

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Тюменский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
(ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава России)**

**УТВЕРЖДЕНО**

И.о. проректора  
по учебно-методической работе  
Т.Н. Василькова  
16 июня 2021 г.

Изменения и дополнения

**УТВЕРЖДЕНО**

Проректором  
по учебно-методической работе  
Т.Н. Василькова  
15 мая 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

Дисциплины «Коммуникативный тренинг пациентоцентричных навыков»

Специальность 31.05.01 Лечебное дело (уровень специалитета)

Факультет: лечебный (очная форма обучения)

Кафедра психиатрии и наркологии

Курс 5

Семестр: 9, 10

Модули: 2

Зачетные единицы: 6

Зачет: 10 семестр

Лекции – 48 часов

Практические (семинарские) занятия: 96 часов

Самостоятельная работа: 72 часа

Всего: 216 часов

г. Тюмень, 2024

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 31.05.01 Лечебное дело (уровень специалитета), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 95 от 09.02.2016, учебного плана (2021 г.) и с учетом трудовых функций профессионального стандарта «Врач-лечебник (врач-терапевт участковый)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 21 марта 2017 г. № 293н.

Индекс ФТД.В.21

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры психиатрии и наркологии (протокол № 8, «25» апреля 2021 г.)

Заведующий кафедрой психиатрии и наркологии,  
д.м.н., профессор

Т.В. Раева

**Согласовано:**

Декан лечебного факультета,  
д.м.н., профессор

Т.В. Раева

Председатель Методического совета  
по специальности 31.05.01 Лечебное дело  
д.м.н., профессор

Е.Ф. Дороднева

(протокол № 4, «15» июня 2021 г.)

Программа заслушана и утверждена на заседании ЦКМС  
(протокол № 9, «16» июня 2021 г.)

Председатель ЦКМС, д.м.н., профессор

О.И. Фролова

**Актуализация**

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Методический совет по специальности 31.05.01 Лечебное дело	Председатель методического совета	Елфимов Д.А.	Согласовано	25.04.2024, № 4
2	Центральный координационный методический совет	Председатель ЦКМС	Василькова Т.Н.	Согласовано	15.05.2024, № 9

**Авторы-составители программы:**

заведующий кафедрой психиатрии и наркологии, д.м.н., доцент Т.В. Раева;

доцент кафедры психиатрии и наркологии, к.м.н. Н.С. Плотникова;

доцент кафедры психиатрии и наркологии, к.м.н. Н.В. Юдина;

доцент кафедры психиатрии и наркологии, к.м.н. А.В. Леонова;

доцент кафедры психиатрии и наркологии, к.м.н. А.В. Степовая.

**Рецензенты:**

Заведующий кафедрой неврологии с курсом нейрохирургии ИНПР ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава России, д.м.н., доцент О.А. Кичерова

Заместитель главного врача ГБУЗ ТО «Областная клиническая психиатрическая больница», к.м.н. М.Г. Фомушкина

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины является формирование и развитие у студентов лечебного факультета системы практических умений и навыков по профессиональной коммуникации, применение профессиональной коммуникации для последующей профессиональной деятельности в соответствии с требованиями профессионального стандарта «Врач-лечебник (врач-терапевт участковый)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 293н от 21.03.2017 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 6 апреля 2017 г., регистрационный N 46293).

### Задачи изучения дисциплины:

1. Приобретение умений устанавливать психологический контакт с другим человеком, искусство вербального и невербального общения в условиях клинической практики врача.

2. Формирование коммуникативной компетентности врача-лечебника, навыков задавать вопросы пациенту для выявления клинически значимой информации.

3. Обучение умению убеждать пациента, изучение этапов мотивационного интервью для формирования здорового образа жизни.

4. Умение распознавать ситуацию межличностной манипуляции в профессиональной коммуникации.

5. Развитие навыков повышения эмоциональной устойчивости и способности преодолевать трудности в общении с пациентами, их родственниками и коллегами: конструктивно разрешать конфликты, «цивилизованно» противостоять давлению, манипуляции, негативу со стороны другого лица.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Коммуникативный тренинг пациентоцентричных навыков» является факультативной дисциплиной основной профессиональной образовательной программы высшего образования по специальности 31.05.01 Лечебное дело (уровень специалитета) и изучается в 9, 10 семестрах.

## 3. Перечень компетенций в процессе освоения дисциплины

Номер / индекс компетенции	Содержание компетенции или ее части (указываются в соответствии с ФГОС ВО)	
ОПК-2	Готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	
В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:	знать	основы делового общения, принципы и методы организации деловой коммуникации на русском и иностранном языках, законы формализации высказываний, суждений и умозаключений, законы аргументации и ведения дискуссии
	уметь	создавать и редактировать тексты научного и профессионального назначения, реферировать и аннотировать информацию, создавать коммуникативные материалы, организовать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации на русском и иностранном языках

Номер / индекс компетенции	Содержание компетенции или ее части (указываются в соответствии с ФГОС ВО)	
	владеть	навыками деловых и публичных коммуникаций, устной и письменной русской и иностранной речью на уровне необходимом и достаточном для решения коммуникативных задач в профессиональной деятельности.
<b>ОПК-4</b>	Способность и готовность реализовать этические и деонтологические принципы в профессиональной деятельности	
В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:	знать	способы применения этических и деонтологических принципов в профессиональной деятельности
	уметь	применять этические и деонтологические принципы в профессиональной деятельности
	владеть	этическими и деонтологическими принципами в профессиональной деятельности

#### 4. Структура и содержание учебной дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единицы, 216 часов.

##### 4.1. Дисциплинарный модуль 1. *Пациентоцентричные коммуникативные навыки врача*

Модульная единица 1.1. «Калгари-кембриджское руководство по медицинской коммуникации».

