



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

Программа заслушана и утверждена  
на заседании ЦКМС  
протокол № 1 от 13 октября 2021г.

Изменения и дополнения  
утверждены на заседании ЦКМС  
Протокол № 9 от 17 мая 2023г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Проректор по молодежной политике  
и региональному развитию

\_\_\_\_\_ С.В. Соловьева  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

### **ФАКУЛЬТАТИВНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ФТД.В.01 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ МЕДИЦИНСКОГО РАБОТНИКА**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
Уровень подготовки кадров высшей квалификации -  
Программа ординатуры  
СПЕЦИАЛЬНОСТИ  
31.08.74 «Стоматология хирургическая»**

Тюмень, 2023

Рабочая программа составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по специальности 31.08.74 «Стоматология хирургическая» (уровень подготовки кадров высшей квалификации) (2014 г.)

**Согласовано:**

Директор Института непрерывного профессионального развития, д.м.н., доцент

С.В. Соловьева

Председатель Методического Совета по непрерывному профессиональному развитию д.м.н., профессор  
(протокол № 9 от 20.09.2021 г.)

В.А. Жмуров

Программа заслушана и утверждена на заседании ЦКМС  
(протокол № 01 от 13.10.2021 г.)

Председатель ЦКМС, д.м.н., профессор  
(протокол № 01 от 13.10.2021 г.)

Т.Н. Василькова

Составитель программы:

Зав. кафедрой психиатрии и наркологии, д.м.н., доцент Раева Т.В.;  
Ассистент кафедры психиатрии и наркологии, к.м.н. Плотникова Н.С.;  
Ассистент кафедры психиатрии и наркологии, к.м.н. Юдина Н.В.

**1. Цель освоения дисциплины:** является формирование и развитие у ординатора системы теоретических знаний, практических умений и навыков по профессиональной коммуникации, применение профессиональной коммуникации при осуществлении лечебной деятельности в медицинских организациях, направленной на улучшение общественного здоровья.

**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 Программы ординатуры**

**2.1** Факультативная дисциплина (модуль) ФТД.В.01 «Профессиональные коммуникации медицинского работника» относится к вариативной части основной профессиональной образовательной программы высшего образования ординатуры по специальности 31.08.74 «Стоматология хирургическая».

**3. Требования к результатам освоения дисциплины**

Изучение дисциплины направлено на формирование у ординаторов следующих **профессиональных компетенций (ПК):**

**ПК-10:** готовность к формированию у населения, пациентов и членов их семей мотивации, направленной на сохранение и укрепление своего здоровья и здоровья окружающих, обучению пациентов основным гигиеническим мероприятиям оздоровительного характера, способствующим сохранению и укреплению здоровья, профилактике стоматологических заболеваний.

Основные признаки освоения компетенций	Оценочные средства, используемые при аттестации
<p><b>ПК-10</b> готовность к формированию у населения, пациентов и членов их семей мотивации, направленной на сохранение и укрепление своего здоровья и здоровья окружающих, обучению пациентов основным гигиеническим мероприятиям оздоровительного характера, способствующим сохранению и укреплению здоровья, профилактике стоматологических заболеваний</p>	
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- алгоритм подготовки разработанных методов и методик, направленных на охрану здоровья граждан к внедрению в практические здравоохранение с учетом структуры современной системы здравоохранения;</li> <li>- основные понятия, определения концепции укрепления здоровья и профилактики заболеваний, уровни профилактики и их содержание, обязательный и рекомендуемый набор скрининговых программ для различных групп населения, а также примеры программ профилактики и укрепления здоровья в России и за рубежом, организацию специальных разделов профилактики.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- генерировать новые методы и методики, направленные на охрану здоровья граждан с высоким потенциалом эффективности и</li> </ul>	<p>опрос, тесты, ситуационные задачи;</p>

<p>целесообразностью внедрения в практическое здравоохранение;</p> <p>- организовать учет и сбор информации о факторах риска и факторах здоровья, выявлять приоритеты и предлагать программы профилактики и укрепления здоровья для данной популяции и для данного учреждения, предложить программы совершенствования профилактики на всех ее уровнях, оценить эффективность предложенных программ укрепления здоровья и профилактики болезней.</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками внедрения разработанных методов и методик, направленных на охрану здоровья граждан на основе сравнительного анализа конечных результатов деятельности, экономической и медико-социальной эффективности;</p> <p>- статистическим методом учета и сбора информации о факторах риска и факторах здоровья, оценки эффективности реализуемых программ укрепления здоровья и профилактики болезней.</p>	
---	--

