



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)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО СЗГМУ

им. И.И. Мечникова Минздрава России

С.А. Сайганов

2022 года



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
ПО ТЕМЕ**

**«Коммуникативные технологии как средство профилактики профессионального
выгорания и управления конфликтами в медицинской сфере»**

Кафедра ПСИХОТЕРАПИИ, МЕДИЦИНСКОЙ ПСИХОЛОГИИ И СЕКСОЛОГИИ

Специальность – ЛЕЧЕБНОЕ ДЕЛО

Санкт-Петербург – 2022г.

1. СОСТАВ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ

по разработке дополнительной профессиональной программы повышения квалификации по теме «Коммуникативные технологии как средство профилактики профессионального выгорания и управления конфликтами в медицинской сфере»

№ п/п.	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Место работы
1.	Абриталин Евгений Юрьевич	Д.м.н., профессор	Заведующий кафедрой психотерапии, мед.психологии и сексологии	ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И.Мечникова Минздрава России
2.	Зотова Анна Владимировна	К.психол.н., доцент	Доцент кафедры психотерапии, мед.психологии и сексологии	ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И.Мечникова Минздрава России
3.	Кокоренко Виктория Леонидовна	К.психол.н., доцент	Доцент кафедры психотерапии, мед.психологии и сексологии	ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И.Мечникова Минздрава России
4.	Бомов Павел Олегович	К.психол.н., доцент	Доцент кафедры психотерапии, мед.психологии и сексологии	ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И.Мечникова Минздрава России
5.	Галицына Елена Юрьевна	К.психол.н.	Ассистент кафедры психотерапии, мед.психологии и сексологии	ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И.Мечникова Минздрава России

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации по теме «Коммуникативные технологии как средство профилактики профессионального выгорания и управления конфликтами в медицинской сфере», обсуждена на заседании кафедры психотерапии, медицинской психологии и сексологии «23» декабря 2021 г., протокол № 4. Заведующий кафедрой, профессор Абриталин Е.Ю. / Абриталин Е.Ю./

Согласовано:

с отделом дополнительного профессионального образования ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России «25» 02 2022 г.

Абриталин Е.Ю.
(подпись)

Абриталин Е.Ю.
(расшифровка подписи)

Одобрено методической комиссией по дополнительному профессиональному образованию «01» 03 2022 г. протокол № 2

Председатель А.В. Смирнов

(подпись)

(расшифровка подписи)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Состав рабочей группы	3
2. Общие положения	4
3. Характеристика Программы	4
4. Планируемые результаты обучения	7
5. Календарный учебный график	7
6. Учебный план	7
7. Рабочая программа	8
8. Организационно-педагогические условия реализации программы	10
9. Формы контроля и аттестации	12
10. Оценочные средства	12
11. Нормативные правовые акты	13

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации по теме «Коммуникативные технологии как средство профилактики профессионального выгорания и управления конфликтами в медицинской сфере» (далее – Программа), представляет собой совокупность требований, обязательных при ее реализации в рамках системы образования.

2.2. Направленность Программы - практико-ориентированная и заключается в удовлетворении потребностей профессионального развития медицинских работников, обеспечении соответствия их квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды.

2.3. Цель Программы - совершенствование имеющихся компетенций для повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

2.4. Задачи Программы:

- актуализация теоретических знаний о процессах коммуникации в деятельности врача, развитие и закрепление коммуникативных умений и навыков, полученных в процессе обучения и практике взаимодействия в системе «врач – пациент», апробация коммуникативных технологий для решения актуальных задач профессиональной деятельности.
- усвоение и закрепление на практике профессиональных знаний, умений и навыков, обеспечивающих совершенствование профессиональных компетенций по вопросам коммуникаций, профилактики профессионального выгорания и управления конфликтами в медицинской сфере.

3. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

3.1. Трудоемкость освоения Программы составляет 36 академических часов (1 академический час равен 45 мин).

3.2. Программа реализуется в очной форме обучения (с отрывом от работы) на базе ФБГОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России.

