



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.01.03 КОММУНИКАТИВНЫЕ УМЕНИЯ»**

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 34.03.01 Сестринское дело

Квалификация (степень) выпускника: академический медицинский брат. преподаватель

Форма обучения: очно-заочная

Год набора (приема на обучение): 2024

Срок получения образования: 4 года 6 месяца(-ев)

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: 8 ч.

Практические занятия: 16 ч.

Самостоятельная работа: 48 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;

*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;

*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;

*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.01.03 «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	24	8	16	48	Зачет
Всего	72	2	24	8	16	48	

### 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, соотношенные с результатами освоения программы
<b>Раздел 1. Профессиональная межличностная коммуникация в деятельности медицинских работников</b>	<b>36</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4
Тема 1.1. Психологические основы коммуникативного процесса. Психологические факторы коммуникативной компетентности медицинского работника. Часть 1, часть 2.	18	2	4	12	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-7.4 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3
Тема 1.2. Приемы и алгоритмы эффективной коммуникации в медицинской практике. Конфликтные ситуации в профессиональной практике медицинского работника. Часть 1, часть 2.	18	2	4	12	
<b>Раздел 2. Техники коммуникации медицинских работников</b>	<b>36</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3
Тема 2.1. Психологические функции и способности, обеспечивающие коммуникативный процесс. Коммуникативные навыки, необходимые при первичной беседе с пациентом. Часть 1, часть 2.	18	2	4	12	УК-3.4 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3 ПК-7.4 ПК-9.1 ПК-9.2 ПК-9.3
Тема 2.2. Понимающее (диалоговое) общение и поддержание положительного климата как его условия. Часть 1, часть 2.	18	2	4	12	
<b>Итого</b>	<b>72</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>48</b>	

**5. Содержание разделов, тем дисциплин и формы текущего контроля**

**Раздел 1. Профессиональная межличностная коммуникация в деятельности медицинских работников**

*(Лекционные занятия - 4ч.; Практические занятия - 8ч.; Самостоятельная работа - 24ч.)*

*Тема 1.1. Психологические основы коммуникативного процесса. Психологические факторы коммуникативной компетентности медицинского работника. Часть 1, часть 2.*

*(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 12ч.)*

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. 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.

#### Виды самостоятельной работы студентов (обучающихся)

Вид работы	Содержание	Часы
Решение ситуационных задач, решение тестовых заданий	1. Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики. 2. Самодиагностика «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики	4
Выполнение индивидуального задания	Подборка диагностического материала из периодической печати и интернет -ресурсов на тему: «Психология общения»	4

*Тема 1.2. Приемы и алгоритмы эффективной коммуникации в медицинской практике. Конфликтные ситуации в профессиональной практике медицинского работника. Часть 1, часть 2.*

*(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 12ч.)*

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.

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.

#### Виды самостоятельной работы студентов (обучающихся)

Вид работы	Содержание	Часы
Решение ситуационных задач, решение тестовых заданий	1. Самодиагностика по теме. 2. Самоанализ результатов тестирования 3. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению. 4. Выступления на темы: «Значение стереотипа в профессиональной деятельности», «Роль восприятия в развитии межличностного общения», «Влияние внешнего вида человека на успех в профессиональной деятельности».	6

#### **Раздел 2. Техники коммуникации медицинских работников**

**(Лекционные занятия - 4ч.; Практические занятия - 8ч.; Самостоятельная работа - 24ч.)**

Тема 2.1. Психологические функции и способности, обеспечивающие коммуникативный процесс. Коммуникативные навыки, необходимые при первичной беседе с пациентом. Часть 1, часть 2.

(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 12ч.)

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.

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).

#### Виды самостоятельной работы студентов (обучающихся)

Вид работы	Содержание	Часы
Решение ситуационных задач, решение тестовых заданий	1. Отработка навыков выступления с речью. 2. Тестирование на особенности речи; техника постановки вопросов, анализ ошибок и недостатков в своей речи	4
Выполнение индивидуального задания	1. Самодиагностика коммуникативных способностей. 2. Проведение самоанализа результатов тестирования. 3. Описание своих навыков общения 4. Отработка навыков распознавания средств общения человека и специфики общения с аудиалами, визуалами, кинестетиками	4

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

(Лекционные занятия - 2ч.; Практические занятия - 4ч.; Самостоятельная работа - 12ч.)

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.

#### Виды самостоятельной работы студентов (обучающихся)

Вид работы	Содержание	Часы
Выполнение индивидуального задания	1. Заполнение таблицы «Механизмы психологической защиты» 2. Разбор механизмов: вытеснение, отрицание, замещение и их влияние на общение.	4

## 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/> - Поисковая система Google Академия
3. <https://www.rosmedlib.ru/> - ЭБС "Консультант врача"

### *Ресурсы «Интернет»*

1. <https://www.elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU
2. <https://e.lanbook.com/> - ЭБС ЛАНЬ

### **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 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.;

#### *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.