связи по итогам взаимодействия                        |

ИД-2 УК- 4, ИД-2 ОПК- 1

2. Алгоритм демонстрации практических навыков противодействия манипулятивному воздействию:

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

3. Алгоритм демонстрации практических навыков конструктивного решения конфликтов

| №<br>п/<br>п | Действие обучающегося                                                                                                                            |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1            | Установил контакт с испытуемым                                                                                                                   |
| 2            | Уточнил видение цели исследования в рамках решения профессиональных задач по управлению персоналом (здоровье сбережение и управление конфликтом) |

| №<br>п/<br>п | Действие обучающегося                                                                 |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 3            | Правильно сформулировал цель                                                          |
| 4            | Правильно подобрал психодиагностический инструментарий                                |
| 5            | Правильно разработал батарею тестов, методов исследования                             |
| 6            | Провел исследование по разработанному плану в соответствии со стандартными правилами  |
| 7            | Правильно оформил в заключении результаты наблюдения и тестов                         |
| 8            | Сформулировал выводы и рекомендации в соответствии с целью                            |
| 9            | Информировал испытуемого о результатах, выводах и рекомендациях в рамках исследования |

#### Критерии оценки, шкала оценивания демонстрации практических навыков

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

## 2.4. Примеры тем реферата

### «Коммуникация. Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности врача»

#### ИД-3 УК-3.3, ИД-2 УК-4.2, ИД-2 УК-5.2, ИД-2 ОПК-1.2

1. Основные аспекты передачи и восприятия информации в коммуникационном процессе.

3. Аффалиация, эмоциональная стабильность, эмпатия, сенситивность, рефлексия необходимые характеристики коммуникативной компетентности.

4. Профессиональные знания, умения и коммуникативная компетентность.

5. Организационные барьеры, препятствующие эффективной коммуникации.

6. Значимость коммуникативной компетентности для эффективного и без конфликтного взаимодействия.

8. Значение психологических знаний для медицинской теории и практики.

10. Педагогический аспект профессиональной деятельности врача.

11. Профессионально-важные качества врача.

12. Поведенческий подход к пониманию аномального поведения.
13. Психологическая характеристика деятельности.
14. Способы защиты от стресса в профессиональной деятельности врача.

**«Пациенто-ориентированное общение врача. Базовые коммуникативные навыки»**

**ИД-3 УК-3.3, ИД-2 УК-4.2, ИД-3 УК-5.3, ИД-2 ОПК- 1.2**

1. Современные педагогические технологии и их использование в просветительской деятельности врача.
2. Способы мотивирования человека к ведению здорового образа жизни.
3. Коммуникативное мастерство и эффективность взаимодействия.
4. Модели взаимодействия.

**«Пациенто-ориентированное общение врача. Продвинутое коммуникативные навыки»**

**ИД-3 УК-3.3, ИД-2 УК-4.2, ИД-3 УК-5.3, ИД-2 ОПК-1.2**

1. Психологические особенности общения медработника с пациентами, имеющими неврологическую патологию.
2. Психологические особенности общения медработника с пациентами, имеющими хирургическую патологию.
3. Психологические особенности общения медработника с пациентом, имеющим положительный ВИЧ статус.
4. Психологические особенности общения медработника с беременными женщинами.
5. Психологические особенности общения медработника с пациентами в амбулаторных условиях.
6. Стигматизация, дискриминация и сегрегация ВИЧ-инфицированных, особенности коммуникации с данными пациентами.
7. Депрессивные расстройства в свете коммуникативного взаимодействия.

**«Медицинская этика и коммуникация в медицине.»**

**ИД-2 УК-4.2, ИД-3 УК-5.3**

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

**ИД-3 УК-5.3, ИД-1 ОПК-1.1, ИД-2 ОПК-1.2**

1. Особенности взаимодействия с пациентами различных культур и национальностей.
2. Христианские ценности милосердия, сострадания и деятельной любви в модели Парацельса.
3. Ислам и медицинская этика.

