



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

Институт общественного здоровья и цифровой медицины
Кафедра психологии и педагогики с курсом психотерапии

УТВЕРЖДЕНО:

Проректор по учебно-методической
работе

Василькова Т.Н.

15.05.2024

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«Б1.В.ДВ.02.03 КОММУНИКАТИВНЫЕ УМЕНИЯ»**

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 34.03.01 Сестринское дело

Квалификация (степень) выпускника: академический медицинский брат. преподаватель

Форма обучения: очная

Год набора (приема на обучение): 2024

Срок получения образования: 4 года

Объем:

в зачетных единицах: 2 з.е.

в академических часах: 72 ак.ч.

Курс: 1 Семестры: 1

Разделы (модули): 2

Зачет: 1 семестр

Лекционные занятия: 14 ч.

Практические занятия: 34 ч.

Самостоятельная работа: 24 ч.

г. Тюмень, 2024

Разработчики:

Старший преподаватель кафедры психологии и педагогики с курсом психотерапии Канбекова Р.И.

Рецензенты:

Доцент кафедры психологии и педагогики детства Института психологии и педагогики ФГАОУ ВО «Тюменский государственный университет», к.п.н., доцент О.А. Мальцева

Профессор кафедры общественного здоровья и здравоохранения института НПР ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава России, д.м.н., профессор А.М. Сульдин

Главный врач ММАУ «Городская поликлиника №5» г. Тюмени В.А. Беленькая

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Направление подготовки: 34.03.01 Сестринское дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 22.09.2017 №971, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по управлению персоналом", утвержден приказом Минтруда России от 09.03.2022 № 109н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Методический совет по направлению подготовки 34.03.01 Сестринское дело	Председатель методического совета	Лапик С.В.	Согласовано	11.04.2024, № 5
2	Центральный координационный методический совет	Председатель ЦКМС	Василькова Т.Н.	Согласовано	15.05.2024, № 9

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование у студентов академических, социально-личностных и профессиональных компетенций в области коммуникативного процесса в здравоохранении, навыков использования алгоритмов профессиональной коммуникации

Задачи изучения дисциплины:

- формирование коммуникативной компетентности будущих медицинских работников;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для дальнейшей профессиональной деятельности;
- сформировать умения предотвращать и регулировать конфликтные ситуации, используя знания, полученные при изучении данной дисциплины;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.

Знать:

УК-3.1/Зн1 научные принципы взаимодействия членов социальных групп, способы менеджмента для оптимального распределения обязанностей между членами команды, методы мотивации сотрудников к качественному выполнению служебных функций;

УК-3.1/Зн2 принципы взаимодействия членов междисциплинарной медицинской бригады и оптимального распределения обязанностей между членами команды, методы мотивации качественного выполнения служебных функций;

УК-3.1/Зн3 нормы профессиональной этики и этикета, культуру других, особенности основных конфессий в мире;

УК-3.1/Зн4 организацию работы младшего и среднего медицинского персонала в приемном и лечебных отделениях стационара их обязанности;

УК-3.1/Зн5 морально-этические нормы, правила и принципы профессионального врачебного поведения, права пациента и врача, основные этические документы международных и отечественных профессиональных медицинских ассоциаций и организаций;

Уметь:

УК-3.1/Ум1 взаимодействовать с коллегами, пациентами и их родственниками в составе лечебной бригады по оказанию помощи пациенту в клинических условиях;

УК-3.1/Ум2 взаимодействовать с пациентами и их окружением в составе общепрофильной фельдшерской, врачебной и специализированной выездной бригады скорой медицинской помощи пациенту на догоспитальном этапе в клинических условиях;

УК-3.1/Ум3 применять нормы профессиональной этики и этикета для продуктивной работы коллектива;

УК-3.1/Ум4 реализовывать свою роль в команде на основе научных принципов взаимодействия членов социальных групп;

Владеть:

УК-3.1/Нв1 навыками ведения конструктивной дискуссии в коллективе, анализа культурных достижений других народов, определения границ разумной толерантности;

УК-3.1/Нв2 выполнять функции младшего медицинского персонала по уходу за больными в лечебной бригаде в условиях, приближенных к производственным;

УК-3.1/Нв3 отдельными навыками взаимодействия в команде по обучению пациентов в условиях симуляции;

УК-3.1/Нв4 выполнять обязанности медицинской сестры палатной по уходу за больными в лечебной бригаде в условиях, приближенных к производственным;

УК-3.1/Нв5 научными принципами взаимодействия членов со-циальных групп;

УК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (коллеги, пациенты и их окружение, обучающиеся, прикрепленное население и др.).