Первое занятие содержит мотивационный блок, где обсуждаются актуальные проблемы современной российской медицины и необходимость учета особенностей российского менталитета при формировании тактики коммуникации. Подчеркивается необходимость формирования коммуникативных навыков для успешной профессиональной деятельности в любой медицинской сфере.

«Калгари-кембриджское руководство по медицинской коммуникации» - модель навыков для эффективного общения с пациентами. 73 подтвержденных исследованиями основных навыка медицинской коммуникации. Начало консультации: подготовка, установление первоначального контакта, выяснение повода для обращения. Сбор информации: исследование проблем пациента, дополнительные навыки для понимания позиции пациента. Структурирование консультации: Объяснение организации консультации, внимание к ходу консультации. Выстраивание отношений: использование невербального языка, налаживание взаимопонимания, вовлечение пациента, помощь в понимании и запоминании, достижение взаимопонимания, учет позиции пациента, планирование, совместное принятие решения. Завершение консультации: Обеспечение подходящего момента завершения, план действия. Дополнения к руководству. Основы и принципы конструктивной коммуникации в медицине. Понятие о терапевтических отношениях, знакомство с современными пациентоцентричными технологиями коммуникации.

Модульная единица 1. 2. «Активное слушание».

Активное (внимательное) слушание основано на развитии особых навыков: умение держать паузу, фасилитация (подбадривающий отклик), внимание к вербальным и невербальным сигналам, поддержание зрительного контакта.

Преимущества активного слушания. Каналы восприятия информации и осознанное использование всех каналов при построении профессиональной коммуникации в медицине. Конструктивное общение и активное слушание. Этапы построения конструктивной коммуникации «медицинский работник – пациент».

Модульная единица 1.3 «Открытые, закрытые вопросы».

Открытые и закрытые вопросы, примеры. Применение открытых и закрытых вопросов в коммуникации: движение от открытых к закрытым. Преимущества открытых приемов опроса.

Модульная единица 1.4 «Вербальные, невербальные сигналы, работа с ними»

Невербальное поведение, его составляющие, характеристика, умение улавливать невербальные сигналы. Вербальное и невербальное поведение, их соотношение в процессе коммуникации, ценность и роль в более глубоком понимании собеседника.

Модульная единица 1.5 «Фасилитация».

Определение фасилитации, примеры. Подбадривание, его вербальные и невербальные формы выражения. Молчание. Цели выдерживания пауз в коммуникации. Повторение или отражение, примеры. Перефразирование объединяет навыки фасилитации, обобщения и прояснения. Мотивационное информирование пациента.

Модульная единица 1.6 «Эмпатия».

Эмпатия – один из ключевых навыков в выстраивании отношений с пациентом. Определение эмпатии, примеры. Эмоциональный и социальный интеллект. Когнитивная эмпатия, эмоциональная эмпатия, эмпатическая забота. Этапы эмпатии. Понимание трудностей и чувств пациента. Способы сообщения пациенту о эмпатии врача. Поддержка пациента, пути реализации.

Модульная единица 1.7 «Обобщение».

Важность навыка обобщения в процессе сбора информации у пациента. Обобщение проявлений болезни, обобщение опыта болезни. Достижение точности консультации, способы содействия пациенту в продолжении рассказа.

**Дисциплинарный модуль 2. *Этапы пациентоцентричной коммуникации в медицине***

Модульная единица 2.1. Подготовка к встрече. Установление первоначального контакта: поздороваться, представиться, объяснить свою роль, попросить пациента представиться, проявлять заинтересованность, уважение, внимание к физическому комфорту пациента. Выяснение повода для встречи. Вводные вопросы. Особенности выслушивания вступительных слов пациента. Внимательное слушание. Скрининг. Принятие повестки дня.

Модульная единица 2.2. «Сбор информации»

Сбор информации на медицинской коммуникации. Традиционная история болезни (достоинства, недостатки). Модель «болезнь/опыт болезни», биомедицинские аспекты. Навыки процесса сбора информации. Исследование удовлетворенности пациента и его приверженности к лечению. Конкретные вопросы о позиции пациента в плане опыта болезни. Влияние клинического мышления на процесс сбора информации.

Модульная единица 2.3. «Структурирование консультации»

Задачи структурирования консультации: обеспечение гибкой, но упорядоченной консультации; помощь пациенту в понимании общих целей; усиление сотрудничества со стороны пациента, точный сбор и предоставление информации; эффективное использование времени.

#### Модульная единица 2.4. «Выстраивание отношений»

Базисные навыки конструктивной коммуникации медицинского работника (принятие, уважение, доброжелательность; предоставление пространства (пауза); использование информации, передаваемой с помощью эмоций (эмпатия); умение быть понятным, эмоционально выразительным).

#### Модульная единица 2.5. «Объяснение и планирование»

Демонстрируется важность учета индивидуальных особенностей пациента, общения «на языке пациента». Обсуждаются каналы восприятия информации, осознанное использование всех каналов при построении профессиональной коммуникации в медицине. Базовые принципы профессиональной коммуникации (позитивность, сохранение терапевтической позиции, развитие коммуникативной гибкости, развитие осознанности и ответственности) отрабатываются в тренинговых упражнениях. Разбираются понятия конструктивное общение, активное слушание также с практической отработкой навыка в тренинговом упражнении. В блоке мотивационное информирование отдельно уделяется внимание технологии мягкого отказа. Подробно разбираются этапы построения конструктивной коммуникации «медицинский работник – пациент».

#### Модульная единица 2.6. «Завершение консультации»

Задачи на этапе завершения консультации: подтверждение принятого плана, прояснение следующих шагов для врача и пациента, составление запасного плана, эффективное использование времени. Навыки процесса завершения консультации (эффективные и неэффективные стратегии). Правильное завершение консультации.