#### 4. Распределение трудоемкости дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 зачетная единица 36 часов.

Вид учебной работы	Трудоемкость		Трудоемкость по годам (АЧ)
	объем в зачетных единицах (ЗЕ)	объем в академических часах (АЧ)	
			1
<b>Аудиторная работа, в том числе</b>			
Лекции (Л)	0,2	<b>6</b>	6
Практические занятия (ПЗ)	-	-	-
Семинары (С)	0,6	<b>24</b>	24
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	0,2	<b>6</b>	6
В том числе:			
самостоятельная внеаудиторная работа		3	3
Вид промежуточной аттестации (зачет)			1 год 1 семестр
<b>ИТОГО</b>	<b>1</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

#### 4.1. Разделы дисциплины, виды учебной работы и формы текущего контроля

№	Год обучения (семестр)	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной работы (в АЧ)					Оценочные средства
			Л	ПЗ	С	СР	Всего	
1.	1	«Профессиональная коммуникация в медицине»	5	-	18	4	27	Эссе, тесты
2.	1	«Самоуправление и саморегуляция в профессиональной деятельности врача»	1	-	6	2	9	Эссе
		<b>ИТОГО</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>36</b>	Тесты, задачи

Примечание:

Л – лекции, ПЗ – практические клинические занятия, С – семинары, СР – самостоятельная работа.

#### 4.2. Распределение лекций

№	Наименование тем лекций	Объем в АЧ
		Год 1
1	Стандарты профессиональной коммуникации врача	2
2	Основы медицинской этики и деонтологии	1
3	Построение конструктивной коммуникации в медицине. Навыки эффективной профессиональной коммуникации.	2
4	Основы управления эмоциональным состоянием.	1
	ИТОГО (всего – АЧ)	6

#### 4.3. Распределение тем семинаров

№	Наименование тем семинаров	Объем в АЧ
		Год 1
1.	Основы конфликтологии. Стратегии поведения в конфликте	14
2.	Техники психологического айкидо	4
3.	Саморегуляция врача	2
4	Способы управления эмоциональным состоянием	4
	ИТОГО (всего – АЧ)	24

#### 4.5. Распределение самостоятельной работы по видам

№	Наименование тем семинаров	Объем в АЧ
		Год 1
1.	<i>Работа с электронными образовательными ресурсами</i>	4
2.	<i>Подготовка к участию в занятии в интерактивной форме в виде тренинга</i>	2
	ИТОГО (всего - АЧ)	6

*\*виды самостоятельной работы: работа с литературными и иными источниками информации по изучаемому разделу, в том числе в интерактивной форме, выполнение заданий, предусмотренных рабочей программой (групповых и (или) индивидуальных), ведения документации, подготовки рефератов, эссе, докладов, выступлений; подготовка к участию в занятиях в интерактивной форме (ролевые и деловые игры, тренинги, игровое проектирование, компьютерная симуляция, дискуссии), работа с электронными образовательными ресурсами, и т.д.*

### 5. Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины.

#### 5.1. Формы текущего контроля и промежуточной аттестации\*, виды оценочных средств:

№ п/п	Год	Формы контроля	Наименование раздела дисциплины	Оценочные средства		
				Виды	Кол-во вопросов в задании	Кол-во независимых вариантов
1	2	3	4	5	6	7
1.	1	зачет	«Профессиональная коммуникация в медицине», «Самоправление саморегуляция профессиональной деятельности врача»	Тестирование	10	2
				Ситуационные задачи	1	10

*\*формы текущего контроля: контроль самостоятельной работы, контроль освоения темы; формы промежуточной аттестации: зачет, экзамен*

## **5.2. Примеры оценочных средств:**

### Тестовые задания:

Выберите номер(а) тех вариантов ответов, данных после каждого из утверждений, которые являются с вашей точки зрения истинными

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
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
3. Выберите пункты, которые относятся к звуковым (паравербальным) средствам общения:
  - а) тембр голоса
  - б) жестикуляция во время общения
  - в) паузы
4. 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
5. Почему выстраиванию отношений с пациентом необходимо уделять особое внимание?
  - а) важно, чтобы пациент всегда был доволен действиями врача
  - б) чтобы уменьшить поток жалоб от пациентов
  - в) для того, чтобы увеличить количество «постоянных» пациентов
  - г) для повышения эффективности лечебного процесса

### Ситуационная задача:

#### **Задача 1**

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.

