

**УТВЕРЖДАЮ**

Программа заслушана и утверждена на  
заседании ЦКМС  
протокол № 6 «17» апреля 2019г.

Проректор по молодежной политике и  
региональному развитию  
\_\_\_\_\_ С.В. Соловьева  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 г.

Изменения и дополнения  
утверждены на заседании ЦКМС  
Протокол №4 от 16 мая 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины Б1.О.4 «Коммуникативные технологии в здравоохранении»  
для направления подготовки 32.04.01. «Общественное здравоохранение»  
(уровень магистратуры)  
Институт непрерывного профессионального развития (очная форма обучения)  
Кафедра Психиатрии и наркологии  
Курс I  
Семестр I  
Модули 2  
Зачётные единицы 2

Лекции		18 час.
Зачет	1 семестр	
Практические (семинарские) занятия		36 час.
Самостоятельная работа		18 час.
Всего часов		72 час.

Тюмень, 2023

Рабочая программа составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 32.04.01. «Общественное здравоохранение» (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 485 от 31.05.2017 г., рабочего учебного плана (2019).

Индекс Б1.Б.4

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры психиатрии и наркологии (протокол № 3 от 19 февраля 2019 г.)

Заведующий кафедрой, д.м.н., доцент

Т.В. Раева

**Согласовано:**

Директор института непрерывного профессионального развития, д.м.н., профессор

О.И. Фролова

Председатель Методического Совета по непрерывному профессиональному развитию д.м.н., профессор

В.А. Жмуров

(протокол № \_\_, « \_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.)

Программа заслушана и утверждена на заседании ЦКМС (протокол № \_\_, « \_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.)

Председатель ЦКМС

д.м.н., профессор

О.И. Фролова

(протокол № \_\_, « \_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.)

**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.

**Рецензенты:**

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

Заведующий кафедрой психиатрии ФГБОУ ВО «Южно-Уральский государственный медицинский университет» Минздрава России, д.м.н. Е.В. Малинина

Главный врач ГБУЗ ТО ОКПБ Е.В. Родяшин

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

**Целью освоения дисциплины (модулей)** является формирование и развитие у магистранта системы теоретических знаний, практических умений и навыков по профессиональной коммуникации, применение профессиональной коммуникации при осуществлении управленческой деятельности в медицинских организациях, направленной на улучшение общественного здоровья.

**Задачами** учебной дисциплины являются:

- Приобретение магистрантом умений устанавливать психологический контакт с другим человеком, искусство вербального и невербального общения.
- Формирование коммуникативной компетентности, навыков задавать вопросы.
- Обучение умению убеждать, изучение этапов мотивационного интервью.
- Умение распознавать ситуацию межличностной манипуляции.
- 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 Б1.Б.4 «Коммуникативные технологии в здравоохранении» реализуется в рамках базовой части Блока 1 «Дисциплины (модуля)» основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 32.04.01 «Общественное здравоохранение» (уровень магистратуры) очной формы обучения и изучается в 1 семестре.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование общепрофессиональных, профессиональных и универсальных компетенций будущего специалиста, позволяющих действовать в научно-исследовательской; научно-производственной и проектной; организационно-управленческой области, самостоятельно разрешать проблемы и оценивать результаты.

## 3. Перечень компетенций в процессе освоения дисциплины

Номер /индекс компетенции	Содержание компетенции или ее части (указываются в соответствии с ФГОС ВО)	
<i>общепрофессиональные компетенции</i>		
<b>ОПК-5</b>	<b>Способность и готовность к организации публичных мероприятий для решения задач профессиональной деятельности, в том числе с международными партнерами</b>	
В результате изучения дисциплины обучающиеся должны	знать	- основы деловой переписки; основы делового оборота; основы этики и психологии делового общения; основы деловой переписки; основы делового оборота в медицинской организации.
	уметь	- выстраивать деловые связи и организация сотрудничества с различными государственными, общественными, религиозными, коммерческими организациями; выстраивать деловые связи и организация сотрудничества с различными государственными, общественными, религиозными,