#### Модульная единица 2.7. «Основы бесконфликтно общения»

Обсуждается развитие конфликтнезависимости, управление конфликтом. Основная причина конфликта. Психологический портрет конфликтного человека. Принцип проекции. Принцип конфликтнезависимости. Изначальная установка на достижение результата, максимально выгодного для всех участников коммуникации. Ролевая игра с обыгрыванием принципов эмпатического принятия и «Я-сообщения». Правила управления конфликтом. Принятие, присоединение, использование паузы, отражение эмоций. Принцип осознанности. «Отключение» автоматизмов в реагировании. Ошибки при поведении в конфликте. Технология общения с недовольным, враждебно настроенным пациентом. Отработка навыков общения с конфликтным пациентом в практической работе (в форме ролевой игры, проигрывания конфликтной ситуации, поиск вариантов выхода из нее).

Общие принципы построения контакта: знакомство, установление контакта, сбор информации, информирование (принцип учета аудитории, дозирования, обобщения, ведения беседы в духе обнадеживающей правды), обсуждение лечения, завершение контакта. Стандарты коммуникации. Отработка навыков в практических упражнениях (ролевая игра, групповые дискуссии).

### Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модульной единицы)	Лекции			Практические/ лабораторные/ семинарские занятия				СРС	Всего часов	Форма контроля
		Всего часов	аудиторная работа	внеаудиторная контактная работа	Всего часов	аудиторная работа	внеаудиторная контактная работа	Симуляционное обучение			
<b>Дисциплинарный модуль 1. Пациентоцентричные коммуникативные навыки врача</b>											
1.	Модульная единица 1.1. «Калгарикембриджское руководство по медицинской коммуникации»	3	-	3	6	6	-	-	6	15	Моделирование и разбор конкретных ситуаций
2.	Модульная единица 1.2. «Активное слушание»	3	-	3	7	5	1	1	5	15	Тренировка навыков коммуникации и актуализация позитивного подхода в коммуникации
3.	Модульная единица 1.3. «Открытые, закрытые вопросы»	4	4	-	7	5	1	1	5	16	Тренировка навыков конструктивной коммуникации медицинского работника
4.	Модульная единица 1.4. «Вербальные, невербальные сигналы, работа с ними»	4	4	-	7	5	1	1	5	16	Отработка этапов построения конструктивной коммуникации
5.	Модульная единица 1.5. «Фасилитация»	4	4	-	7	5	1	1	5	16	Ролевая игра с отыгрыванием принципов эмпатического принятия и «Я-сообщения»

6.	Модульная единица 1.6. «Эмпатия»	3	3	-	7	5	1	1	5	15	Отработка навыков общения с акцентом на эмпатийное взаимодействие
7.	Модульная единица 1.7. «Обобщения»	3	3	-	7	5	1	1	5	15	Отработка навыков в практических упражнениях (ролевая игра, групповые дискуссии).
<b>Дисциплинарный модуль 2. Этапы пациентцентричной коммуникации в медицине</b>											
9.	Модульная единица 2.1. «Начало консультации»	4	-	4	7	4	-	3	5	16	Моделирование и разбор конкретных ситуаций
10.	Модульная единица 2.2 «Сбор информации»	3	-	3	7	4	3	-	5	15	Тренировка навыков сбора коммуникации и актуализация позитивного подхода в коммуникации
11.	Модульная единица 2.3 «Структурирование консультации»	4	4	-	4	4	-	-	5	13	Тренировка навыков конструктивной и структурированной коммуникации медицинского работника
12.	Модульная единица 2.4 «Выстраивание отношений»	4	4	-	7	4	3	-	5	16	Отработка этапов построения терапевтических отношений
13.	Модульная единица 2.5 «Объяснение и планирование»	3	3	-	7	4	-	3	5	15	Ролевая игра с отыгрыванием принципов объяснения сложной ситуации и планирования
14.	Модульная единица 2.6 «Завершение консультации»	3	3	-	7	4	-	3	5	15	Отработка навыков общения с акцентом на эмпатийное взаимодействие
15.	Модульная единица 2.7 «Основы бесконфликтного	3	-	3	7	4	-	3	6	16	Отработка навыков в практических упражнениях бесконфликтного



	о общения»										общения (ролевая игра, групповые дискуссии).
16.	Зачет				2	2				2	Тестирование в ЭОС, собеседование
17.	Всего	48	36	12	96	66	12	18	72	216	

### Тематический план лекций

№ п/п	Тематика лекций	Количество часов аудиторной работы	Вид внеаудиторной контактной работы	Количество часов
<b>Дисциплинарный модуль 1. Пациентоцентричные коммуникативные навыки врача</b>				
1.	Модульная единица 1.1. «Калгари-кембриджское руководство по медицинской коммуникации»	-	Видеоматериалы по теме	3
2.	Модульная единица 1.2 «Активное слушание»	-	Видеоматериалы по теме	3
3.	Модульная единица 1.3 «Открытые, закрытые вопросы»	4		
4.	Модульная единица 1.4 «Фасилитация»	4		
5.	Модульная единица 1.5 «Вербальные, невербальные сигналы, работа с ними»	4		
6.	Модульная единица 1.6 «Эмпатия»	3		
7.	Модульная единица 1.7 «Обобщения»	3		
<b>Дисциплинарный модуль 2. Этапы пациентоцентричной коммуникации в медицине</b>				
1.	Модульная единица 2.1. «Начало консультации»	4		
2.	Модульная единица 2.2 «Сбор информации»	-	Видеоматериалы по теме	3
3.	Модульная единица 2.3 «Структурирование консультации»	4		
4.	Модульная единица 2.4 «Выстраивание отношений»	4		
5.	Модульная единица 2.5 «Объяснение и планирование»	3		
6.	Модульная единица 2.6 «Завершение консультации»	3		
7.	Модульная единица 2.7 «Основы бесконфликтно общения»		Видеоматериалы по теме	3
	<b>Итого</b>			
	<b>Всего: 48 часов</b>			