Знать:

УК-3.2/Зн1 порядок работы хирургических отделений различного профиля;

УК-3.2/Зн2 порядок взаимодействия лечебных, диагностических, вспомогательных подразделений в поликлиниках и больницах;

УК-3.2/Зн3 порядок работы хирургических, терапевтических и педиатрических отделений;

УК-3.2/Зн4 лечебно-охранительный режим ЛП МО;

УК-3.2/Зн5 понятие службы управления персоналом, ее функции;

УК-3.2/Зн6 обязанности медицинской сестры палатной в оказании медицинской помощи пациентам в медицинской организации;

УК-3.2/Зн7 нормы профессиональной этики и этикета;

УК-3.2/Зн8 способы менеджмента для оптимального распределения обязанностей между членами команды;

УК-3.2/Зн9 принципы ориентации на позитив в поведении и характере детей; социальная адекватность и индивидуализация воспитания; и др. морально-этические нормы, правила и принципы профессионального поведения медицинского работника;

Уметь:

УК-3.2/Ум1 взаимодействовать с коллегами, пациентами и их родственниками в составе лечебной бригады по оказанию помощи детям;

УК-3.2/Ум2 применять нормы профессиональной этики и этикета для продуктивной работы коллектива;

УК-3.2/Ум3 взаимодействовать с коллегами, пациентами и их родственниками в составе лечебной бригады по оказанию помощи пациенту в клинических условиях;

УК-3.2/Ум4 понимать и учитывать в своей деятельности особенности поведения выделенных групп людей (пациентов);

УК-3.2/Ум5 использовать способы менеджмента для оптимального распределения обязанностей между членами команды;

Владеть:

УК-3.2/Нв1 научными принципами взаимодействия членов социальных групп, способами менеджмента для оптимального распределения обязанностей между членами команды, навыками мотивации сотрудников к качественному выполнению служебных функций;

УК-3.2/Нв2 выполнять обязанности помощника фельдшера общепрофильной врачебной и специализированной выездной бригады скорой медицинской помощи в условиях, приближенных к производственным;

УК-3.2/Нв3 навыками ведения конструктивной дискуссии в коллективе, определения границ разумной толерантности;

УК-3.2/Нв4 способами менеджмента для оптимального распределения обязанностей между членами команды;

УК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий в команде и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.

Знать:

УК-3.3/Зн1 обязанности младшего медицинского персонала по уходу за пациентами в оказании медицинской помощи пациентам в медицинской организации;

УК-3.3/Зн2 обязанности фельдшера общепрофильной фельдшерской, врачебной и специализированной выездной бригады скорой медицинской помощи базы практики;

УК-3.3/Зн3 основы медицинской андрагогики;

УК-3.3/Зн4 должностная инструкция медицинской сестры палатной лечебного отделения базы практики;

УК-3.3/Зн5 качества личности, определяющие результативность деятельности и успех в жизни, закономерности этапов становления личности;

УК-3.3/Зн6 методы мотивации сотрудников к качественному выполнению служебных функций;

УК-3.3/Зн7 формы и методы санитарнопросветительной работы среди населения и медицинского персонала; основные закономерности теоретико-методологические основы основные закономерности психического развития и формирования личности в онтогенезе;

Уметь:

УК-3.3/Ум1 реализовывать свою роль в команде на основе научных принципов взаимодействия членов социальных групп, использовать способы менеджмента для оптимального распределения обязанностей между членами команды, успешно мотивировать сотрудников к качественному выполнению служебных функций;

УК-3.3/Ум2 реализовывать свою роль в команде, с учетом оптимального распределения обязанностей между членами команды, мотивировать сотрудников к качественному выполнению служебных обязанностей;