К освоению Программы допускается следующий контингент (лица, завершившие обучение по программам специалитета, ординатуры, профессиональной переподготовки):

- основная специальность: лечебное дело
- дополнительная специальность: **акушерство-гинекология** (Профстандарт: 02.084 врач – акушер-гинеколог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 19.04.2021 № 262н, трудовая функция А/04.8), **аллергология-иммунология** (Профстандарт: 02.023 врач – аллерголог-иммунолог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 14.03.2018 № 138н, трудовая функция А/04.8), **анестезиология-реаниматология** (Профстандарт: 02.040 врач - анестезиолог-реаниматолог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 27 августа 2018 года № 554н, трудовая функция В/06.8), **гастроэнтерология** (Профстандарт: 02.052 врач-гастроэнтеролог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11.03.2019 года № 139н, трудовая функция А/05.8), **гематология** (Профстандарт: 02.053 врач – гематолог, согласно приказу

Министерства труда и социальной защиты РФ от 11.02.2019 № 68н, трудовая функция А/07.8), **гериатрия** (Профстандарт: 02.084 врач – гериатр, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 17.06.2019 № 413н, трудовая функция А/07.8), **дерматовенерология** (Профстандарт: 02.033 врач – дерматовенеролог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 14.03.2018 № 142н, трудовая функция А/04.8), **детская кардиология** (Профстандарт: 02.035 врач - детский кардиолог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 марта 2018 года N 139н, трудовая функция В/04.8), **детская хирургия** (Профстандарт: 02.031 врач - детский хирург, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 марта 2018 года N 134н, трудовая функция А/06.8), **детская эндокринология** (Профстандарт: 02.045 врач - детский эндокринолог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29.01.2019 года № 49н, трудовая функция А/05.8), **детская урология-андрология** (Профстандарт: 02.078 врач - детский уролог-андролог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 13.01.2021 года № 4н, трудовая функция А/05.8), **диетология** (Профстандарт: 02.082 врач – диетолог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 02.06.2021 № 359н, трудовая функция А/05.8), **инфекционные болезни** (Профстандарт: 02.024 врач – инфекционист, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 14.03.2018 № 135н, трудовая функция А/05.8), **кардиология** (Профстандарт: 02.025 врач-кардиолог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 марта 2018 года N 140н, трудовая функция А/05.8), **косметология** (Профстандарт: 02.076 врач – косметолог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 13.01.2021 № 2н, трудовая функция А/02.8), **колопроктология** (Профстандарт: 02.050 врач – клопроктолог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 11.02.2019 № 69н, трудовая функция А/05.8), **медико-профилактическое дело** (Профстандарт: 02.084 специалист в области медико-профилактического дела, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 25.06.2015 № 399н, трудовая функция С/01.8), **медицинская реабилитация** (Профстандарт: 02.039 врач по медицинской реабилитации, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 03.09.2018 № 572н, трудовая функция А/04.8), **неврология** (Профстандарт: 02.046 врач-невролог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 января 2019 года N 51н, трудовая функция А/04.8), **нефрология** (Профстандарт: 02.041 врач - нефролог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 20.11.2018 № 712н, трудовая функция С/06.8), **нейрохирургия** (Профстандарт: 02.030 врач-нейрохирург, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 марта 2018 года N 141н, трудовая функция А/06.8), **общая врачебная практика (семейная медицина)** (ФГОС специальности 31.08.54 Общая врачебная практика (семейная медицина), согласно приказу Министерства образования и науки Российской Федерации от 25 августа 2014 г. N 1097, трудовая функция А/04.8), **онкология** (Профстандарт: 02.085 врач-онколог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 02.06.2021 № 360н, трудовая функция А/05.8), **организация здравоохранения и общественное здоровье** (Профстандарт: 02.022 специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 ноября 2017 г. N 768н, трудовые функции: D/02.8, D/03.8, E/02.8), **остеопатия** (Профстандарт: 02.081 врач-остеопат, согласно

приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 02.06.2021 № 358н, трудовая функция А/04.8), **оториноларингология** (Профстандарт: 02.021 врач-оториноларинголог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4 августа 2017 г. N 612н, трудовая функция А/05.8), **офтальмология** (Профстандарт: 02.017 врач-офтальмолог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.06.2017 № 470н, трудовая функция А/05.8), **педиатрия** (Профстандарт: 02.017 врач-педиатр участковый, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 27.03.2017 № 306н, трудовая функция А/04.8), **пластическая хирургия** (Профстандарт: 02.062 врач-пластический хирург, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2020 № 482н, трудовая функция А/05.8), **пульмонология** (Профстандарт: 02.058 врач-пульмонолог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2019 года N 154н, трудовые функции: А/06.8), **ревматология** (Профстандарт: 02.047 врач-ревматолог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 января 2019 года N 50н, трудовая функция А/05.8), **сердечно-сосудистая хирургия** (Профстандарт: 02.038 врач - сердечно-сосудистый хирург, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 марта 2018 года N 143н, трудовая функция А/05.8), **торакальная хирургия** (Профстандарт: 02.056 врач - торакальный хирург, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11 марта 2019 года N 140н, трудовая функция А/05.8), **травматология и ортопедия** (Профстандарт: 02.044 врач-травматолог-ортопед, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 ноября 2018 года N 698н, трудовая функция А/05.8), **урология** (Профстандарт: 02.036 врач-уролог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 марта 2018 года N 137н, трудовая функция А/05.8), **фтизиатрия** (Профстандарт: 02.037 врач-фтизиатр, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2018 года N 684н, трудовая функция А/05.8), **хирургия** (Профстандарт: 02.043 врач-хирург, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 26 ноября 2018 года N 743н (В редакции, введенной в действие с 2 февраля 2019 года приказом Минтруда России от 26 декабря 2018 года N 849н.), трудовая функция А/05.8), **челюстно-лицевая хирургия** (Профстандарт: 02.048 врач - челюстно-лицевой хирург, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 года N 337н, трудовая функция А/05.8), **эндокринология** (Профстандарт: 02.028 врач-эндокринолог, согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 марта 2018 года N 132н, трудовая функция А/05.8).

3.3. Для формирования профессиональных умений и навыков в Программе предусматриваются практические занятия.

3.4. Содержание Программы построено в соответствии с модульным принципом, структурными единицами модуля являются разделы. Каждый раздел модуля подразделяется на темы, каждая тема – на элементы, каждый элемент – на подэлементы.

3.5. Учебный план определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение модулей (разделов), устанавливает формы организации учебного процесса и их соотношение (лекции, практические занятия, ОСК), формы контроля знаний и умений обучающихся.

С учетом базовых знаний обучающихся и актуальности задач в системе непрерывного образования кафедрой могут быть внесены изменения в распределение учебного времени, предусмотренного учебным планом программы, в пределах 15% от общего количества учебных часов.

3.6. В Программу включены планируемые результаты обучения, с учетом требований профессиональных стандартов или квалификационных характеристик по соответствующим должностям, профессиям и специальностям.

3.7. Программа содержит требования к итоговой аттестации обучающихся, которая осуществляется в форме зачета и выявляет теоретическую и практическую подготовку в соответствии с целями и содержанием программы.

3.8. Организационно-педагогические условия реализации Программы включают:

- а) тематику учебных занятий и их содержание для совершенствования компетенций;
- б) учебно-методическое и информационное обеспечение;
- в) материально-техническое обеспечение;
- г) кадровое обеспечение.

3.9. Связь Программы с профессиональными стандартами (при наличии):

Наименование программы	Наименование выбранного профессионального стандарта	Уровень квалификации
«Коммуникативные технологии как средство профилактики профессионального выгорания и управления конфликтами в медицинской сфере»	Профессиональный стандарт «врач-лечебник (врач терапевт участковый)» (согласно приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 21 марта 2017 года N 293н «Об утверждении профессионального стандарта «Врач-лечебник (врач терапевт участковый)»	7

4. Планируемые результаты обучения

4.1. Требования к квалификации:

Уровень профессионального образования – высшее образование - специалитет по специальности «Лечебное дело»
 дополнительные специальности: акушерство-гинекология, аллергология-иммунология, анестезиология-реаниматология, гастроэнтерология, гематология, гериатрия, дерматовенерология, детская кардиология, детская хирургия,, детская эндокринология, детская урология-андрология, диетология, инфекционные болезни, кардиология, косметология, колопроктология, медико-профилактическое дело, медицинская реабилитация, неврология, нефрология, нейрохирургия, общая врачебная практика (семейная медицина), онкология, организация здравоохранения и общественное здоровье, остеопатия, оториноларингология, офтальмология, педиатрия, пластическая хирургия, пульмонология, ревматология, сердечно-сосудистая хирургия, торакальная хирургия,

травматология и ортопедия, урология, фтизиатрия, хирургия, челюстно-лицевая хирургия, эндокринология.