### Тематический план практических занятий

№ п/п	Тематика занятия	Кол-во часов аудиторной работы	Внеаудиторная контактная работа		Симуляционное обучение	
			вид	часы	вид	часы
<b>Модульная единица 1. Пациентоцентричные коммуникативные навыки врача</b>						
1	Модульная единица 1.1. «Калгари-кембриджское руководство по медицинской коммуникации»	6	-	-	-	-
2	Модульная единица 1.2 «Активное слушание»	5	Создание мультимедийных презентаций, написание эссе	1	Отработка навыков в практических упражнениях (ролевая игра, групповые дискуссии)	1
3	Модульная единица 1.3 «Открытые, закрытые вопросы»	5	Создание мультимедийных презентаций, написание эссе	1	Тренировка навыков конструктивной коммуникации медицинского работника тренировка и актуализация позитивного подхода в коммуникации	1
4	Модульная единица 1.4 «Фасилитация»	5	Реферат	1	Отработка навыков в практических упражнениях (ролевая игра, групповые дискуссии)	1
5	Модульная единица 1.5 «Вербальные, невербальные сигналы, работа с ними»	5	Создание мультимедийных презентаций, написание эссе	1	Отработка навыков в практических упражнениях	1

					ях (ролевая игра, групповые дискуссии)	
6	Модульная единица 1.6 «Эмпатия»	5	Создание мультимедийных презентаций, написание эссе	1	Ролевая игра с отыгрышем принципов эмпатического принятия и «Я-сообщения»	1
7	Модульная единица 1.7 «Обобщения»	5	Создание мультимедийных презентаций, написание эссе	1	Отработка навыков в практических упражнениях (ролевая игра, групповые дискуссии)	1

**Модульная единица 2. Этапы пациентцентричной коммуникации в медицине**

1	Модульная единица 2.1. «Начало консультации»	4	-	-	Отработка навыков общения	3
2	Модульная единица 2.2 «Сбор информации»	4	Создание мультимедийных презентаций, написание эссе	3	-	-
3	Модульная единица 2.3 «Структурирование консультации»	4		-	-	-
4	Модульная единица 2.4 «Выстраивание отношений»	4	Реферат, интервью - этапы построения конструктивной коммуникации	3	-	-
5	Модульная единица 2.5 «Объяснение и планирование»	4	-		Отработка навыков общения	3
6	Модульная единица 2.6 «Завершение консультации»	4		-	Отработка навыков общения	3
7	Модульная единица 2.7 «Основы бесконфликтно	4	-	-	Отработка навыков в	3

	общения»				практически х упражнения х (ролевая игра, групповые дискуссии).	
	Зачет	2				
	Итого:					
	<b>Всего 34 часа</b>					

### **5.Рекомендуемые образовательные технологии**

Дисциплина «Коммуникативный тренинг пациентоцентричных навыков» изучается в 9 и 10 семестрах, по расписанию.

В процессе освоения факультативной дисциплины используются следующие образовательные технологии:

- традиционные формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа;
- внеаудиторная контактная работа: видео-лекция с размещением на образовательных платформах, в том числе на платформе ЭОС (Moodle), написание рефератов (эссе), разработка мультимедийных презентаций.

Активные и интерактивные формы обучения: деловая игра, моделирование и разбор конкретных ситуаций в клинической практике, дискуссии, решение ситуационных задач, решение задач с помощью метода мозгового штурма и «снежного кома», анализ видео материала, написание эссе, разработка мультимедийных презентаций, обзор литературы и электронных источников информации по заданной теме, тренинг коммуникативных навыков.

Самостоятельная работа предусматривает: обзор литературы и электронных источников информации по заданной теме; разработку мультимедийных презентаций; решение ситуационных задач; разработку деловой игры; подготовку к участию в занятиях в интерактивной форме (ролевые и деловые игры, дискуссии); подготовку докладов, выступлений; работу с электронными образовательными ресурсами, подготовку эссе.

Лекционные занятия снабжают студента базовым набором психолого-педагогических знаний, необходимых для эффективного выстраивания его профессиональной, общественной и индивидуальной жизни; ориентируют студента в психолого-педагогической проблематике и обозначают пути для его дальнейшего самообразования в этой научной области.

Лекционные занятия формируют у студента способность к пониманию и анализу мировоззренческих, социально и личностно значимых проблем, умение логически мыслить.

Практическое занятие является одним из основных видов по гуманитарным дисциплинам. Они представляют собой средство развития у студентов культуры научного мышления. Практическое занятие предназначено для углубленного изучения дисциплины, для овладения методологией научного познания. Практическое занятие позволяют студенту под руководством преподавателя

расширить и детализировать полученные знания, выработать и закрепить навыки их использования в профессиональной деятельности. Подготовка к практическому занятию не ограничивается прослушиванием лекций, а предполагает предварительную самостоятельную работу студентов, выстраиваемую в соответствии с методическими рекомендациями преподавателя.

Практическое занятие, формируют у студента:

- навыки публичного выступления, навыки ведения дискуссии, умение вести деловые переговоры и осуществлять межличностное общение;
- способность понимать психотерапевтические теории общения и использовать их в профессиональной деятельности;
- умение вести просветительскую работу с пациентами;
- навыки работы в коллективе, лидерские и исполнительские качества.

Обучающиеся участвуют в научно-практических конференциях с последующим контролем (посещаемость, тестирование, интерактивный опрос) и зачетом трудоемкости дисциплины в часах или зачетных единицах.

Для реализации образовательных программ в рамках метода e-learning открыт доступ к учебно-методическим материалам в электронной системе поддержки дистанционного обучения ЭОС (Moodle). Студенты имеют доступ к учебно-методическим материалам кафедр. Для выполнения контрольных заданий, подготовки к практическим и семинарским занятиям, поиска необходимой информации широко используются возможности глобальной сети Интернет.