УК-3.3/Ум3 взаимодействовать в лечебной бригаде по оказанию медицинской помощи пациенту в условиях симуляции;

УК-3.3/Ум4 понимать свою роль в команде по управлению персоналом;

УК-3.3/Ум5 успешно мотивировать сотрудников к качественному выполнению служебных функций;

Владеть:

УК-3.3/Нв1 выполнять функции младшего медицинского персонала по уходу за больными в лечебной бригаде в условиях, приближенных к производственным;

УК-3.3/Нв2 принципами междисциплинарной взаимодействия с членами медицинской бригады, способами оптимального распределения обязанностей между членами команды, навыками мотивации сотрудников к качественному выполнению служебных функций;

УК-3.3/Нв3 навыками ведения конструктивной дискуссии в коллективе;

УК-3.3/Нв4 навыками мотивации сотрудников к качественному выполнению служебных функций;

УК-3.4 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т. ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.

Знать:

УК-3.4/Зн1 должностная инструкция младшего медицинского персонала базы практики;

УК-3.4/Зн2 принципы эффективного взаимодействия с коллегами, однокурсниками, пациентами;

УК-3.4/Зн3 принципы организации социального взаимодействия и реализовывать свою роль в команде;

Уметь:

УК-3.4/Ум1 взаимодействовать с коллегами, пациентами и их родственниками в составе лечебной бригады по оказанию помощи пациенту хирургического профиля;

УК-3.4/Ум2 взаимодействовать с коллегами в составе общепрофильной фельдшерской, врачебной и специализированной выездной бригады скорой медицинской помощи пациенту на догоспитальном этапе в клинических условиях;

УК-3.4/Ум3 взаимодействовать с коллегами, пациентами и их родственниками в составе лечебной бригады по оказанию помощи пациенту хирургического, терапевтического и педиатрического профиля;

УК-3.4/Ум4 эффективно взаимодействовать с другими членами команды по обучению пациента в симуляционных условиях;

УК-3.4/Ум5 участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом в симуляционных условиях;

УК-3.4/Ум6 взаимодействовать с коллегами, пациентами и их родственниками в составе лечебной бригады по оказанию помощи пациенту в клинических условиях;

УК-3.4/Ум7 организовать работу в рамках социального взаимодействия и реализовывать свою роль в команде;

Владеть:

УК-3.4/Нв1 выполнять функции сестринского персонала в лечебной бригаде по оказанию помощи пациенту хирургического профиля;

УК-3.4/Нв2 выполнять функции сестринского персонала в лечебной бригаде по оказанию помощи пациентам хирургического, терапевтического и педиатрического профиля;

УК-3.4/Нв3 навыками ведения конструктивной дискуссии в коллективе, анализа культурных достижений других народов, определения границ разумной толерантности;

УК-3.4/Нв4 выполнять функции сестринского и младшего медицинского персонала в лечебной бригаде по оказанию помощи пациенту в условиях симуляции;

УК-3.4/Нв5 эффективно взаимодействовать с другими членами команды по управлению персоналом;

УК-3.4/Нв6 навыками социального взаимодействия и реализовывать свою роль в команде условиях, приближенных к производственным;

ПК-7 Способен осуществлять деятельность по развитию персонала.

ПК-7.1 Организует обучение медсестринского персонала (в рамках медицинской организации)

Знать:

ПК-7.1/Зн1 основную нормативно-распорядительную документацию, регламентирующую порядок проведения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации, диспансерного наблюдения;

Уметь:

ПК-7.1/Ум1 уметь спланировать организационные мероприятия по проведению профилактических медицинских осмотров, диспансеризации, диспансерного наблюдения;

Владеть:

ПК-7.1/Нв1 владеть способностью организации и проведения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации, диспансерного наблюдения лиц различных возрастных групп и групп здоровья;

ПК-7.2 Осуществляет проведение мероприятий по адаптации и стажировкам медсестринского персонала в медицинской организации

Знать:

ПК-7.2/Зн1 технологии мотивирования людей к сохранению и укреплению своего здоровья и здоровья окружающих;

Уметь:

ПК-7.2/Ум1 определить аргументы формирования мотивированного отношения человека к сохранению и укреплению своего здоровья и здоровья окружающих;