**ИД-2 УК-4.2, ИД-3 УК-5.3, ИД-1 ОПК- 1.1**

1. Понимание смерти и умирания в различных культурно-философских традициях.
2. Ценность человеческой жизни и принцип автономии человеческой личности.
3. Противоречия правового регулирования трансплантации и их этические основания.
4. Медицинские критерии смерти человека и моральный статус личности.
5. Стойкие вегетативные состояния и смерть мозга: проблема эквивалентности.
6. Куда приведет человечество путь, которым развивается современная медицина?
7. Человек и его будущее: Новые технологии и возможности человека.

8. Научное знание и этика: противоречия и возможности синтеза.
9. Происхождение профессиональной медицинской этики в России.
10. Становление биоэтической парадигмы выживания.
11. Человек как единство физического и духовного начал.
12. Новая парадигма: внесение этических критериев в науку.
13. Этика и принцип дополнительности в современном естествознании.
14. Экология сознания и философия здоровья человека и общества.
15. Медицинский работник и ВИЧ-инфицированный: особенности взаимоотношений.
16. Правовые аспекты генетики.
17. Перспективы клонирования.
18. Моральные проблемы реализации проекта «Геном человека».
19. Цель и специфика моральных проблем генетики.
20. Проблема критериев смерти человека и морально-мировоззренческое понимание личности.

#### Критерии оценки, шкала оценивания реферата

| Оценка                | Балл | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «отлично»             | 9-10 | 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»              | 8    | 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»   | 7    | 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» | 0-6  | Тема реферата не раскрыта, выявлено существенное непонимание проблемы или же реферат не представлен вовсе                                                                                                                                                                                                                                                                               |

#### 2.5. Примеры контрольных вопросов для собеседования

ИД-3 УК- 3.3, ИД-4 УК- 3.4

1. Понятия «конфликт», «медиация».
2. Функции конфликта.
3. Источники и виды конфликтов.
4. Причины возникновения конфликтов.
5. Виды и уровни конфликта. Динамика конфликта и его последствия.
6. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.
7. Медицинская конфликтология: предметное поле и прикладное значение.

ИД-2 УК- 3.2, ИД-1 УК- 4.1, ИД-1 ОПК- 1.1, ИД-2 ОПК- 1.2, ИД-3 ОПК- 1.3

8. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.

9. Цели и задачи медицинского интервью.

ИД-2 УК- 5.2,

10. Калгари-Кембриджская модель медицинского интервью с позиций доказательной медицины.

ИД-1 УК -3.1, ИД-2 УК- 4.2, ИД-3 УК -5.3

11. Культура сообщения плохих новостей в общении с пациентом: этапы и основные правила.

Критерии оценки, шкала оценивания по вопросам для собеседования

| Оценка                | Балл | Описание                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «отлично»             | 9-10 | 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»              | 8    | 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»   | 7    | 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» | 0-6  | Не знает большей части учебного материала, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы преподавателя, неуверенно. В устных ответах допускает частые и грубые ошибки                                                               |

## 2.6 Примеры ситуационных задач

ИД-1 УК -3.1, ИД-2 УК- 3.2, ИД-3 УК- 3.3, ИД-4 УК- 3.4

Задача 1.

Пациентка, записанная на прием к врачу, зашла в кабинет, где находилась медицинская сестра. Медсестра на вопрос «где доктор?» ответила, чтобы пациентка закрыла дверь с другой стороны, и научилась читать объявления на дверях. Женщина была возмущена грубым ответом. Выяснив, что доктор заболел, а ради приема она отпросилась с работы, она сказала об этом медсестре. На что она сказала, что это ее проблемы. Пациентка позвонила с жалобой на горячую линию с просьбой разобраться с грубым поведением медицинского персонала.

Задача 2.

У Больной, после выполнения инъекции в области локтевого сгиба появилась большая гематома. Она обратилась к старшей сестре отделения с требованием провести беседу со своими подчиненными, объясняя свое требование тем, что процедурная медицинская сестра невнимательна, недобросовестно относится к своим обязанностям. Старшая медицинская сестра была возмущена жалобой пациентки и предложила обратиться в частную клинику, так как у нее все медсестры перегружены и не могут быть внимательны к каждому пациенту.

