

**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  
15 июня 2022 г.

Изменения и дополнения

**УТВЕРЖДЕНО**

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

Дисциплины «Пациент-ориентированные коммуникации в профессиональной деятельности врача»

Специальность 31.05.02 Педиатрия (уровень специалитета)

Факультет педиатрический (очная форма обучения)

Кафедра психиатрии и наркологии

Курс 5

Семестр 9

Модули: 1

Зачетные единицы: 2

Зачет: 9 семестр

Лекции: 14 часов

Практические занятия: 34 часа

Самостоятельная работа: 24 часа

Всего: 72 часа

г. Тюмень, 2024

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 31.05.02. Педиатрия (уровень специалитета), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 853 от 17.08.2015 г., учебного плана (2022 г.) и с учетом трудовых функций профессионального стандарта «Врач- педиатр участковый», утверждённого приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 306н от 27.03. 2017 г.

Индекс ФТД.В.09

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры психиатрии и наркологии ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава России

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

Т.В. Раева

**Согласовано:**

Декан педиатрического факультета,  
к.м.н., доцент

С.П.Сахаров

Председатель Методического совета  
по специальности 31.05.02 Педиатрия  
д.м.н., профессор  
(протокол № 6, «15» мая 2022 г.)

Е.Б. Храмова

Программа заслушана и утверждена на заседании ЦКМС  
(протокол № 8, «15» июня 2022 г.)  
Председатель ЦКМС, д.м.н., профессор

Т.Н. Василькова

**Актуализация**

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Методический совет по специальности 31.05.02 Педиатрия	Председатель методического совета	Хорошева Е.Ю.	Согласовано	14.05.2024, № 5
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;  
ассистент кафедры психиатрии и наркологии, к.м.н. А.В. Леонова

**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)

**Цель освоения дисциплины** является формирование и развитие у системы теоретических знаний, практических умений и навыков по профессиональной коммуникации, применение профессиональной коммуникации для последующей профессиональной деятельности в соответствии с требованиями профессионального стандарта «Врач-педиатр участковый», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 27.03.2017 № 306н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 17 апреля 2017 г., регистрационный N 46397).

### Задачи изучения дисциплины:

1. Приобретение умений устанавливать психологический контакт с другим человеком, искусство вербального и невербального общения.
2. Формирование коммуникативной компетентности, навыков задавать вопросы.
3. Обучение умению убеждать, изучение этапов мотивационного интервью.
4. Умение распознавать ситуацию межличностной манипуляции.
5. Развитие навыков повышения эмоциональной устойчивости и способности преодолевать трудности в общении: конструктивно разрешать конфликты, «цивилизованно» противостоять давлению, манипуляции, прямым оскорблениям со стороны другого лица.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Пациент-ориентированные коммуникации в профессиональной деятельности врача» является факультативной дисциплиной основной профессиональной образовательной программы высшего образования по специальности 31.05.02 Педиатрия (уровень специалитета) и изучается в 9 семестре.

## 3. Перечень компетенций в процессе освоения дисциплины

Номер / индекс компетенции	Содержание компетенции или ее части (указываются в соответствии с ФГОС ВО)	
<b>ОПК-2</b>	Готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	
В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:	знать	Создание различных типов письменных и устных текстов на русском и иностранном языке для академического и профессионального взаимодействия. Способы логичного и ясного изложения предмета общения, методы эмпатии, правильные принципы соотношения рационального и эмоционального в коммуникативном процессе.
	уметь	Участвовать в процессах профессиональной коммуникации на русском и иностранном языке, в том числе с применением современных коммуникативных технологий. Отделять существенные моменты от второстепенных, аргументировать отстаиваемые положения, понимать оппонента и проявлять толерантность к обоснованным контраргументам оппонента.
	владеть	Представлением результатов исследовательской и проектной деятельности на русском и иностранном языках, устанавливает положительный эмоциональный контакт с партнёрами.
<b>ПК-5</b>	Готовность к сбору и анализу жалоб пациента, данных его анамнеза,	