		коммерческими организациями в области сестринского дела.
	владеть	- навыками выстраивания деловых связей организация сотрудничества с различными государственными, общественными, религиозными, коммерческими организациями; навыками выстраивать деловые связи и организация сотрудничества с различными государственными, общественными, религиозными, коммерческими организациями в области сестринского дела.
<b>профессиональные компетенции</b>		
<b>ПК-2</b>	<b>Способность и готовность к планированию, организации и осуществлению мероприятий в целях обеспечения общественного здоровья</b>	
В результате изучения дисциплины обучающиеся должны	знать	- алгоритм подготовки разработанных методов и методик, направленных на охрану здоровья граждан к внедрению в практические здравоохранение с учетом структуры современной системы здравоохранения; - 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.
	уметь	- навыками внедрения разработанных методов и методик, направленных на охрану здоровья граждан на основе сравнительного анализа конечных результатов деятельности, экономической и медико-социальной эффективности; - статистическим методом учета и сбора информации о факторах риска и факторах здоровья, оценки эффективности реализуемых программ укрепления здоровья и профилактики болезней.
	владеть	- генерировать новые методы и методики, направленные на охрану здоровья граждан с высоким потенциалом эффективности и целесообразностью внедрения в практическое здравоохранение; - 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.
<b>универсальные компетенции</b>		
<b>УК-4</b>	<b>Способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия</b>	
В результате изучения дисциплины обучающиеся должны	знать	особенности представления результатов научной деятельности в устной и письменной форме при работе в российских и международных исследовательских коллективах.
	уметь	следовать нормам, принятым в научном общении при работе в российских и международных исследовательских коллективах с целью решения научных и научно-образовательных задач;

		осуществлять личностный выбор в процессе работы в российских и международных исследовательских коллективах, оценивать последствия принятого решения и нести за него ответственность перед собой, коллегами и обществом.
	владеть	навыками анализа основных мировоззренческих и методологических проблем, в том числе междисциплинарного характера, возникающих при работе по решению научных и научно-образовательных задач в российских или международных исследовательских коллективах; технологиями оценки результатов коллективной деятельности по решению научных задач, в том числе ведущейся на иностранном языке; технологиями планирования деятельности в рамках работы в российских или международных исследовательских коллективах по решению научных и научно-образовательных задач; различными типами коммуникаций при осуществлении работы в российских или международных исследовательских коллективах по решению научных и научно-образовательных задач.

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

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётных единицы, 72 часа.

#### Дисциплинарный модуль 1. «Профессиональная коммуникация в медицине» (1 зачетных единиц)

##### *Модульная единица 1.1. Основы профессиональной 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. 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. 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 тренинговых упражнениях. Разбираются

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

## **Дисциплинарный модуль 2. «Самоуправление и саморегуляция в профессиональной деятельности» (1 зачетных единиц)**

*Модульная единица 2.1. Рабочая конфигурация и ресурсный личностный статус «Я-профессионал».*

Модуль посвящен навыкам саморегуляции и поддержанию рабочего ресурсного состояния. Разбирается ресурсный 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.

Способы психологической защиты. Умение противостоять психическому заражению. Принцип независимости от внешних влияний, ответственности, психологической устойчивости. Понятие о психологических рангах. Внешний и внутренний локус контроля.

## 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 работа	Всего часов	Аудиторная работа	Внеаудиторная работа	Симуляционное обучение			
1.	Модульная единица 1.1.	12	11	1	24	22	2	-	10	54	эссе
2.	Модульная единица 2.1.	6	6	-	12	10	2	-	8	26	эссе

## Тематический план лекций

№ п/п	Тематика лекций	Количество часов аудиторной работы	Вид внеаудиторной контактной работы	Количество часов
<b>Дисциплинарный модуль 1</b>				
<b>Модульная единица 1.1.</b>				
<b>Основы профессиональной коммуникации</b>				
1	Формирование профессиональной компетенции	3	Работа с презентацией в системе EDUCON	1
2	Основы конфликтологии	3		
3	Основы психологического айкидо	2		
4	Мотивационное интервью	3		
	<i>Всего</i>	11		1
	<i>Всего за модульную единицу 1.1</i>	12		
<b>Дисциплинарный модуль 2</b>				
<b>Модульная единица 2.1.</b>				
<b>Рабочая конфигурация и ресурсный личностный статус «Я-профессионал»</b>				
1	Основы самомониторинга	2		
2	Основы саморегуляции	2		
3	Эмоциональное выгорание	2		
	<i>Всего</i>	6		-
	<i>Всего за модульную единицу 2.1</i>	6		
	<b>Всего за дисциплинарный модуль</b>	17		1
		18		