4.2. Результаты обучения по Программе направлены на совершенствование профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации по специальности «Лечебное дело» качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

Профессиональные компетенции (ПК) формулируются на основании трудовых действий соответствующей трудовой функции (ТФ), описанной в рамках определенной обобщенной трудовой функции (ОТФ) выбранного профессионального стандарта.

Данный подраздел заполняется на основе разделов «Необходимые умения» «Необходимые знания», «Трудовые действия» соответствующей ТФ

Виды деятельности	Профессиональные компетенции	Трудовые функции при наличии профстандарта	Практический опыт	Умения	Знания
ВД профилактическая деятельность	ПК 1. готовность к осуществлению комплекса мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннюю диагностику, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека	ТФ А/05.8 Проведение и контроль эффективности мероприятий по профилактике и формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения	Развитие навыков присоединения и вовлечения пациента в процесс лечебного взаимодействия; совершенствование приемов и средств проявления эмпатии; навыков предложения вариантов и альтернатив для сохранения и укрепления здоровья, формирования здорового образа жизни; навыков, позволяющих регулировать эмоциональное напряжение и конструктивно разрешать конфликтные ситуации;	Совершенствование умений конструктивного взаимодействия в коммуникативной ситуации; учета личностных особенностей коммуникативных партнеров, ролевой и конкретно-ситуативной специфики ситуации; корректно аргументировать свою точку зрения и достигать согласия и/или компромисса для осуществления комплекса медико-профилактических мероприятий и проведения санитарно-просветительских	Актуализация и совершенствование знаний о современном понимании коммуникативных процессов в медицинской сфере, коммуникативных технологиях, способствующих удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинских услуг и повышением качества жизни; профилактике конфликтогенности в медицинской среде и профессиональному выгоранию медицинских работников.

	факторов среды его обитания		навыков оказания поддержки и самоподдержки в ситуациях профессионального выгорания.	кой работы.	
--	-----------------------------	--	---	-------------	--

5. Календарный учебный график

Наименование разделов	Трудоемкость освоения (акад. час.)
	1 неделя
Коммуникативные технологии в медицинской сфере	12
Конфликты в медицинской сфере	8
Профессиональное выгорание медицинских работников	12
Итоговая аттестация	4
Общая трудоемкость программы (час)	36

6. Учебный план

Категория обучающихся: врачи по специальности «Лечебное дело»; врачи перечисленных в программе дополнительных специальностей.

Трудоемкость: 36 академических часов

Форма обучения: очная

Режим занятий: 6 академических часов в день

Код	Наименование разделов дисциплин и тем	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Лекции аудиторно	ОСК аудиторно	ПЗ аудиторно	
1	Коммуникативные технологии в медицинской сфере	12	4	-	8	Промежуточный контроль (тестовые задания)
1.1	Коммуникативные технологии в медицинской сфере	4	4	-	-	Текущий контроль (опрос)
1.2	Развитие коммуникативной компетентности	8	-	-	8	Текущий контроль (опрос)
2	Конфликты в медицинской сфере	8	4	-	4	Промежуточный контроль (письменное задание)

Код	Наименование разделов дисциплин и тем	Э	В том числе		Форма контроля	
			Э	Э		
2.1	Признаки, классификация и варианты разрешения конфликтов в медицинской сфере	4	4	-	Текущий контроль (опрос)	
2.2	Техники регулирования напряжения в конфликтных ситуациях разноуровневого профессионального взаимодействия	4	-	-	4	Текущий контроль (опрос)
3	Профессиональное выгорание медицинских работников	12	6	4	2	Промежуточный контроль (тестовые задания)
3.1	Признаки, предпосылки и диагностика эмоционального выгорания медицинских работников	6	4	-	2	Текущий контроль (опрос)
3.2	Профилактика эмоционального выгорания врача	6	2	4		Текущий контроль (опрос)
Всего		32	14	4	14	
Итоговая аттестация		4	-	-	-	Зачет
Общая трудоемкость						36

7. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по теме «Коммуникативные технологии как средство профилактики профессионального выгорания и управления конфликтами в медицинской сфере»

РАЗДЕЛ 1. КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В МЕДИЦИНСКОЙ СФЕРЕ

Код	Наименования тем, элементов и подэлементов
1.1	Коммуникативные технологии в медицинской сфере.
1.2	Развитие коммуникативной компетентности. Отработка коммуникативных навыков в упражнениях. Навыки самопрезентации, техники присоединения, навыки активного слушания, навыки формулировки открытых и закрытых вопросов, техники аргументации.