Студенты обучаются с использованием электронных репозиторий: преподаватели демонстрируют студентам обучающие и демонстрационные видеофильмы, предоставляют ссылки на информационный материал в сети Интернет, демонстрируют результаты своих научных разработок, научных конференций.

## 6. Виды работ и формы контроля самостоятельной работы обучающихся

№ п/п	Тема для самостоятельного изучения	Виды работы	Количество часов	Форма контроля
<b>Дисциплинарный модуль 1. Пациентоцентричные коммуникативные навыки врача</b>				
Модульная единица 1.1. «Калгари-кембриджское руководство по медицинской коммуникации»				
1.	Основы и принципы конструктивной коммуникации в медицине	обзор литературы и электронных источников информации по заданной теме; разработка мультимедийных презентаций	3	эссе, собеседование
2.	Понятие о терапевтических отношениях, знакомство с современными пациентцентричными технологиями коммуникации	моделирование конкретных ситуаций	3	разбор конкретных ситуаций,
Модульная единица 1.2 «Активное слушание»				
3.	Каналы восприятия	подготовка к	3	участие в

	информации и осознанное использование всех каналов при построении профессиональной коммуникации в медицине.	участие в занятиях в интерактивной форме (ролевые и деловые игры, дискуссии)		групповой дискуссии
4.	Конструктивное общение и активное слушание.	моделирование конкретных ситуаций	2	
<b>Модульная единица 1.3 «Открытые, закрытые вопросы»</b>				
5.	Этапы построения конструктивной коммуникации «медицинский работник – пациент».	работа с литературными и иными источниками информации по изучаемому разделу, в том числе в интерактивной форме, навыки конструктивной коммуникации медицинского работника	5	Мультимедийная презентация, защита реферата; собеседование
<b>Модульная единица 1.4 «Фасилитация»</b>				
6.	Мотивационное информирование пациента.	работа с электронными образовательными ресурсами, подготовки эссе, этапы построения конструктивной коммуникации	5	Тестирование, опрос, мультимедийные презентации, реферат (эссе)
<b>Модульная единица 1.5 «Вербальные, невербальные сигналы, работа с ними»</b>				
7.	Способы улавливания вербальных и невербальных сигналов.	работа с электронными образовательными ресурсами	5	Реферат, мультимедийные презентации, участие в групповой дискуссии.
<b>Модульная единица 1.6 «Эмпатия»</b>				
8.	Понимание трудностей и чувств пациента. Способы сообщения пациенту о эмпатии врача.	ролевая игра с отыгрыванием принципов эмпатического принятия и «Я-сообщения»	5	Ситуационные задачи, опрос.
<b>Модульная единица 1.7 «Обобщения»</b>				
9.	Способы содействия пациенту в продолжении рассказа.	моделирование конкретных ситуаций	5	Ситуационные задачи, опрос.
<b>Дисциплинарный модуль 2. Этапы пациентоцентричной коммуникации в медицине</b>				
<b>Модульная единица 2.1. «Начало консультации»</b>				
10.	Модель «болезнь/опыт	работа с	3	Реферат,

	болезни»	электронными образовательными ресурсами		мультимедийные презентации, участие в групповой дискуссии.
11.	Способы мотивировать пациента рассказать о себе	моделирование конкретных ситуаций	2	Ситуационные задачи, опрос.
Модульная единица 2.2. «Сбор информации»				
12.	Биомедицинский и пациентоцентричный подходы в сборе информации	работа с электронными образовательными ресурсами	3	Реферат, мультимедийные презентации, участие в групповой дискуссии.
13.	Техники опроса в медицине	моделирование конкретных ситуаций	2	Ситуационные задачи, опрос.
Модульная единица 2.3. «Структурирование консультации»				
14.	Медицина, ориентированная на пациента	работа с электронными образовательными ресурсами	3	Реферат, мультимедийные презентации, участие в групповой дискуссии.
15.	Техники управления временем на приеме	моделирование конкретных ситуаций	2	Ситуационные задачи, опрос.
Модульная единица 2.4. «Выстраивание отношений»				
16.	Проблемы общения врача и пациента	работа с электронными образовательными ресурсами	3	Реферат, мультимедийные презентации, участие в групповой дискуссии.
17.	Практические приемы вербальной и невербальной коммуникации врача и пациента	моделирование конкретных ситуаций	2	Ситуационные задачи, опрос.
Модульная единица 2.5. «Объяснение и планирование»				
18.	Объяснение трудной информации	работа с электронными образовательными ресурсами, ролевая игра	3	Реферат, мультимедийные презентации, участие в групповой дискуссии.
19.	Совместное принятие решения	моделирование	2	Ситуационные

		конкретных ситуаций		задачи, опрос.
Модульная единица 2.6. «Завершение консультации»				
20.	Перспективное планирование.	работа с электронными образовательными ресурсами, ролевая игра	3	Реферат, мультимедийные презентации, участие в групповой дискуссии.
21.	Правильное завершение консультации.	моделирование конкретных ситуаций	2	Ситуационные задачи, опрос.
Модульная единица 2.7. «Основы бесконфликтно общения»				
22.	Развитие конфликтонезависимости, управление конфликтом. Психологический портрет конфликтного человека. Основная причина конфликта.	отработка навыков в практических упражнениях (ролевая игра, групповые дискуссии).	2	Ситуационные задачи, опрос, участие в групповой дискуссии
23.	Правила управления конфликтом. Принцип проекции. Принцип конфликтонезависимости Ошибки при поведении в конфликте.	анализ видеоматериалов конфликтных ситуаций в медицин	2	Ситуационные задачи, опрос, участие в групповой дискуссии
24.	Общие принципы построения контакт. Технология общения с недовольным, враждебно настроенным пациентом.	отработка навыков общения с конфликтным пациентом в практической работе	2	Ситуационные задачи, опрос, участие в групповой дискуссии