#### **Задача 2**

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.

Практическое задание:

1. Эссе «Мои стратегии поведения в конфликтной ситуации».
2. Эссе «Мои навыки самомониторинга и саморегуляции».

**6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (печатные, электронные издания, интернет и другие сетевые ресурсы).**

**6.1. Перечень рекомендуемой литературы**

№	Наименование согласно библиографическим требованиям	Количество экземпляров	
		На кафедре	В библиотеке
<b>Электронные ресурсы</b>			
1	Модуль «EDUCON» сайта Тюменского ГМУ, мультимедийный лекционный материал по темам лекций и практических занятий. Режим доступа: <a href="http://edu.tyumsma.ru">edu.tyumsma.ru</a>	Индивидуальный доступ для каждого ординатора	Индивидуальный доступ для каждого ординатора
<b>Дополнительная литература</b>			
1	Лукацкий, М. А. Психология: учебник / М. А. Лукацкий, М. Е. Остренкова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: ГЭОТАР - Медиа, 2013. - 664 с.		( <a href="http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970425022.html">http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970425022.html</a> )
2	Ларенцова, Л. И. Психология взаимоотношений врача и пациента: учебное пособие / Л. И. Ларенцова, Н. Б. Смирнова. - Москва: ГЭОТАР - Медиа, 2015. - 152 с.		( <a href="http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970425022.html">http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970425022.html</a> )
3	Сидоров, П. И. Деловое общение: учебник / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева; ред. П. И. Сидоров. - М.: ГЭОТАР-МЕД, 2004. - 848 с.		( <a href="http://www.studmedlib.ru/book/ISBN5923104431.html">http://www.studmedlib.ru/book/ISBN5923104431.html</a> )
4	Иванец, Н. Н. Психиатрия и медицинская психология: учебник / Н. Н. Иванец, Ю. Г. Тюльпин, М. А. Кинкулькина. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014. - 896 с.		( <a href="http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970414071.html">http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970414071.html</a> )
5	Сагитова, Г. Р. Клинический этикет: учебное пособие / Г. Р. Сагитова, В. М. Мирошников, Г. И. Колесникова. - Ростов н/Д: Феникс, 2016. - 124 с. - (Библиотека практикующего врача).		

**7. Содержание дисциплины**

Наименование раздела	Содержание модуля (раздела)
«Профессиональная коммуникация в медицине»	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. Формируется понятие терапевтических

	<p>отношениях, знакомство с современными клиентоориентированными технологиями. Калгори-Кембриджская модель. В практической части проводится тренировка навыков коммуникации и актуализация позитивного подхода в коммуникации путем работы в парах и в малых группах. 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). 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». 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» 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). А также 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).</p>
«Самоуправление и саморегуляция в	Модуль посвящен навыкам саморегуляции и поддержанию рабочего ресурсного состояния. Разбирается ресурсный



<p>профессиональной деятельности врача»</p>	<p>личностный статус «Я – профессионал» и способы поддержания рабочего состояния, в том числе с помощью упражнения «Ожидание». Происходит тренировка ухода от привычных стратегий реагирования, расцепление. Вводится понятие осознанность. Тренировка навыка осознанности и сканирования своего состояния. Актуализация внутренней позиции наблюдателя.</p> <p>Способы психологической защиты. Умение противостоять психическому заражению. Принцип независимости от внешних влияний, ответственности, психологической устойчивости. Понятие о психологических рангах. Внешний и внутренний локус контроля.</p>
---	--

## 8. Основные образовательные технологии

Лекции читаются с применением современных средств демонстрационных мультимедийных-презентаций, часть лекций проводится в интерактивной форме взаимодействия с обучающимися.

Получение профессиональных знаний осуществляется путем последипломного изучения предусмотренных учебным планом разделов образовательной программы не только на лекциях, семинарских и практических занятиях.

Семинарские занятия проводятся в интерактивной форме с коллективным обсуждением темы и конкретных ситуаций.

Практические занятия проводятся с применением нормативно-правовой базы определенного учреждения, определенной правовой формы.

Предусматривается самостоятельная работа с литературой. Изучение каждого раздела заканчивается тестовым контролем, решением ситуационных задач, подготовкой рефератов.