Номер / индекс компетенции	Содержание компетенции или ее части (указываются в соответствии с ФГОС ВО)	
	результатов осмотра, лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях распознавания состояния или установления факта наличия или отсутствия заболевания	
В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:	знать	Принципы и правила установления контакта с ребенком, родителями и законными представителями, сбора и анализа жалоб, анамнеза жизни и заболевания.
	уметь	Устанавливать контакт с ребенком, родителями (законными представителями) и лицами, осуществляющими уход за ребенком, составлять генеалогическое дерево в пределах трех поколений родственников начиная с пробанда, получать информацию о наличии наследственных и хронических заболеваний у ближайших родственников; получать информацию об анамнезе жизни ребенка, о течении настоящей беременности и родов, состоянии ребенка при рождении и в период новорожденности, о продолжительности естественного вскармливания. Получать информацию о поствакцинальных осложнениях, результатах реакции Манту и диаскин-теста. Получать информацию о жалобах, сроках начала заболевания, сроках первого и повторного обращения, проведенной ранее терапии для распознавания состояния или установления факта наличия или отсутствия заболевания.
	владеть	Методикой сбора и оценки данных о состоянии здоровья ближайших родственников и лиц, осуществляющих уход за ребенком (наследственные и хронические заболевания); методикой получения и оценки информации о возрасте родителей в момент рождения ребенка, вредных привычках, работа с вредными и (или) опасными условиями труда, жилищных условиях и неблагоприятных социально-гигиенических факторах; методикой сбора и оценки анамнеза жизни ребенка (в том числе – антенатального), роста и развития ребенка в динамике, начиная с момента рождения, методикой получения и оценки информации о перенесенных болезнях и хирургических вмешательствах; методикой получения и оценки информации о профилактических прививках и поствакцинальных осложнениях, о результатах Манту и диаскин-теста.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет **2 зачетных единицы, 72 часа.**

##### Дисциплинарный модуль 1

##### Основы профессиональной пациент-ориентированной коммуникации

##### *Тема 1.1. «Базовые навыки конструктивной коммуникации»*

Основы и принципы конструктивной коммуникации в медицине содержат 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.

##### *Тема 1.2 «Искусство невербального общения»*

Формируется понятие терапевтических отношениях, знакомство с современными клиентоориентированными технологиями. В практической части проводится тренировка навыков коммуникации и актуализация позитивного подхода в коммуникации путем работы в парах и в малых группах.

### ***Тема 1.3 «Искусство вербального общения»***

Уточняются особенности профессиональной коммуникации в медицине, разъясняются общие принципы и отрабатываются конкретные практические навыки. Базисные навыки конструктивной коммуникации медицинского работника (принятие, уважение, доброжелательность; предоставление пространства (пауза); использование информации, передаваемой с помощью эмоций (эмпатия); умение быть понятным, эмоционально выразительным).

### ***Тема 1.4 «Мотивационное интервью»***

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 тренировочных упражнениях. Разбираются понятия конструктивное общение, активное слушание также с практической отработкой навыка в тренировочном упражнении. В блоке мотивационное информирование отдельно уделяется внимание технологии мягкого отказа. Подробно разбираются этапы построения конструктивной коммуникации «медицинский работник – пациент».

### ***Тема 1.5 «Стратегия поведения в конфликте»***

Обсуждается развитие конфликтонезависимости, управление конфликтом. Основная причина конфликта. Психологический портрет конфликтного человека. Принцип проекции. Принцип конфликтонезависимости. Изначальная установка на достижение результата, максимально выгодного для всех участников коммуникации. Ролевая игра с отыгрыванием принципов эмпатического принятия и «Я-сообщения».

### ***Тема 1.6 «Техники психологического айкидо»***

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).