## 7. Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения учебной дисциплины (модуля)

### 7.1. Оценочные средства для входного контроля успеваемости и результатов освоения учебной дисциплины (модуля)

Код компетенции	Тестовые вопросы
ОПК-2, ОПК-4	1. В КАКОМ ИЗ ТРЕХ СТИЛЕЙ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ «ВРАЧ – БОЛЬНОЙ» АСПЕКТ ОТНОШЕНИЙ ИГРАЕТ НАИМЕНЬШУЮ РОЛЬ? а) авторитарный стиль отношений б) подчиненный стиль отношений в) партнерский стиль отношений
ОПК-2, ОПК-4	2. ВЫБЕРИТЕ ПУНКТЫ, КОТОРЫЕ ОТНОСЯТСЯ К РЕЧЕВЫМ (ВЕРБАЛЬНЫМ) СРЕДСТВАМ ОБЩЕНИЯ а) грамматика б) стилистика построения фразы в) тон голоса



<b>Код компетенции</b>	<b>Тестовые вопросы</b>
	г) лексический состав фразы д) темп речи е) интонации речи
ОПК-2, ОПК-4	3. ЧТО ОТНОСИТСЯ К ПРИЕМАМ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ? а) повторение последней фразы, сказанной собеседником б) кивки в) уточняющие вопросы г) безучастное молчание д) эмоциональные реакции, отражающиеся в мимике и жестах
ОПК-2, ОПК-4	4. ВЫБЕРИТЕ ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЫЙ ВАРИАНТ РЕАГИРОВАНИЯ НА ЖАЛОБУ ПАЦИЕНТА, КОТОРАЯ КАЖЕТСЯ ВАМ НЕ ВПОЛНЕ АДЕКВАТНОЙ а) коррекция содержания жалобы: врач предлагает пациенту более «оптимистичный» взгляд на ситуацию б) игнорирование жалобы в) отсутствие оспаривания жалобы пациента с высказыванием собственного предположения о состоянии дел г) «узаконивание» жалобы, пересмотр назначенного лечения д) агрессивный подход: возложение вины за жалобу на пациента
ОПК-2, ОПК-4	5. ИЗ СПИСКА, ПРЕДСТАВЛЕННОГО НИЖЕ, ВЫДЕЛИТЕ ТРИ ПУНКТА, КОТОРЫЕ, НА ВАШ ВЗГЛЯД, В НАИБОЛЬШЕЙ СТЕПЕНИ ВЛИЯЮТ НА ФОРМИРОВАНИЕ УВАЖИТЕЛЬНОГО ОТНОШЕНИЯ К ВРАЧУ а) наличие у врача ученой степени б) высокий уровень профессионализма в) тот факт, что врач уделяет большое внимание выстраиванию позитивных, партнерских отношений с пациентами г) уважение врача к самому себе (самоуважение) д) занимаемая врачом руководящая должность

<b>Код компетенции</b>	<b>Вопросы для собеседования</b>
ОПК-2, ОПК-4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основы и принципы конструктивной коммуникации в медицине</li> <li>2. Понятие о терапевтических отношениях, знакомство с современными клиентоориентированными технологиями</li> <li>3. Каналы восприятия информации и осознанное использование всех каналов при построении профессиональной коммуникации в медицине.</li> <li>4. Конструктивное общение и активное слушание.</li> <li>5. Этапы построения конструктивной коммуникации «медицинский работник – пациент».</li> <li>6. Мотивационное информирование пациента.</li> <li>7. Развитие конфликтонезависимости, управление конфликтом</li> <li>8. Психологический портрет конфликтного человека. Основная причина конфликта.</li> <li>9. Правила управления конфликтом. Принцип проекции. Принцип конфликтонезависимости.</li> <li>10. Ошибки при поведении в конфликте.</li> <li>11. Технология общения с недовольным, враждебно настроенным пациентом.</li> <li>12. Общие принципы построения контакта.</li> </ol>

<b>Код компетенции</b>	<b>Вопросы для собеседования</b>
	<p>13. Морально-этические нормы, правила и принципы профессионального врачебного поведения.</p> <p>14. Медицинская этика и врачебная деонтология.</p> <p>15. Основные методы работы в коллективе.</p> <p>16. Способы реализации этических и деонтологических принципов в профессиональной деятельности.</p>

<b>Код компетенции</b>	<b>Ситуационные задачи</b>
ОПК-2, ОПК-4	Больной М, 54 года находится на лечении в хирургическом стационаре, по поводу опухоли в легком. Медицинская сестра, выполнявшая назначения врача, во время очередной манипуляции, сказала пациенту, что его состояние безнадежно и лечение не принесет никаких результатов, возможно у него разовьется рак легкого. В результате больной М., попытался совершить попытку самоубийства, его родственники написали жалобу в органы здравоохранения и подали иск о компенсации причиненного морального вреда.
ОПК-2, ОПК-4	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.
ОПК-2, ОПК-4	Мужчина пришел на прием. Врач назначила ему обследования. Он сказал, что делал эти обследования недавно в рамках диспансеризации и не будет проходить их повторно. Его отправили за результатами. Фельдшер центра здоровья отказала ему в выдаче результатов. Пациент вернулся. Врач написал ему записку для фельдшера с просьбой выдать результаты пациенту. Фельдшер сказала, что результатов ЭКГ и ОАК крови этого пациента нет, что ему надо идти за результатами в отделение профилактики, а не в центр здоровья. Мужчина вернулся расстроенный, у него повысилось АД до 180/100. Гипертонический криз осложнился инфарктом.
ОПК-2, ОПК-4	Бабушка с внучкой пришли на прием к участковому педиатру без записи. Девочка плохо себя чувствует, кашляет, есть температура. Оказалось, что в очереди есть люди по записи и не по записи. Возник спор кто должен заходить первым. Из кабинета вышла медицинская сестра и сказала, что если они будут орать как бешенные, то врач принимать вообще никого не будет. Бабушку с внучкой не пропустили. Из-за долгого ожидания и нервного возбуждения у бабушки возник сердечный приступ.

