

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ АКАДЕМИКА Е.А. ВАГНЕРА» МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(ФГБОУ ВО ПГМУ им. академика Е.А. Вагнера Минздрава России)



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по образовательной деятельности  
ФГБОУ ВО ПГМУ им. академика Е.А.  
Вагнера  
Минздрава России

Н.В. Минаева

«28» августа 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.02. Коммуникация**

для ординаторов

Направление подготовки: 31.00.00 Клиническая медицина

Направление подготовки: 32.00.00 Науки о здоровье и профилактическая медицина

Форма обучения: очная

Трудоемкость: 1 ЗЕТ / 36 часов

Пермь, 2024

**Разработчики:**

Руководитель учебного центра бережливых технологий «Фабрика процессов Lean&training» ФГБОУ ВО ПГМУ им. академика Е.А. Вагнера Минздрава России, доцент кафедры внутренних болезней и семейной медицины, к.м.н.

Кабирова Ю.А.

## 1. Цель и задачи изучения дисциплины.

**Целью** изучения дисциплины «Коммуникация» является формирование и развитие навыков, необходимых для эффективного общения врача с пациентами, родственниками пациентов и коллегами в различных ситуациях (в условиях стационарной, амбулаторной и неотложной медицинской помощи), в том числе с использованием Калгари-Кембриджской модели медицинской.

### **Задачи:**

- усвоение понятий о коммуникативных навыках, коммуникативном процессе и коммуникативной компетентности врача
- функции, виды, механизмы и уровни общения
- формирование понимания значимости навыков эффективного и бесконфликтного общения с пациентами, родственниками пациентов и коллегами
- формирование представления о психологических требованиях к личности врача;
- правильное построение и ведение медицинской коммуникации с пациентами;
- формирование навыков эффективного и бесконфликтного общения с пациентами, родственниками пациентов и коллегами
- определение барьеров и решение проблем, препятствующих эффективному общению врача и пациента;
- определение психологических типов пациентов и применение эффективных подходов к построению взаимоотношений между врачом и пациентом.

## **2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы ординатуры**

2.1. Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, реализуется в 4 семестре обучения.

2.3. Изучение дисциплины направлено на обеспечение задач профессиональной деятельности следующего типа:

- медицинский.

**3.2. Технологическая карта формирования целевых компетенций в процессе изучения дисциплины**

**УК-4. Способен выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности**

Код и наименование компетенции, индикатора достижения компетенции	Компоненты компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)	Технологии формирования	Средства и технологии оценки
УК-4.1 Выбирает и использует стиль профессионального общения при взаимодействии с коллегами, пациентами и их родственниками	знать	– Стили профессионального общения при взаимодействии с коллегами, пациентами и их родственниками	Лекционные, практические занятия, самостоятельная работа	Задания для самостоятельной работы
	уметь	– Определять стили профессионального общения при взаимодействии с коллегами, пациентами и их родственниками и корректировать его характер с учетом конкретных и (или) изменяющихся условий коммуникации. – Использовать стиль профессионального общения при взаимодействии с коллегами, пациентами и их родственниками. – Взаимодействовать с представителями профессионального сообщества, родителями (законными представителями) обучающихся, иными заинтересованными лицами и организациями при решении задач обучения и (или) воспитания отдельных обучающихся и (или) учебной группы с соблюдением норм	Лекционные, практические занятия, самостоятельная работа	Задания для самостоятельной работы

		педагогической этики.		
	владе ть	- Способностью анализировать ситуации профессионального взаимодействия с коллегами, пациентами и их родственниками, выбирать наиболее эффективный стиль общения; – Навыками общения с учетом выбранного стиля.	Практически е занятия, самостоятел ьная работа	Задания для самостоятельно й работы
УК-4.2 Осуществля ет ведение документац ии, деловой переписки с учетом особенносте й стилистики официальны х и неофициаль ных писем и социокульту рных различий в формате корреспонде нции	знать	– Стили официальных и неофициальных писем, виды корреспонденций; – Социокультурные (культурные) различия в коммуникации	Самостоятел ьная работа	Задания для самостоятельно й работы
	уметь	– Вести документацию, деловую переписку с учетом особенностей стиля официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в оформлении корреспонденции	Самостоятел ьная работа	Задания для самостоятельно й работы
	владе ть	– Способами и приемами ведения документации, деловой переписки с учетом особенностей стиля официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в оформлении корреспонденции.	Практически е занятия, самостоятел ьная работа	Задания для самостоятельно й работы
УК-4.3 Представля ет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлени ях	знать	- Особенности социокультурного взаимодействия, иметь представление о контексте и его влиянии	Практически е занятия, самостоятел ьная работа	Задания для самостоятельно й работы

	уметь	- Анализировать точки зрения участников, понимать предпосылки мнений и уважать взгляды других	Практически е занятия	Задания для самостоятельной работы
	владеет	Навыком осмысления собственных эмоциональных состояний и чувств, а также причин их возникновения - Навыком контроля и конструктивного совладания	Практически е/ занятия, самостоятельная работа	Задания для самостоятельной работы

#### 4. Объем, виды учебной работы, форма аттестации

Трудоемкость дисциплины составляет 1 ЗЕТ / 36 часов

Виды учебной работы	Всего акад. часов
Аудиторные занятия, всего часов	36
в том числе:	
лекции, час	4
практические занятия, семинары, час	22
Самостоятельная работа (ДОТ)	10