### ***Тема 1.7 «Установление контакта и доверительных отношений с пациентом»***

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>Модуль 1. Основы профессиональной пациент-ориентированной коммуникации</b>											
1.	Базовые навыки конструктивной коммуникации	2	2	-	4	4	-	-	4	10	Тестирование, собеседование, моделирование и разбор конкретных ситуаций, реферат
2.	Искусство невербального общения	2	-	2	4	3	1	-	4	10	Мультимедийная презентация, реферат, собеседование, тренировка навыков коммуникации и актуализация позитивного подхода в коммуникации
3.	Искусство вербального общения	2	2	-	5	4	-	1	3	10	Мультимедийная презентация, реферат, собеседование - навыки конструктивной коммуникации медицинского работника
4.	Мотивационное интервью	2	2	-	5	4	1	-	3	10	Тестирование, опрос, мультимедийные презентации, реферат (эссе) - этапы построения конструктивной коммуникации
5.	Стратегия поведения в конфликте	2	2	-	5	4		1	3	10	Реферат, мультимедийные презентации, тестирование, опрос, эссе. Ролевая игра с отыгрыванием принципов эмпатического принятия и «Я-сообщения»
6.	Техники психологического айкидо	2	-	2	5	4	-	1	3	10	Ситуационные задачи, опрос, анализ видеоматериалов. Отработка навыков общения с конфликтным

											пациентом в практической работе
7.	Установление контакта и доверительных отношений с пациентом	2	2	-	4	3	-	1	4	10	Ситуационные задачи, опрос, анализ видеоматериалов Отработка навыков в практических упражнениях (ролевая игра, групповые дискуссии).
8.	Зачет				2	2				2	Тестирование в ЭОС, собеседование
	Итого:	14	10	4	34	28	2	4	24	72	

### Тематический план лекций

№ п/п	Тематика лекций	Количество часов аудиторной работы	Вид внеаудиторной контактной работы	Количество часов
<b>Модуль 1. Основы профессиональной пациент-ориентированной коммуникации</b>				
1.	Базовые навыки конструктивной коммуникации	2		
2.	Искусство невербального общения	-	Видеоматериалы по теме	2
3.	Искусство вербального общения	2		
4.	Мотивационное интервью	2		
5.	Стратегия поведения в конфликте	2		
6.	Техники психологического айкидо		Видеоматериалы по теме	2
7.	Установление контакта и доверительных отношений с пациентом»	2		
	<b>Итого</b>	10		4
	<b>Всего: 14 часов</b>			

**Таблица 3 – Тематический план практических занятий**

№ п/п	Тематика занятия	Кол-во часов аудиторной работы	Внеаудиторная контактная работа		Симуляционное обучение	
			вид	часы	вид	часы
<b>Модуль 1. Основы профессиональной пациент-ориентированной коммуникации</b>						
1	Базовые навыки конструктивной коммуникации	4	-	-	-	-
2	Искусство невербального общения	3	Создание мультимедийных презентаций, написание эссе	1	-	-
3	Искусство вербального общения	4		-	Тренировка навыков конструктивной коммуникации медицинского работника тренировка и актуализация позитивного подхода в коммуникации	1
4	Мотивационное интервью	4	Реферат, интервью - этапы построения конструктивной коммуникации	1	-	-
5	Стратегия поведения в конфликте	4	-		Ролевая игра с отыгрыванием принципов эмпатического принятия и «Я-сообщения»	1
6	Техники психологического айкидо	4		-	Отработка навыков общения с конфликтным пациентом в практической работе	1
7	Установление контакта и доверительных отношений с пациентом	3	-	-	Отработка навыков в практических упражнениях (ролевая игра, групповые дискуссии).	1
	Зачет	2				
	<b>Итого:</b>	<b>28</b>		<b>2</b>		<b>4</b>
	<b>Всего 34 часа</b>	<b>34 часа</b>				



## **5.Рекомендуемые образовательные технологии**

Учебная дисциплина «Пациент-ориентированные коммуникации в профессиональной деятельности врача» изучается в 4 семестре, 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.