<b>Код компетенции</b>	<b>Темы рефератов</b>
ОПК-2, ОПК-4	Биоэтическое мировоззрение. Этические и деонтологические принципы профессиональной деятельности.
ОПК-2, ОПК-4	Основы и принципы конструктивной коммуникации в медицине. Современные клиентоориентированные технологиями. Этапы построения конструктивной коммуникации «медицинский работник –

Код компетенции	Темы рефератов
	<p>пациент».</p> <p>Мотивационное информирование пациента.</p> <p>Развитие конфликтонезависимости, управление конфликтом</p> <p>Психологический портрет конфликтного человека. Основная причина конфликта.</p> <p>Правила управления конфликтом. Принцип проекции. Принцип конфликтонезависимости</p> <p>Ошибки при поведении в конфликте.</p> <p>Общие принципы построения контакта</p> <p>Способы психологической защиты.</p>

Код компетенции	Презентации
ОПК-2, ОПК-4	Этические и деонтологические принципы профессиональной деятельности.
ОПК-2, ОПК-4	Основы и принципы конструктивной коммуникации в медицине
ОПК-2, ОПК-4	Правила управления конфликтом.

Код компетенции	Темы эссе
ОПК-2, ОПК-4	Биоэтическое мировоззрение.
ОПК-2, ОПК-4	Понятие «осознанности», пути его использования в профилактике выгорания.
ОПК-2, ОПК-4	Технология общения с недовольным, враждебно настроенным пациентом.

## 7.2. Оценочные средства для промежуточного контроля успеваемости и результатов освоения учебной дисциплины (модуля)

Код компетенции	Наименование оценочного средства
ОПК-2, ОПК-4	<p><b>ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ - ЭТО</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. такое, которое позволяет достичь предметной цели.</li> <li>2. такое, которое позволяет достичь предметной и информационной цели.</li> <li>3. такое, которое позволяет достичь предметной, информационной и коммуникативной цели.</li> <li>4. это такое, при котором сохраняется коммуникативное равновесие.</li> </ol> <p><b>Задача.</b> Вы встречаетесь с мужчиной и раздумываете, выходить ли за него за него замуж. На первый взгляд, все идеально – он общительный, веселый, у него много друзей, он любит посидеть в компании друзей. За вами ухаживает очень красиво – дарит каждый день цветы, говорит, что вы «самая лучшая женщина на свете», что он всегда вас будет любить «больше жизни» и вас ожидает счастливая жизнь. Предыдущие два брака распались из-за пьянства мужей. Обычно до брака они были замечательными люди – красиво ухаживали, умели подрезать любую компанию. Первый год как правило, отношения были идеальные – мужья во всем помогали, продолжали ухаживать за вами. После рождения детей (у вас двое ребятишек) их поведение стало меняться – возникало все чаще раздражение, недовольство. Для того, чтобы отдохнуть от дома, они все чаще стали пропадать с друзьями, и даже не приходили ночевать. Домой возвращались пьяные. Браки распались из-за пьянства и измен. Проанализируйте ситуацию.</p> <p><b>Ситуация для моделирования.</b> Приведите пример суперамортизации при конфликте на работе.</p> <p><b>Реферат.</b> Метод отставленной амортизации в разрешении конфликтов</p>

Код компетенции	Наименование оценочного средства
ОПК-2, ОПК-4	<p><b>ВСТАВЬТЕ ПРОПУЩЕННЫЕ СЛОВА:</b></p> <p><b>Коммуникативное равновесие</b> — отведение собеседнику в процессе общения роли _____ той, которая обусловлена его _____ и представлением о его собственном достоинстве</p> <p><b>Задача.</b> В гинекологический кабинет обратилась молодая пациентка. Тихим, печальным голосом неторопливо, постоянно возвращаясь к одному и тому же, она стала жаловаться на неприятные ощущения внизу живота: «как будто что-то тянет, жжет, колет». Половая жизнь перестала ее удовлетворять, поскольку она «ничего не чувствует. Собрав анамнез, после осмотра вы сообщили, что «никакой патологии вы не увидели. В анализах также ничего патологического вы не заметили, и поэтому, на ваш взгляд, она совершенно здорова». Пациентка настаивала, что у нее все болит, что она нездорова, ушла раздраженная и написала на вас жалобу. Проанализируйте ситуацию</p> <p><b>Ситуация для моделирования.</b> Приведите пример отставленной амортизации при конфликте на работе.</p> <p><b>Реферат.</b> Роль конфликтов в динамике больших групп</p>

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Основная литература (О.Л.)

1. Лукацкий, М. А. Психология: учебник / М. А. Лукацкий, М. Е. Остренкова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: ГЭОТАР- Медиа, 2013. - 664 с. <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970425022.html>

2. Лукацкий, М. А. Педагогическая наука. История и современность [Электронный ресурс]: учебное пособие / М. А. Лукацкий. - Электрон. текстовые дан. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2012. - on-line. - Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970420874.html>

### Дополнительная литература (Д.Л.)

1. Сидоров, П. И. Клиническая психология: учебник для вузов / П. И. Сидоров, А. В. Парняков. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2008. - 880 с. <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970414071.html>

2. Реан, А. А. Психология и педагогика: учебное пособие / А. А. Реан, Н. В. Бордовская, С. И. Розум. - М.; СПб.; Нижний Новгород: Питер, 2010. - 432 с.