Владеть:

ПК-7.2/Нв1 владеть способностью организации и проведения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации, диспансерного наблюдения в симуляционных условиях;

ПК-7.3 Организует и проводит мероприятия по построению профессиональной карьеры медсестринского персонала в медицинской организации

Знать:

ПК-7.3/Зн1 методику организации и проведения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации, диспансерного наблюдения;

Уметь:

ПК-7.3/Ум1 спланировать организационные мероприятия по проведению профилактических медицинских осмотров, диспансеризации, диспансерного наблюдения;

Владеть:

ПК-7.3/Нв1 владеть способностью организации и проведения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации, диспансерного наблюдения в симуляционных условиях;

ПК-7.4 Администрирует процессы и документооборот по развитию, обучению, адаптации и стажировкам медсестринского персонала

Знать:

ПК-7.4/Зн1 основные нормативно-распорядительные документы, регламентирующие деятельность медсестринского персонала;

ПК-7.4/Зн2 нормативно-распорядительные документы, регламентирующие вопросы профессионального обучения;

ПК-7.4/Зн3 порядок документационного обеспечения обучения сестринского персонала;

ПК-7.4/Зн4 порядок документационного обеспечения адаптации и стажировок сестринского персонала;

ПК-7.4/Зн5 порядок оформления документов по организации и оплате труда персонала; порядок учета, регистрации, хранения документов по организации и оплате труда персонала в медицинской организации; основные нормативные правовые акты и локальные правовые акты медицинской организации по организации и оплате труда персонала ;

Уметь:

ПК-7.4/Ум1 разрабатывать и оформлять типовые документы по процессам обучения сестринского персонала; оформлять необходимые документы по развитию, обучению, адаптации и стажировкам медсестринского и младшего медицинского персонала;

ПК-7.4/Ум2 оформлять документы по организации и оплате труда персонала (графики отпусков, таблицы рабочего времени, приказы и др.); готовить и обрабатывать запросы администрации и вышестоящих органов по организации и оплате труда персонала в медицинской организации; организовывать учет, регистрацию и хранение исходящих и входящих документов по организации и оплате труда персонала в соответствии с требованиями законодательства; оформлять предложения по совершенствованию оплаты труда сестринского персонала в медицинской организации;

Владеть:

ПК-7.4/Нв1 навыками разработки типовых планов и локальных актов по развитию, обучению, адаптации и стажировкам медсестринского персонала;

ПК-7.4/Нв2 документационное сопровождение системы организации и оплаты труда сестринского персонала в медицинской организации;

ПК-9 Способен организовывать учебную деятельность обучающихся в рамках образовательных программ профессионального обучения, СПО, ДПО

ПК-9.1 Разрабатывает и обновляет методическое сопровождение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) по сестринскому делу программ профессионального обучения, СПО и (или) ДПП по сестринскому делу.

Знать:

ПК-9.1/Зн1 основные мотивационные факторы укрепления здоровья;

ПК-9.1/Зн2 роль сестринского персонала в профилактике;

ПК-9.1/Зн3 санитарно-гигиеническое просвещение;

Уметь:

ПК-9.1/Ум1 определить аргументы формирования мотивированного отношения человека к сохранению и укреплению своего здоровья и здоровья окружающих;

ПК-9.1/Ум2 оценить эффективность мероприятия по формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения, проведенного на клинической базе под руководством преподавателя;

Владеть:

ПК-9.1/Нв1 проведение и контроль эффективности мероприятий по формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения в симуляционных условиях;

ПК-9.1/Нв2 речевыми жанрами профессионального педагогического общения;

ПК-9.1/Нв3 приёмами речевого оформления документации по сопровождению методической деятельности преподавателя;

ПК-9.2 Разрабатывает основные оценочные материалы для текущего, промежуточного и итогового контроля в рамках образовательной программы профессионального обучения СПО, ДПП по сестринскому делу.