## Тематический план практических занятий

№ п/п	Тематика занятий	Кол-во часов аудиторной работы	Внеаудиторная контактная работа		Симуляционное обучение	
			вид	часы	вид	часы
<b>Дисциплинарный модуль 1 «Профессиональная коммуникация в медицине»</b>						
<b>Модульная единица 1.1.</b>						
<b>Основы профессиональной коммуникации</b>						
1	Базовые навыки конструктивной коммуникации	4				
2	Искусство невербального общения	3				
3	Искусство вербального общения	3				
4	Мотивационное интервью	2				
5	Стратегия поведения в конфликте	4	Описание примера из личной практики	2		
6	Техники психологического айкидо	4				
	<i>Контроль по модульной единице</i>	2				
	<i>Всего</i>	22		2		-
	<i>Всего за модульную единицу 1.1</i>		24			
<b>Дисциплинарный модуль 2 Саморегуляция и самоуправление в профессиональной деятельности</b>						
<b>Модульная единица 2.1.</b>						
<b>Рабочая конфигурация и ресурсный личностный статус «Я-профессионал»</b>						
1	Личностный статус «Я-профессионал»	2				
2	Техники самомониторинга	2				
3	Техники саморегуляции	2				
4	Эмоциональное выгорание, пути профилактики	3		2		
	<i>Контроль по модульной единице</i>	1				
	<i>Всего</i>	10		2		-
	<i>Всего за модульную единицу 2.1</i>		12			
	<b>Всего за дисциплинарный модуль</b>		<b>36</b>			

### 5. Рекомендуемые образовательные технологии

Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы и дающие наиболее эффективные результаты освоения дисциплины «Коммуникативные технологии в здравоохранении»: работа в малых группах, метод мозгового штурма, групповые дискуссии, тренинги практических навыков, написание эссе, разбор практических случаев и примеров из личной практики.



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

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Виды работ	Форма контроля
Модульная единица 1.1. Основы профессиональной коммуникации			
1	Типологии личности	реферат	презентация
2	Технология активного слушания	реферат	презентация
Модульная единица 2.1. Рабочая конфигурация и ресурсный личностный статус «Я-профессионал»			
3	Локусы контроля	реферат	презентация
4	Психологические ранги	реферат	презентация

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Основная литература (О.Л.)

- 1) 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) Ларенцова, Л. И. Психология взаимоотношений врача и пациента: учебное пособие / Л. И. Ларенцова, Н. Б. Смирнова. - Москва: ГЭОТАР - Медиа, 2015. - 152 с. (<http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970425022.html>)

### Дополнительная литература (Д.Л.)

- 1) 1. 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).
- 2) 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. (<http://www.studmedlib.ru/book/ISBN5923104431.html>)
- 3) Иванец, Н. Н. Психиатрия и медицинская психология: учебник / Н. Н. Иванец, Ю. Г. Тюльпин, М. А. Кинкулькина. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014. - 896 с. (<http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970414071.html>)

Заведующий библиотекой Тюменского ГМУ

Т.А. Вайцель

### Методические указания (М.У.)

1. Учебно-методическое пособие «Медицинская этика, деонтология и конфликтология», Т.В. Раева, Е.В. Баянова – Тюмень, 2016, 96 с.

### *Рекомендуемые электронные информационно-поисковые и справочно-правовые системы (сайты):*

1. Министерство здравоохранения Российской Федерации. Официальный сайт. Режим доступа: <http://www.rosminzdrav.ru>, свободный.

2. Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения. Официальный сайт. Режим доступа: <http://www.roszdravnadzor.ru/>, свободный.
3. Государственный реестр лекарственных средств [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://grls.rosminzdrav.ru/grls.aspx>, свободный.
4. Государственный реестр предельных отпускных цен [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://grls.rosminzdrav.ru/pricelims.aspx>., свободный.
5. Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Тюменской области. Официальный сайт. Режим доступа: <http://72reg.roszdravnadzor.ru/>, свободный.
6. Официальный портал органов государственной власти Тюменской области Официальный сайт. Режим доступа: <http://admtuumen.ru>, свободный.
7. Здравоохранение города Тюмени. Официальный сайт. Режим доступа: <http://www.gorzdrav72.ru>, свободный.
8. Центральная научная медицинская библиотека. Режим доступа: <http://www.scsml.rssi.ru/>, свободный.
9. Научная электронная библиотека. Режим доступа: <http://elibrary.ru>, свободный.
10. Научная электронная библиотека. Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru>, свободный.
11. Справочно-информационная система «Консультант плюс». Официальный сайт. Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.
12. Информационно-правовой портал «Гарант». Официальный сайт. Режим доступа: <http://www.garant.ru>, свободный.

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ 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-5, ПК-2, УК-4	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: <b>Комплект учебной мебели – шт.</b> Комплект учебной мебели – 20 шт., Персональный компьютер с доступом в Internet и обеспечением доступа в ЭОС Educon (Moodle) – 1 шт.	625023, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Одесская, д. 50, корпус1, 1 этаж Зал для бриффинга

## Лист дополнений и изменений к рабочей программе

<b>Дата внесения изменений</b>	<b>Содержание</b>	<b>Подпись лица, внёсшего запись</b>