3. Иванец, Н. Н. Психиатрия и медицинская психология: учебник / Н. Н. Иванец, Ю. Г. Тюльпин, М. А. Кинкулькина. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2016, 2014 - 896 с. <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970414071.html>

### Перечень электронных информационных ресурсов библиотеки ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава России

№ п/п	Наименование ресурса	Лицензиар (провайдер, разработчик)	Адрес доступа	№ договора	Период использования	Число эл. документов в в БД
1	Справочно-информационная система «MedBaseGeotar»	ООО «Консультант студента»	<a href="https://mbasegeotar.ru/">https://mbasegeotar.ru/</a>	Лицензионный договор №4240016 от 27.04.2024	21.04.2024 – 26.04.2025	9786 назв.
2	«Электронно-библиотечная система «Консультант студента» для ВО	ООО «Консультант студента»	<a href="https://www.studentlibrary.ru/">https://www.studentlibrary.ru/</a>	Лицензионный договор №4240012 от 11.04.2024	21.04.2024 – 20.04.2025	4157 назв.
3	«Электронно-библиотечная система «Консультант студента» для СПО	ООО «Консультант студента»	<a href="https://www.studentlibrary.ru/">https://www.studentlibrary.ru/</a>	Лицензионный договор № 15240007 от 25.01.2024	01.02.2024 – 01.02.2025	1427 назв.
4	«Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU»	ООО «НЭБ»	<a href="https://www.elabrary.ru">https://www.elabrary.ru</a>	Лицензионный договор № 10240012 от 01.02.2023	01.02.2024-01.02.2025	19 назв. + архив (более 5500 назв.)
5	Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX	ООО «НЭБ»	<a href="https://www.elabrary.ru">https://www.elabrary.ru</a>	Лицензионный договор № 4230140 От 12.12.2023	12.12.2023 – 31.12.2024	-
6	ЭБС Лань.	ООО «ЭБС	<a href="https://e.lanbook.co">https://e.lanbook.co</a>	Договор №8220021 от	28.03.2022 –	5150 назв.

	Консорциум СЭБ	Лань»	<a href="#">m</a>	28.03.2022	31.12.2026	
7	ИВИС информационные услуги	ООО «ИВИС»	<a href="https://eivis.ru/browse/udb/12">https://eivis.ru/browse/udb/12</a>	Лицензионный договор № 15230096 от 29.12.2023	01.01.2024 – 28.02.2025	29 назв.+ архив
8	Образовательная платформа «Юрайт»	ООО «ЭИ ЮРАЙТ»	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>	Лицензионный договор №10230101	01.05.2023 – 01.05.2024	49 назв.
9	Коллекция "Медицина - Издательство Лань" ЭБС ЛАНЬ.	ООО "Издательство ЛАНЬ"	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>	Лицензионный договор №10240111 от 30 мая 2024	31.05.2024-01.06.2025	373 назв.

## 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Курс располагает материально-технической базой, соответствующей действующим санитарно-техническим нормам и обеспечивающей проведение всех видов теоретической и практической подготовки, предусмотренных учебным планом.

№ п/п	Номер / индекс компетенции	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования	Юридический адрес учебной базы в соответствии с лицензией на осуществление образовательной деятельности
1.	ОПК-2, ОПК-4	<p>Учебные классы кафедры психиатрии и наркологии площадью 175 кв.м. оборудованы: модем Huawei E1550 2 шт; компьютер в комплекте 3 шт; ноутбук Dell Inspiron 3521 1 шт; принтер лазерный 1 шт; проектор ACER X1240 1шт; информационный стенд 2 шт; МФУ HP LaserJet M1120N 1шт; ноутбук Samsung R455 1 шт; оверхед-проектор Geha 1 шт; принтер HP LJ 1020 1 шт; проектор офисный Epson EB-X62 1 шт.</p> <p>Учебная комната № 23: 30 кв.м., 10 столов, 35 стульев, доска классная 1 шт., комплект таблиц и слайдов (Психиатрия), проектор Over-Head, ноутбук, мультимедийный проектор, шкаф для книг, плательный шкаф, тумба под аппаратуру, раковина.</p> <p>Учебная комната № 20: 31,8 кв.м, 13 столов, 45 стульев, доска классная 1 шт., экран, комплект таблиц и слайдов (Психиатрия), ноутбук, мультимедийный проектор, раковина.</p> <p>Больничные палаты отделения психиатрии и наркологии.</p>	<p>ГБУЗ ТО «Областная клиническая психиатрическая больница»          пос. Винзили, ул. Сосновая, д. 19          ГБУЗ ТО «Областной наркологический диспансер»          г. Тюмень, ул. Новая, д. 2.</p>

### Перечень лицензионного программного обеспечения

1. СЭО ЗКЛ Русский Moodle;
2. Антиплагиат;
3. Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса;
4. Программный продукт «1С: Университет ПРОФ»;
5. MS Office Professional Plus, Версия 2010;
6. MS Office Standard, Версия 2013;
7. MS Windows Professional, Версия XP;
8. MS Windows Professional, Версия 7;
9. MS Windows Professional, Версия 8;
10. MS Windows Professional, Версия 10;
11. Программный продукт «1С: Управление учебным центром»;
12. MS Office Professional Plus, Версия 2013;
13. MS Windows Remote Desktop Services - Device CAL, Версия 2012;
14. MS Windows Server - Device CAL, Версия 2012;
15. MS Windows Server Standard, Версия 2012;
16. MS Exchange Server Standard, Версия 2013;
17. MS Exchange Server Standard CAL - Device CAL, Версия 2013;
18. Kaspersky Security для виртуальных сред, Server Russian Edition;
19. MS Windows Server Standard - Device CAL, Версия 2013 R2;
20. MS SQL Server Standard Core, Версия 2016;
21. System Center Configuration Manager Client ML, Версия 16.06;
22. Программа для ЭВМ Statistica Ultimate Academic 13 сетевая на 5 пользователей;
23. 1С:Документооборот государственного учреждения 8.