Знать:

ПК-9.2/Зн1 технологии мотивирования людей к сохранению и укреплению своего здоровья и здоровья окружающих;

ПК-9.2/Зн2 формирование здорового образа жизни у населения разных возрастных групп;

Уметь:

ПК-9.2/Ум1 провести анализ и самоанализ проведенного занятия в рамках имитационной модели школы здоровья для больных с эндокринными заболеваниями;

ПК-9.2/Ум2 провести мероприятие по формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению в симуляционных условиях под руководством преподавателя;

Владеть:

ПК-9.2/Нв1 сформулировать факторы формирования мотивированного отношения каждого человека к сохранению и укреплению своего здоровья и здоровья окружающих в симуляционных условиях;

ПК-9.2/Нв2 проведение и контроль эффективности мероприятий по формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения в условиях имитационной модели школы здоровья;

ПК-9.3 Применяет современные образовательные технологии при проведении занятий по учебным дисциплинам образовательной программы профессионального обучения, СПО, ДПО по сестринскому делу.

Знать:

ПК-9.3/Зн1 современные образовательные технологии при проведении занятий по учебным дисциплинам образовательной программы профессионального обучения, СПО, ДПО по сестринскому делу.

Уметь:

ПК-9.3/Ум1 разрабатывать содержание речевых жанров педагогического общения;

ПК-9.3/Ум2 использовать речевые средства для оформления документации по сопровождению методической деятельности преподавателя;

Владеть:

ПК-9.3/Нв1 речевыми жанрами профессионального педагогического общения;

ПК-9.3/Нв2 приёмами речевого оформления документации по сопровождению методической деятельности преподавателя;

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) Б1.В.ДВ.02.03 «Коммуникативные умения» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 1.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Первый семестр	72	2	48	14	34	24	Зачет
Всего	72	2	48	14	34	24	

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соотнесенные с результатами освоения программы
Раздел 1. Профессиональная межличностная коммуникация в деятельности медицинских работников	40	8	18	14	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4
Тема 1.1. Психологические основы коммуникативного процесса	8	2	3	3	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3
Тема 1.2. Психологические факторы коммуникативной компетентности врача	8	2	3	3	ПК-7.4 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3
Тема 1.3. Приемы и алгоритмы эффективной коммуникации в медицинской практике. Часть 1, часть 2.	12	2	6	4	
Тема 1.4. Конфликтные ситуации в профессиональной практике медицинского работника. Часть 1, часть 2.	12	2	6	4	
Раздел 2. Техники коммуникации медицинских работников	32	6	16	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
Тема 2.1. Психологические функции и способности, обеспечивающие коммуникативный процесс. Часть 1, часть 2.	11	2	6	3	УК-3.4 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-7.4

Тема 2.2. Понимающее (диалоговое) общение и поддержание положительного климата как его условия. Часть 1, часть 2.	12	2	6	4	ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3
Тема 2.3. Коммуникативные навыки, необходимые при первичной беседе с пациентом	9	2	4	3	
Итого	72	14	34	24	

5. Содержание разделов, тем дисциплин и формы текущего контроля

Раздел 1. Профессиональная межличностная коммуникация в деятельности медицинских работников

(Лекционные занятия - 8ч.; Практические занятия - 18ч.; Самостоятельная работа - 14ч.)

Тема 1.1. Психологические основы коммуникативного процесса

(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 3ч.; Самостоятельная работа - 3ч.)

Определение понятия «коммуникация». Основные принципы и цели коммуникации в здравоохранении. Схема коммуникации. Коммуникативный процесс. Способы вербальной и невербальной коммуникации. Тактические средства общения. Позиции коммуникатора. Общая характеристика социальной перцепции. Характеристики субъекта, объекта и процесса социального восприятия и познания. Эффекты и ошибки социальной перцепции. Аттракция и рефлексия как механизмы социальной перцепции. Типы и виды взаимодействия. Формирование навыков межличностного общения (активное слушание, ведение беседы, типы вопросов, обратная связь). Неформальная коммуникация. Коммуникация в системе «медицинский работник-пациент». Понятие и виды психологического воздействия: психогенное, психотропное, нейролингвистическое, психотронное, психоаналитическое, пропагандистское. Механизмы воздействия: заражение, внушение, подражание, убеждение. Факторы эффективного убеждения. Влияние лидера на процесс профессиональной коммуникации. Роль и классификация лидеров в организации. Личностные качества лидера. Критерии лидерства.