РАЗДЕЛ 2. КОНФЛИКТЫ В МЕДИЦИНСКОЙ СФЕРЕ

Код	Наименования тем, элементов и подэлементов
2.1	Признаки, классификация и варианты разрешения конфликтов в медицинской сфере.
2.2	Техники регулирования напряжения в конфликтных ситуациях разноуровневого профессионального взаимодействия.

РАЗДЕЛ 3. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

Код	Наименования тем, элементов и подэлементов
3.1	Признаки, предпосылки и диагностика эмоционального выгорания медицинских работников
3.2	Профилактика эмоционального выгорания врача.

8. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

8.1. Тематика учебных занятий и их содержание для совершенствования компетенций:

лекционные занятия

№	Тема лекции	Содержание	Совершенствуемые компетенции
1.	Коммуникативные технологии в медицинской сфере	1.1	ПК-1
2	Признаки, классификация и варианты разрешения конфликтов в медицинской сфере	2.1	ПК-1
3.	Признаки, предпосылки и диагностика эмоционального выгорания медицинских работников. Профилактика эмоционального выгорания врача	3.1	ПК-1
		3.2	ПК-1

практические занятия:

№	Тема практического занятия	Содержание	Совершенствуемые компетенции
1.	Развитие коммуникативной компетентности	1.2	ПК-1
2.	Техники регулирования напряжения в конфликтных ситуациях разноуровневого профессионального взаимодействия	2.2	ПК-1
3	Признаки, предпосылки и диагностика эмоционального выгорания медицинских работников	3.1	ПК-1

обучающий симуляционный курс:

№	Тема занятия	Содержание	Совершенствуемые компетенции
1	Профилактика эмоционального выгорания врача	3.2	ПК-1

8.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение.

Наличие изданий и количество экземпляров можно проверить на сайте библиотеки <http://lib.szgmu.ru/> в рубриках «Электронный каталог» и «Электронные ресурсы. Базы данных».

Основная литература:

1. Гринберг М.П. Коммуникативная компетентность врача. Симуляционное обучение. Методика «стандартизированный пациент». – М.: Литерра, 2015. – 174 с.

2. Дегтярева Л.Н. Психология общения врача и пациента в общей практике ГБОУ ВПО СЗГМУ им. И.И. Мечникова МЗ РФ. - Изд-во СЗГМУ им. И. И. Мечникова; СПб., 2013. – 67 с. (Медицинское образование)
3. 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., Макарошкин А.Г., Попов А.А., Самойленко Н.В., Сизова Ж.М., Сонькина А.А., Тёплякова О.В. и др. М.: Издательство РОСОМЕД (Российское общество симуляционного обучения в медицине), 2018. - 32 с.
4. Пендлтон Д., Скофилд Т. Врач и больной: искусство общения. М., «Практика», 2021. – 200 с.
5. Сильверман Дж., Керц С., Дрейпер Дж. Навыки общения с пациентами. М., «Гранат», 2018. – 304 с.