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. Основы профессиональной пациент-ориентированной коммуникации</b>				
Тема 1.1. «Базовые навыки конструктивной коммуникации»				
1.	1. Основы и принципы конструктивной коммуникации в медицине	обзор литературы и электронных источников информации по заданной теме; разработка мультимедийных презентаций	2	эссе, собеседование
	2. Понятие о терапевтических отношениях, знакомство с современными клиентоориентированными технологиями	моделирование конкретных ситуаций	2	разбор конкретных ситуаций,
Тема 1.2 «Искусство невербального общения»				
3.	3. Каналы восприятия информации и осознанное использование всех каналов при построении профессиональной коммуникации в медицине.	подготовка к участию в занятиях в интерактивной форме (ролевые и деловые игры, дискуссии)	4	участие в групповой дискуссии
Тема 1.3 «Искусство вербального общения»				
	4. Конструктивное общение и активное слушание. 5. Этапы построения	работа с литературными и иными источниками информации по	3	Мультимедийная презентация, защита реферата;

	конструктивной коммуникации «медицинский работник – пациент».	изучаемому разделу, в том числе в интерактивной форме, навыки конструктивной коммуникации медицинского работника		собеседование
Тема 1.4 «Мотивационное интервью»				
	6. Мотивационное информирование пациента.	работа с электронными образовательными ресурсами, подготовки эссе, этапы построения конструктивной коммуникации	3	Тестирование, опрос, мультимедийные презентации, реферат (эссе)
Тема 1.5 «Стратегия поведения в конфликте»				
	7. Развитие конфликтонезависимости, управление конфликтом 8. Психологический портрет конфликтного человека. Основная причина конфликта.	Работа с электронными образовательными ресурсами Ролевая игра с отыгрыванием принципов эмпатического принятия и «Я-сообщения»	3	Реферат, мультимедийные презентации, участие в групповой дискуссии.
Тема 1.6 «Техники психологического айкидо»				
	9. Правила управления конфликтом. 10. Принцип проекции. 11. Принцип конфликтонезависимости 12. Ошибки при поведении в конфликте	анализ видеоматериалов Отработка навыков общения с конфликтным пациентом в практической работе	3	Ситуационные задачи, опрос,
Тема 1.7 «Установление контакта и доверительных отношений с пациентом»				
	13. Общие принципы построения контакт. 14. Технология общения с недовольным, враждебно настроенным пациентом.	анализ видеоматериалов, Отработка навыков в практических упражнениях (ролевая игра, групповые дискуссии).	4	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	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	2. ВЫБЕРИТЕ ПУНКТЫ, КОТОРЫЕ ОТНОСЯТСЯ К РЕЧЕВЫМ (ВЕРБАЛЬНЫМ) СРЕДСТВАМ ОБЩЕНИЯ а) грамматика б) стилистика построения фразы в) тон голоса г) лексический состав фразы д) темп речи е) интонации речи
ОПК-2	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
ПК-5	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
ПК-5	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

Код компетенции	Вопросы для собеседования
ОПК-2	1. Основы и принципы конструктивной коммуникации в медицине 2. Понятие о терапевтических отношениях, знакомство с современными клиентоориентированными технологиями 3. Каналы восприятия информации и осознанное использование всех

Код компетенции	Вопросы для собеседования
	<p>каналов при построении профессиональной коммуникации в медицине.</p> <p>4. Конструктивное общение и активное слушание.</p> <p>5. Этапы построения конструктивной коммуникации «медицинский работник – пациент».</p> <p>6. Мотивационное информирование пациента.</p> <p>7. Развитие конфликтонезависимости, управление конфликтом</p> <p>8. Психологический портрет конфликтного человека. Основная причина конфликта.</p> <p>9. Правила управления конфликтом. Принцип проекции. Принцип конфликтонезависимости</p> <p>10. Ошибки при поведении в конфликте.</p> <p>11. Технология общения с недовольным, враждебно настроенным пациентом.</p> <p>12. Общие принципы построения контакта.</p>
ОПК-2	<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>

Код компетенции	Ситуационные задачи
ПК-5	<p>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.</p>
ОПК-2	<p>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.</p>
ОПК-2	<p>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.</p>
ОПК-2	<p>Бабушка с внучкой пришли на прием к участковому педиатру без записи. Девочка плохо себя чувствует, кашляет, есть температура. Оказалось, что в</p>

Код компетенции	Ситуационные задачи
	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.