Виды самостоятельной работы студентов (обучающихся)

Вид работы	Содержание	Часы
Выполнение индивидуального задания	Подборка диагностического материала из периодической печати и интернет - ресурсов на тему: «Психология общения»	2

Тема 1.2. Психологические факторы коммуникативной компетентности врача

(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 3ч.; Самостоятельная работа - 3ч.)

Принципы эффективной коммуникации в сфере здравоохранения (нейтральная, компетентная, этичная, достоверная, равноправная). Организация коммуникационного процесса. Элементы и этапы процесса коммуникации. Кодирование и выбор канала коммуникации. Передача информации и декодирование. Обратные связи и помехи. Преграды на пути межличностных коммуникаций. Коммуникативные барьеры социального и психологического характера. Факторы повышения коммуникативной активности. Коммуникации между организацией здравоохранения и ее средой. Модели коммуникации здоровья (терапевтическая модель коммуникации, модель «представления о здоровье», интеракционная модель, модель объяснения). Базовые и специальные коммуникативные компетенции медицинского работника. Методы, способствующие убеждению пациентов в соблюдении режима лечения и приверженности к нему

Тема 1.3. Приемы и алгоритмы эффективной коммуникации в медицинской практике. Часть 1, часть 2.

(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 6ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)

Базовые коммуникативные навыки взаимоотношений «медицинская сестра-пациент»: приветствие пациентов, активное слушание, эмпатия, уважение, заинтересованность, теплота и поддержка, взаимоотношение сотрудничества, закрытое интервью, навыки сбора информации, молчание, управление потоком информации, суммирование. Техника использования коммуникативных приемов (скриптов). Алгоритмы коммуникаций, набор речевых модулей, необходимых для результативного и бесконфликтного взаимодействия медицинского работника с пациентами, родственниками пациентов и коллегами в различных ситуациях. Применение скриптов в часто повторяемых ситуациях. Моделирование коммуникативных сценариев: убеждения, «языка выгод для пациента и медицинского работника», отзеркаливания и т.д. Коммуникативные приемы и набор ключевых фраз для работы с «возражением». Использование скриптов при приветствии, подведении итогов беседы с пациентом, разрешении конфликтных ситуаций. Сущность и понятие публичного выступления. Личность выступающего. Отбор и изучение литературы. Формирование навыков составления плана выступления и подготовки к выступлению. Методы и приемы управления аудиторией. Самоорганизация публичного выступления

Тема 1.4. Конфликтные ситуации в профессиональной практике медицинского работника. Часть 1, часть 2.

(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 6ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)

Разрешимые и неразрешимые конфликты. Специфика конфликтов в профессиональной деятельности медицинского работника. Основные причины возникновения конфликтов в клинической практике медицинского работника. Понятие и способы противостояния психологическому манипулированию. Техники быстрого снятия напряжения в беседе. Типы конфликтных личностей. Стратегии поведения в конфликте: сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, соперничество. Выбор оптимального стиля поведения в конфликтной ситуации. Возникновении конфликта интересов пациент-общество, пациент семья. Профилактика конфликта в профессиональной деятельности медицинского работника. Психологическая профилактика конфликтов и стресса в профессиональной деятельности медицинского работника. Регулирование и сознательное управление собой в конфликтной и стрессовой ситуации. Практические навыки и развитие способностей регулирования, профилактики и управления конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности медицинского работника. Профилактика и преодоление негативных последствий стресса и конфликтов. Построение оптимальной индивидуальной стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации и ситуации стресса. Ведение приема пациента, соблюдение профессионального этикета и речевой дисциплины в условиях применения методов и технологий профилактики конфликта и стресса.

Раздел 2. Техники коммуникации медицинских работников

(Лекционные занятия - 6ч.; Практические занятия - 16ч.; Самостоятельная работа - 10ч.)

Тема 2.1. Психологические функции и способности, обеспечивающие коммуникативный процесс. Часть 1, часть 2.

(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 6ч.; Самостоятельная работа - 3ч.)