Отчетной документацией ординатора является дневник, в котором он фиксирует характер и объем выполненной работы, темы зачетных занятий и отметки о сдачи зачетов. В дневнике указываются прочитанные монографии, статьи периодической печати, методические указания, приказы, нормативные и законодательные документы, сведения о приобретенных практических навыках.

В процессе подготовки по дисциплине ординаторам предоставляется право выполнять учебно-исследовательские работы, готовить рефераты и участвовать в конференциях кафедры, научного общества молодых ученых Тюменского ГМУ.

## 9. Темы рефератов

- Синдром эмоционального выгорания, пути его профилактики.
- Типологии личности.
- Приемы активного слушания.
- Медицинская этика и деонтология, этический кодекс врача.
- Особенности профессиональной коммуникации врача - (по специальности).

## Формы аттестации по окончании дисциплины.

- Компьютерный тестовый контроль (50 вопросов).
- Ситуационная задача.

## 10. Перечень практических навыков:

- Навыки формирования терапевтических отношений с пациентом.
- Навыки использования Калгари-Кембриджской модели коммуникации с пациентом.
- Навыки предоставления пациентам информации медицинского содержания.
- Навыки конфликтонезависимости.

– Навыки сомомониторинга и саморегуляции в сложных профессиональных ситуациях.

### 11. Нормативно-правовая документация:

1. Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ.
2. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 15 мая 2012 г. N 543н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению".
3. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 7 марта 2018 г. № 92н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям".
4. Этический кодекс врача.

### 12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование подразделения	Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий и прочее с перечнем основного оборудования	*Юридический адрес учебной базы в соответствии с лицензией на осуществление образовательной деятельности
Кафедра психиатрии и наркологии	ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава России, Помещение для проведения учебных занятий: аудитория, оборудованная мультимедийными и иными средствами обучения: учебная мебель 17 парт, 52 стула, доска, мультимедийный комплекс, доступ в Интернет.	625023, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Одесская, д. 54, 4 этаж, №10
	ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава России, Помещение для самостоятельной работы: компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета, проектор, доска, 20 компьютеров, 22 стула, 4 стола.	625023, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Одесская, д. 54, 8 этаж, №31, №33

### Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

№ п/п	Наименование ресурса	Лицензиар (провайдер, разработчик)	Адрес доступа	№ договора (лицензии, свидетельства о регистрации)	Период использования	Число эл. документов в БД, в усл. ед. (экз., назв.)
1	Консультант врача. Электронная медицинская библиотека	ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением – Комплексный медицинский консалтинг»	<a href="https://www.studentlibrary.ru/">https://www.studentlibrary.ru/</a>	№ 4210015 от 09.04.2021	21.04.2021–20.04.2022	1823 назв.
2	Электронно-библиотечная система «Консультант студента» для ВО	ООО «Институт проблем управления здравоохранением»	<a href="https://www.studentlibrary.ru/">https://www.studentlibrary.ru/</a>	№ 4210016 от 09.04.2021	21.04.2021–20.04.2022	3452 назв.
3	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	ООО «РУНЭБ»	<a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>	№ 4210004 от 24.02.2021	26.02.2021–26.02.2022	26 назв. + архив (более 5500 назв.)

### Перечень лицензионного программного обеспечения

1	Операционная система Microsoft Windows 8.1 Пакет офисных программ Microsoft Office Standard 2013	Договор № 5150083 от 08.06.2015
2	Пакет офисных программ Microsoft Office Professional Plus 2019	Договор № 4190260 от 26.11.2019
3	ПО «Консультант+»	Договор № 5210012 от 27.04.2021
4	Договор на оказание услуг по предоставлению доступа к сети Интернет	Договор № 5200026 от 16.06.2020
5	Statistica Ultimate 13 Academic for windows RU	Договор №8 4190051 от 05.03.2019
6	Программный комплекс(межсетевой экран)	Договор № 5200095 от 23.12.2020
7	Антивирус Касперский	Договор № 5200096 от 22.12.2020
8	Информационная система 1С: Университет ПРОФ	Договор № 5150144 от 18.09.2015
9	Вебинарная площадка Webinar.ru	Договор № 5210010 от 26.04.2021
10	Linux лицензия GNU GPL	<a href="#">GNU General Public License</a>
11	Система управления обучением Moodle, лицензия GNU GPL	<a href="#">GNU General Public License</a>
12	7-Zip лицензия GNU GPL	<a href="#">GNU General Public License</a>
13	Firebird лицензия GNU GPL	<a href="#">GNU General Public License</a>