Код компетенции	Темы рефератов
ПК-5	Биоэтическое мировоззрение. Этические и деонтологические принципы профессиональной деятельности.
ОПК-2	Основы и принципы конструктивной коммуникации в медицине Современные клиентоориентированные технологиями Этапы построения конструктивной коммуникации «медицинский работник – пациент». Мотивационное информирование пациента. Развитие конфликтонезависимости, управление конфликтом Психологический портрет конфликтного человека. Основная причина конфликта. Правила управления конфликтом. Принцип проекции. Принцип конфликтонезависимости Ошибки при поведении в конфликте. Общие принципы построения контакта Способы психологической защиты.

Код компетенции	Презентации
ПК-5	Этические и деонтологические принципы профессиональной деятельности.
ОПК-2	Основы и принципы конструктивной коммуникации в медицине
ОПК-2	Правила управления конфликтом.

Код компетенции	Темы эссе
ПК-5	Биоэтическое мировоззрение.
ОПК-2	Понятие «осознанности», пути его использования в профилактике выгорания
ОПК-2	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
Коммуникация ОПК-2	ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ - ЭТО <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 женщиной и раздумываете, выходить ли за него за него замуж. На первый взгляд, все идеально – он общительный,</p>

Код компетенции	Наименование оценочного средства
	<p>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>
<p><b>Коммуникация</b> ОПК-2</p>	<p><b>ВСТАВЬТЕ ПРОПУЩЕННЫЕ СЛОВА:</b> <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>
<p><b>Диагностический</b> ПК-5</p>	<p><b>КАКИМИ ФАКТОРАМИ ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РЕЧЕВОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) достижением поставленной цели</li> <li>2) доведение информации до собеседника</li> <li>3) формирование определенных отношений с собеседником</li> <li>4) сохранением коммуникативного равновесия</li> </ol> <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 целенаправленного моделирования эмоций при конфликте на работе.</p> <p><b>Реферат.</b> Пути разрешения супружеских ссор.</p>

Код компетенции	Наименование оценочного средства
<p><b>Коммуникация</b> ОПК-2</p>	<p><b>СТРУКТУРА ЛИЧНОСТИ ПО Э.БЕРНУ ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ 3 ЭГО-СОСТОЯНИЯ:</b></p> <p>а) родитель, воспитатель, дитя;  б) родитель, взрослый, ребёнок;  в) взрослый, подросток, ребёнок;  г) ребёнок, отец, мать.</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> Пациент начал требовать, чтобы его немедленно приняли. Ваши действия?</p> <p><b>Реферат.</b> Психогигиена общения.</p>
<p><b>Коммуникация</b> ОПК-2</p>	<p><b>ЕДИНИЦА ОБЩЕНИЯ В ТА (ТРАНСАКТНОМ АНАЛИЗЕ) НАЗЫВАЕТСЯ:</b></p> <p>а) трансакцией;  б) вопросом;  в) коммуникацией;  г) предложением.</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> Вы пришли в кабинет главного врача с просьбой отпустить вас в отпуск. Как следует вести разговор?</p> <p><b>Реферат.</b> Навыки публичного общения.</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>	Лицензионны й 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>	Лицензионны й договор №10230101	01.05.2023 – 01.05.2024	49 назв.
9	Коллекция "Медицина - Издательство Лань" ЭБС ЛАНЬ.	ООО "Издательств о ЛАНЬ"	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.co m</a>	Лицензионны й 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 ПК-5	<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 1 шт; информационный стенд 2 шт; МФУ HP LaserJet M1120N 1 шт; 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>	ГБУЗ ТО «Областная клиническая психиатрическая больница» пос. Винзили, ул. Сосновая, д. 19

### Перечень лицензионного программного обеспечения

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.