Оценка собственных коммуникативных навыков и их развитие. Межличностная коммуникация. Основные элементы межличностной коммуникации: навыки внимания, понимания, систематизации и реорганизации информации, осознания и совладания с переживаниями, управления действием. Адаптивные и дезадаптивные навыки совладающего поведения и их связь со стилем коммуникации. Навыки отражения, активного слушания, активизации пациента и направления беседы в русло.

Переживание, выражение и осознание чувств. Управление чувствами с помощью мыслей, образов, ожиданий, прогнозов, действий, других чувств. Алекситимия и ее значение в формировании патологической тревоги, депрессии и соматизации. Профессиональная адекватность чувств, навыки ухода от конфронтации

Тема 2.2. Понимающее (диалоговое) общение и поддержание положительного климата как его условия. Часть 1, часть 2.

(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 6ч.; Самостоятельная работа - 4ч.)

Содержание основных понятий темы: общение, понимание, диалог, эмпатия, открытые вопросы, закрытые вопросы, конфронтация, критика.

Характеристика понимающего общения: Установки общения, ориентированного на понимание. Правила понимающего реагирования.

Виды понимающего реагирования. Основные требования к разговору медицинского работника с позиции понимающего общения.

Создание и поддержание положительного климата в целенаправленной беседе. Установление первичного контакта. Контакт как условие лечебного воздействия. Уход от открытой конфронтации. Мастерство конструктивной критики и реагирования на неё.

Стадии установления доверительных отношений.

*Тема 2.3. Коммуникативные навыки, необходимые при первичной беседе с пациентом
(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 3ч.)*

Взаимодействие с молчаливыми и чрезмерно разговорчивыми пациентами. Психологические факторы, обуславливающие повышенную и пониженную речевую активность больного и их оценка (тревога, недоверие, подавленность, гипомания, пассивность, враждебность, психологические защиты, словарный запас, интеллектуальное развитие и др.). Тренировка навыков активизации пациента и направления беседы в русло. Развитие навыков выявления психологического сопротивления и его преодоления. Взаимодействие с чрезмерно подозрительными и недоверчивыми пациентами, а также с пациентами с установочным и рентным поведением. Психологические факторы, обуславливающие настороженность и установочное поведение (враждебность, тревога, дисфория, неразрешенные жизненные конфликты, проекции, негативный перенос и др.). Выявление подозрительности и недоверия со стороны пациента, а также его преодоление. Выявление установочного и рентного поведения и его преодоления. Развитие навыков разрешения конфликтов и ухода от конфронтации. Этические и психологические аспекты коммуникации с пациентами, отстаивающими свои права. Взаимодействие с пациентом в urgentных ситуациях и обстановке психологического кризиса. Изменение форм реагирования и поведения в условиях стресса, стили совладающего поведения врача. Развитие навыков разрешения жизненных проблем, связанных с болезнью. Навыки профессионального взаимодействия с пациентами, находящимися в ситуациях психологического кризиса. Сообщение пациенту и его родственникам потенциально травмирующей информации (внимание к чувствам и их конструктивной переоценке).

6. Рекомендуемые образовательные технологии

При реализации рабочей программы используются различные образовательные технологии:

- традиционные формы организации учебного процесса (лекция, практическое занятие и т. д.);
- внеаудиторная контактная работа;
- активные и интерактивные формы обучения;
- симуляционное обучение.

В процессе преподавания дисциплины используются активные и интерактивные формы проведения практического занятия: метод кейсов, мозговой штурм, деловая игра, групповые дискуссии и групповые проблемные работы и т. д.

Внеаудиторная контактная работа включает лекции с использованием дистанционных информационных и телекоммуникационных технологий (видео-лекция, вебинар) с размещением на образовательных платформах, в том числе в системе дистанционного обучения на базе системы управления курсами Moodle (Электронная образовательная система Moodle, далее по тексту - ЭОС Moodle).

Практические занятия, лабораторные работы, в том числе реализуемые с использованием дистанционных информационных и телекоммуникационных технологий, могут проводиться в виде вебинаров, проектной деятельности, анкетирования населения с последующим анализом и представлением результатов, участия обучающихся в научно-практических конференциях и т.д.

Контроль освоения учебного материала осуществляется преподавателем в виде тестов, кейс-задач и других оценочных материалов, в том числе с использованием ЭОС Moodle.