Дополнительная литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. 6-е изд. — СПб.: Питер, 2019. — 528 с.: ил. — (Серия «Учебник для вузов»).
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. Вохмянина, Т. В. 4 типа конфликтов в медорганизациях. Как вести себя врачу и руководителю / Т. В. Вохмянина // Зам. гл. врача: лечеб. работа и мед. экспертиза. – 2017. – No 7. – С. 102-110.
4. Вохмянина, Т. В. Как вести себя с конфликтными пациентами / Т. В. Вохмянина // Зам. гл. врача: лечеб. работа и мед. экспертиза. – 2017. – No 1. – С. 98-105.
5. Гольберг, М. Е. Конфликты врачей и пациентов. Три неожиданных решения / М. Е. Гольберг, М. П. Исупов // Зам. гл. врача: лечеб. работа и мед. экспертиза. – 2017 – No 12. – С. 10
6. Гуров, А. Н. Управление конфликтами в медицинской организации / А. Н. Гуров, М. И. Жукова. - Москва: Панорама, 2016. - 42 с. - (Приложение к журналу "ГлавВрач", 2016).
7. Местергази Г.М. Врач и больной, или по-новому о старом. М., изд. «Лаборатория знаний», 2015. – 115 с.
8. Как избежать конфликта с пациентом на религиозной почве (Круглый стол) // Гл. мед. сестра. – 2017. – No 6. – С. 114-124.
9. Как конфликтологи учат медиков не ссориться с пациентами // Вопросы экспертизы и качества медицинской помощи. - 2016. - No 8. - С. 51-52.
10. Кальченко А. В. Внутриличностный конфликт как фактор развития неврозов у медработников / А. В. Кальченко // Сестринское дело. - 2017. - No 6. - С. 40-42.
11. Карасев, Е. А. К вопросу о регулировании производственных конфликтов в медицинском трудовом коллективе / Е. А. Карасев, В. С. Нечаев, О. С. Саурина // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. - 2019. - Том 27, No 1. - С. 59-62.
12. Кобякова О.С., Деев И.А., Куликов Е.С., Хомяков К.В., Тюфилин Д.С., Загროмова Т.А., Балаганская М.А. Профессиональное выгорание врачей различных специальностей. Здравоохранение Российской Федерации. 2017; 61(6): 322—329. DOI: <http://dx.doi.org/10.18821/044-197X+2017-61-6-322-329>
13. Коммуникативная психология в профессиональной деятельности врача: учебное

пособие для студентов медицинских вузов / Каф. психологии и педагогики. – Иваново, 2015.

14. Конфликтная ситуация в трудовом коллективе учреждения здравоохранения как фактор риска снижения эффективности и качества лечебно-диагностического процесса // Вопр. экспертизы и качества мед. помощи. - 2016. - No 7. - С.12-14.
15. Миков Д.Р., Кулеш А.М., Муравьев С.В., Черкасова В.Г., Чайников П.Н., Соломатина Н.В. Особенности синдрома эмоционального выгорания у медицинских работников многопрофильного стационара // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2018. №1 (33). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-sindroma-emotsionalnogo-vygoraniya-u-meditsinskih-rabotnikov-mnogoprofilnogo-statsionara> (дата обращения: 23.01.2022).
16. Пациент-ориентированный подход: базовые понятия / Хальфин Р. А., Сырцова Л. Е., Львова Д. П., Кобяцкая Е. Е. // Проблемы стандартизации в здравоохранении. - 2017. - No 1-2. - С. 9- 13.
17. Соколова, А. Ю. Эффективная коммуникация "врач - пациент" как основа пациентоориентированности / Соколова А. Ю., Жукова А. Ю. // Медицинский дискурс: вопросы теории и практики: материалы 5-й междунар. научно-практ. и образоват. конф. – Тверь, 2017. - С. 89-93.
18. Соловьева, С.Л., 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.: табл. - (Медицинское образование)
19. Суроедова Е.А. Взаимосвязь морально-этической ответственности как смыслообразующего элемента профессиональной деятельности с симптомами эмоционального выгорания у медицинских работников // Психология. Психофизиология. 2018. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vzaimosvyaz-moralno-eticheskoy-otvetstvennosti-kak-smysloobrazuyuschego-elementa-professionalnoy-deyatelnosti-s-simptomami> (дата обращения: 23.01.2022).
20. Ценностные ориентации как фактор формирования психологического климата коллектива в медицинской организации / С. В. Мерзлякова, Т. Э. Яновская, В. А. Жилкина и др. // Проблемы соц. гигиены, здравоохранения и истории медицины. – 2018. – No 4. – С. 240- 242
21. Соловьева С.Л. Психологические профессиональные приемы в общении врача и пациента: учебно-методическое пособие / С.Л. Соловьева, А.А. Меркурьева. – СПб.: Изд-во СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2018. – 40 с.
22. Соловьева С.Л. Психическая саморегуляция: учеб.-метод. пособие / С.Л. Соловьёва. - СПб: Изд-во СЗГМУ им. И. И. Мечникова, 2020. - 22 с.

Базы данных, информационно-справочные системы:

1. Информационно-справочные и поисковые системы Medline, Pub-Med, WebofScience
2. Российская национальная электронная библиотека (рунэб): www.elibrary.ru

8.3. Материально-техническое обеспечение, необходимое для организации всех видов дисциплинарной подготовки:

- учебные аудитории, оснащенные материалами и оборудованием для проведения учебного процесса, в том числе электронного обучения;
- аудиторный и библиотечный фонд, в том числе дистанционные и электронные возможности, для самостоятельной подготовки обучающихся.