ИД-1 УК- 4.1, ИД-2 УК- 4.2

### Задача 3.

Медицинская сестра после приема попросила пациентку подождать в коридоре, пока она ей выпишет рецепт и направления на обследования. Ожидание составило более 40 минут. Пациентка начала возмущаться. На что медицинская сестра сказала: «Таких, как вы, у меня куча, не нравится - не ждите».

### Задача 4.

Больная К., 75 лет пришла по записи на прием к врачу. Оказалось, что ее амбулаторной карты нет. Медицинская сестра сказала, чтобы она шла в регистратуру и взяла там свою карту или пусть сидит и ждет, когда ее принесут. Через 30 минут ожидания карточку так и не принесли. Медицинская сестра сказала, что ее карту потеряли. Женщина стала возмущаться, что ее карту постоянно не могут найти и теряют. На что медсестра ей ответила: «А я то при чем? Вот кто теряет, тому и предъявляйте претензии».

### Задача 5.

Девушка 25 лет, обратилась с жалобой к заведующему хирургического отделения, где на лечении находилась её мама. Женщине провели операцию, после которой категорически запрещается прием пищи в течение 2х дней, не предупредив её об этом. На замечания девушки палатная мед.сестра наругала, сказав, что она не обязана за этим следить.

ИД-2 УК- 5.2, ИД-3 УК -5.3

### Задача 6.

Пациент из-за непредвиденных обстоятельств на работе опоздал на прием к врачу. Медицинская сестра вызвала в кабинет строго по записи и попросила подождать, когда появится «окно». Пациент прождал более часа в очереди. Мужчина стал возмущаться. На что медицинская сестра сказала, что он сам виноват и не надо было опаздывать. Мужчина возмутился и стал скандалить.

### Задача 7.

В приёмное отделение поступил больной Т., 80 лет с инсультом. Состояние пациента тяжелое, находится в глубоком сопоре. Но в госпитализации в реанимационное отделение было отказано. Родственники больного были сильно возмущены и потребовали объяснения дежурного врача. Своё решение он мотивировал тем, что он не хочет тратить своё время напрасно, так как пациент пожилой и прогноз его заболевания плохой, а в любой момент может поступить молодой больной, у которого больше вероятность благоприятного исхода.

ИД-1 ОПК- 1.1, ИД-2 ОПК- 1.2, ИД-3 ОПК- 1.3

### Задача 8.

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

### Задача 9.

Девушка 16 лет, обратилась в женскую консультацию по месту жительства с просьбой о прерывании беременности. Врач, узнав возраст пациентки, начал возмущаться: «В наше время такого не было! У Вас что, головы нет на плечах? Нужно думать о последствиях. Пожалуй, я буду вынужден рассказать родителям». Девушка считала выходку врача не этичной, и написала жалобу в администрацию.

#### Задача 10.

На прием к терапевту пришел пациент с жалобами на боли в спине. После осмотра врач назначил лечение и дополнительные исследования. Пациент выразил нежелание лечиться лекарственными препаратами и осведомился о возможности совмещать лечение с методами народной медицины.

#### Критерии оценки, шкала оценивания ситуационных задач

| Оценка                | Балл | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «отлично»             | 9-10 | 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»              | 8    | 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»   | 7    | 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» | 0-6  | 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                 |

### 3. Процедура проведения текущего контроля

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

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

#### 4.1. Примерный перечень контрольных вопросов для подготовки к зачету:

##### ИД-1 УК-3, ИД-2 УК-3, ИД-3 УК-3

1. Особенности взаимодействия с пациентами различных культур и национальностей.
2. Конфликтогенные профессиональные ситуации.
3. Типы конфликтной личности.

4. Общая характеристика конфликтной личности и стратегия поведения в конфликтах.

**ИД-2 УК- 5, ИД-3 УК -5**

5. Конфликты гипертимного типа личности.
6. Конфликты циклоидного типа личности.
7. Типология конфликтов лабильного типа личности.
8. Конфликты астено-невротического типа личности.
9. Конфликты сенситивного типа личности.
10. Конфликты психастенического типа личности.
11. Конфликты шизоидного типа личности.
12. Конфликты истероидного типа личности.
13. Конфликты эпилептоидного типа личности.
14. Личность врача. Врач как больной
15. Концепции психической саморегуляции.