В центре симуляционного обучения проводятся занятия по освоению и практических навыков и умений с использованием имитационных моделей, тренажеров, фантомов и т.д.

7. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

7.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Педагогика: учебное пособие / Лукацкий. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2024. - 520 с. - 978-5-9704-8250-6. - Текст: электронный. // Geotar: [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970482506.html> (дата обращения: 25.04.2024). - Режим доступа: по подписке

2. Лукацкий, М.А. Психология: учебник / М.А. Лукацкий, М.Е. Остренкова. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2013. - 664 с. - ISBN 978-5-9704-2502-2. - Текст: электронный. // Geotar: [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970425022.html> (дата обращения: 25.04.2024). - Режим доступа: по подписке

3. Ананьева, Н. В. Теория и практика эффективного речевого общения: учебное пособие / Н. В. Ананьева, А. В. Волошин. - Красноярск: СФУ, 2019. - 86 с. - 978-5-7638-3965-4. - Текст: электронный. // Издательство Лань: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/157711.jpg> (дата обращения: 25.04.2024). - Режим доступа: по подписке

4. Крамкова, О. В. Этика и эффективное общение: учебно-методическое пособие / О. В. Крамкова. - Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2013. - 44 с. - Текст: электронный. // Издательство Лань: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/153055.jpg> (дата обращения: 25.04.2024). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Журавлева, Е. В. Практикум по культуре речевого общения: лингвокультурологический аспект: учебное пособие / Е. В. Журавлева. - Москва: МПГУ, 2021. - 232 с. - 978-5-4263-1041-4. - Текст: электронный. // Издательство Лань: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/253004.jpg> (дата обращения: 25.04.2024). - Режим доступа: по подписке

2. Пшеничникова, Л. М. Психология общения: учебное пособие / Л. М. Пшеничникова. - Воронеж: ВГУИТ, 2019. - 110 с. - 978-5-00032-385-4. - Текст: электронный. // Издательство Лань: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/130200.jpg> (дата обращения: 25.04.2024). - Режим доступа: по подписке

3. Анпилогова, Л. В. Культура общения в профессиональной деятельности журналиста: учебное пособие для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 42.03.02 журналистика / Л. В. Анпилогова. - Оренбург: ОГУ, 2019. - 143 с. - 978-5-7410-2290-0. - Текст: электронный. // Издательство Лань: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/159980.jpg> (дата обращения: 25.04.2024). - Режим доступа: по подписке

4. Иванец, Н.Н. Психиатрия и медицинская психология: учебник / Н.Н. Иванец, Ю.Г. Тюльпин, М.А. Кинкулькина. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2022. - 896 с. - 978-5-9704-6739-8. - Текст: электронный. // Geotar: [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970467398.html> (дата обращения: 25.04.2024). - Режим доступа: по подписке

7.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <https://www.studentlibrary.ru/> - ЭБС "КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА"
2. <https://scholar.google.ru/> - Поиск системы Google Академия
3. <https://www.rosmedlib.ru/> - ЭБС "Консультант врача"

Ресурсы «Интернет»

1. <https://www.elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

7.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Для реализации образовательных программ открыт доступ к учебно-методическим материалам в 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.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. СЭО 3KL 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.;

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. Система «КонсультантПлюс»;

7.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Университет располагает на праве собственности и ином законном основании материально-технической базой для обеспечения образовательной деятельности (помещения и оборудование) для реализации ОПОП ВО специалитета/направления подготовки по Блоку 1 «Дисциплины (модули)», Блоку 2 «Практики» (в части учебных практик) и Блоку 3 «Государственная итоговая аттестация» в соответствии с учебным планом.

Материально-техническая база соответствует действующим противопожарным правилам и нормам, обеспечивает проведение всех видов учебных занятий, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных рабочим учебным планом.

Учебные аудитории

Аудитория №2 (ГБУЗ ТО "Областная клин. психиатрическая больница", ул. Герцена, д. 74, 1 этаж)

Доска аудиторная - 1 шт.

компьютер в комплекте - 1 шт.

Стол - 1 шт.

стул - 32 шт.

Телевизор - 1 шт.