8.4. Кадровое обеспечение. Реализация Программы осуществляется профессорско-преподавательским составом, состоящим из специалистов, систематически занимающихся научной и научно-методической деятельностью со стажем работы в системе высшего и/или дополнительного профессионального образования в сфере здравоохранения не менее 5 лет.

9. Формы контроля и аттестации

9.1. Текущий контроль хода освоения учебного материала проводится в форме *устного опроса*. Промежуточный контроль проводится в форме *тестового контроля и письменного задания*.

9.2. Итоговая аттестация обучающихся по результатам освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации проводится в форме *зачета*

9.3. Обучающиеся допускаются к итоговой аттестации после изучения Программы в объеме, предусмотренном учебным планом.

9.4. Обучающиеся, освоившие Программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации.

10. Оценочные средства

Примеры контрольных вопросов:

1. Вертикальные и горизонтальные коммуникации в здравоохранении.
2. Техники эффективного общения.
3. Составляющие коммуникативной компетентности врача.
4. Эмоциональное выгорание и методы его профилактики.
5. Типология конфликтов и способы их разрешения.
6. Техники снижения напряжения в конфликте

Примеры заданий, выявляющие практическую подготовку обучающегося:

Письменные задания по теме «Конфликты в медицинской сфере».

Задание 1: ознакомьтесь с ситуационной претензией и выполните письменно задание с помощью изученной коммуникативной технологии.

Ситуационная претензия пациента	Технология/пример выполнения
Доктор! В палате пять	Я несколько в растерянности... Палаты рассчитаны на 6

<p>больных и они мне мешают! Выделите мне отдельную палату!</p>	<p>человек. Вам некомфортно в присутствии других людей? Я понимаю, что это может мешать. А вы могли бы пояснить, чем другие пациенты доставляют вам неудобство? Конечно, можно попробовать при освобождении мест в других палатах вас перевести, но я не уверена, что вам удастся уединиться, сами видите - сейчас все палаты очень загружены. Хотите, я попрошу ваших «соседей» относиться с пониманием друг к другу, чтобы всем было более комфортно?</p>
---	---

Задание 2: ознакомьтесь с ситуацией, проанализируйте предложенный вариант отработки претензии пациента, выявите коммуникативные действия – целесообразные для профилактики конфликта и коммуникативные ошибки, аргументируйте свое мнение.

Ситуационная претензия пациента	Технология/пример выполнения	Анализ примера, коммуникативные ошибки, аргументация
<p>Доктор, почему вы назначили мне лекарства, а у меня аллергия началась?!</p>	<p>Мне очень жаль, что у вас развилась аллергия. Насколько выраженная? Сильно она вас беспокоит? Теперь будем знать, а если вас спросят когда-нибудь об аллергии на лекарственные препараты, обязательно расскажите об этом случае.</p> <p>И давайте сменим вам лечение, нечего вам страдать ещё и от аллергии, дорогой мой Иван Васильевич.</p>	

Примеры тестовых заданий:

Инструкция: Выберите один правильный ответ

1. В чем особенности врачебной деятельности как особой формы коммуникации?
 - А) способность устанавливать дружеские отношения с пациентом
 - Б) умение построить терапевтический альянс «врач-пациент»
 - В) способность успокоить больного
 - Г) способность создавать удобное пространство
 - Д) умение удовлетворить запрос больного

2. Эмпатия - это:
 - А) способность вчувствоваться в состояние другого человека

- Б) способность устанавливать эффективную коммуникацию с пациентом
- В) умение применять техники активного слушания
- Г) способность понимать мысли пациента
- Д) способность устанавливать rapport

3. Для синдрома эмоционального выгорания характерно:

- А) эмоциональное напряжение
- Б) неудовлетворенность собой
- В) потеря интереса к работе
- Г) возрастание числа конфликтов
- Д) все перечисленные пункты

11. Нормативные правовые акты

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
3. Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».
4. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
5. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 8 октября 2015 г. № 707н «Об утверждении квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам с высшим образованием по направлению подготовки «Здравоохранение и медицинские науки».
6. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23.07.2010 № 541н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения».
7. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».
8. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.03.2017. № 293н «Об утверждении профессионального стандарта «врач-лечебник (врач – терапевт участковый)».