**ИД-1 ОПК- 1, ИД-2 ОПК- 1, ИД-3 ОПК- 1**

16. Виды психической саморегуляции.
17. Феномен профессионального и эмоционального «выгорания» и его причины.
18. Ресурсы стрессоустойчивости и преодоления выгорания. Личностные и социальные ресурсы преодоления выгорания.
19. Методы преодоления барьеров в коммуникации.

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

1. Медицинская этика как междисциплинарная наука. Основные принципы и правила медицинской этики. Этика как наука о морали и нравственности.
2. Нравственная суть межличностного общения в медицине. Медико-этические особенности общения врачей с пациентами.
3. История формирования этических отношений в медицине.
4. Этические комитеты. Медицинские эксперименты и исследования.
5. Этические проблемы ВИЧ-инфекции.
6. Медико-этические проблемы смерти и умирания. Медико-этические проблемы эвтаназии и аборта.
7. Проблемы медицинской этики в области трансплантологии. Проблемы медицинской этики в области генетики.
8. Этические вопросы психиатрии.
9. Этические вопросы онкологии.
10. Эффекты социальной перцепции в профессиональной коммуникации («эффект ореола», стереотипизация. «эффект первого впечатления» и «эффект новизны»).
11. Механизмы социальной перцепции (каузальная атрибуция, рефлексия, идентификация, аттракция, установка, эмпатия).
12. Коммуникативные навыки: активное слушание и структурирование общения.
13. Компоненты эффективного публичного выступления.
14. Работа с возражениями в рамках коммуникации «врач-пациент».
15. Особенности манипулятивного общения.
16. Способы противодействия манипулятивному общению.
17. Ассертивность как фактор устойчивости к манипуляции.
18. Структура коммуникации врача и пациента
19. Навыки эффективного общения для оказания пациент-ориентированной помощи.
20. Коммуникативная толерантность в профессии врача.

Критерии оценки, шкала оценивания по контрольным вопросам

| Оценка    | Балл  | Описание                                               |
|-----------|-------|--------------------------------------------------------|
| «отлично» | 14-15 | Знает весь учебный материал, отлично понимает и прочно |

| Оценка                | Балл  | Описание                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       |       | 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-1 УК-3, ИД-2 УК-3, ИД-3 УК-3, ИД-1 УК- 4, ИД-2 УК- 4

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

Укажите, какие методы принятия группового решения могут быть использованы.

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

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

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

### ИД-1 УК- 4, ИД-2 УК- 4, ИД-2 УК- 5, ИД-3 УК -5, ИД-1 ОПК- 1

**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.

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

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

**ИД-1 УК-3, ИД-2 УК-3, ИД-3 УК-3, ИД-1 УК- 4, ИД-2 УК- 4**

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

Задание к ситуационной задаче:

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

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

Задание к ситуационной задаче:

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

## **ИД-2 ОПК-1**

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

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

## **ИД-2 ОПК-1**

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

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

## **ИД-1 УК-3, ИД-2 УК-3, ИД-3 УК-3, ИД-1 УК- 4, ИД-2 УК- 4, ИД-2 УК- 5, ИД-3 УК -5**

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

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

Критерии оценки, шкала оценивания ситуационных задач

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

Критерии оценки, шкала итогового оценивания

| Оценка              | Балл  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «отлично»           | 25-30 | Обучающийся правильно ответил на теоретический(ие) вопрос(ы). Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практическое(ие) задание(ия). Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы                                        |
| «хорошо»            | 18-24 | Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретический(ие) вопрос(ы). Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практическое(ие) задание(ия). Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов |
| «удовлетворительно» | 11-17 | Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретический(ие) вопрос(ы). Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практическое(ие) задание(ия). Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач                                                 |

| Оценка                | Балл | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       |      | в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы                                                                                                                                                                                                   |
| «неудовлетворительно» | 0-10 | Обучающийся при ответе на теоретический(ие) вопрос(ы) и при выполнении практического(их) задания(ий) продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов |

## 5. Процедура проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета с оценкой. Зачет с оценкой включает в себя: контрольные вопросы для собеседования и решение ситуационных задач.