Форма аттестации зачет

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Виды учебной работы по модулям

№	Разделы программы	Количество часов по видам занятий.				
		аудиторная			самостоятельная	Всего
		Лекции и	ПС	ОСК	ДОТ и ЭО	
1.	<b>Тема 1.</b> Основы психологии общения. Роль общения в профессиональной деятельности медицинского работника.	1	1	-	-	2
2.	<b>Тема 2.</b> Приемы и алгоритмы эффективной коммуникации в медицине. Техники установления контакта и активного слушания. Установление психологического контакта в процессе общения; эффективные техники общения	1	1	1	2	5
3.	<b>Тема 3.</b> Вербальное общение в деятельности врача. Виды вербальной коммуникации.	0,5	-	1	2	3,5
4	<b>Тема 4.</b> Невербальное общение в деятельности врача. Рефлексивное и неререфлексивное слушание. Эмпатическое слушание.	0,5	4	6	2	12,5
5	<b>Тема 5.</b> Барьеры, препятствующие эффективному общению врача и пациента. Особенности общения с "трудными" пациентами	0,5	2	2	2	6,5
6	<b>Тема 6.</b> Профессиональное общение врач-пациент, врач-средний и младший	0,5	2	2	1	5,5

	медицинский персонал, врач-родственник больного. Особенности взаимодействия с пациентом и его родственниками					
7	Итоговый контроль знаний: дифференцированный зачет	-	-	-	1	1
	<b>Итого</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>36</b>

## 5.2. Тематический план дисциплины

### 5.2.1. Тематический план лекций

№	Наименование раздела. Тема лекции	Кол-во часов
1	Основы психологии общения. Роль общения в профессиональной деятельности медицинского работника.	1
2	Приемы и алгоритмы эффективной коммуникации в медицине. Техники установления контакта и активного слушания. Установление психологического контакта в процессе общения; эффективные техники общения.	1
3	Вербальное общение в деятельности врача. Виды вербальной коммуникации.	0,5
4	Невербальное общение в деятельности врача. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Эмпатическое слушание.	0,5
5	Барьеры, препятствующие эффективному общению врача и пациента. Особенности общения с «трудным» пациентами	0,5
6	Профессиональное общение врач-пациент, врач-средний и младший медицинский персонал, врач-родственник больного. Особенности взаимодействия с пациентом и его родственниками.	0,5
	<b>ИТОГО часов</b>	<b>4</b>

### 5.2.2. Тематический план практических занятий

№	Тема занятия	Кол-во часов
1	Основы психологии общения. Роль общения в профессиональной деятельности медицинского работника.	1
2	Приемы и алгоритмы эффективной коммуникации в медицине. Техники установления контакта и активного слушания. Установление психологического контакта в процессе общения; эффективные техники общения.	4
3	Вербальное общение в деятельности врача. Виды вербальной коммуникации.	3
4	Невербальное общение в деятельности врача. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Эмпатическое слушание.	12
5	Барьеры, препятствующие эффективному общению врача и пациента. Особенности общения с «трудными» пациентами	6
6	Профессиональное общение врач-пациент, врач-средний и младший медицинский персонал, врач-родственник больного. Особенности взаимодействия с пациентом и его родственниками.	5
	<b>ИТОГО часов</b>	<b>22</b>

### 5.2.3. План самостоятельной (дистанционной) работы

№	Наименование раздела программы	Содержание работы	Кол-во часов
1.	Приемы и алгоритмы эффективной коммуникации в медицине. Техники установления контакта и активного слушания. Установление психологического контакта в процессе общения; эффективные техники общения.		3
2.	Вербальное общение в деятельности врача. Виды вербальной коммуникации.		2
3.	Барьеры, препятствующие эффективному общению врача и пациента. Особенности общения с «трудными» пациентами.		2
4	Профессиональное общение врач-пациент, врач-средний и младший медицинский персонал, врач-родственник больного. Особенности взаимодействия с пациентом и его родственниками.		2
5	Итоговый контроль знаний: дифференцированный зачет		1
	ИТОГО часов:		10

### 6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Учебно-методическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине включает:

- СИМ навыки общения с пациентами. Отработка навыков общения согласно Калгарикембриджской модели общения» (Приложение 1)
- СИМ навыки общения с конфликтными пациентами (Приложение 2)
- фонд оценочных средств для входного (фоновое) контроля (Приложение 3)
- фонд оценочных средств для итогового контроля и промежуточной (полугодовой) аттестации (Приложение 4)

### 7. Информационное обеспечение дисциплины

#### 7.1. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основные источники:

1	Васильева, Е. Ю. Коммуникационный менеджмент : учебно-методическое пособие / Е. Ю. Васильева, Н. В. Сергиевская. - Москва : МИСИ - МГСУ, 2020. - ISBN 978-5-7264-2126-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <a href="https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785726421261.html">https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785726421261.html</a> (дата обращения: 22.09.2024). - Режим доступа : по подписке.	Удаленный доступ
2	Шарков, Ф. И. Коммуникология / Шарков Ф. И. - Москва : Дашков и К, 2013. - 408 с. - ISBN 978-5-394-01969-2. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <a href="https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394019692.html">https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394019692.html</a> (дата обращения: 22.09.2024). - Режим доступа : по подписке.	Удаленный доступ

3	Шарков, Ф. И. Коммуникология : основы теории коммуникации / Шарков Ф. И. - Москва : Дашков и К, 2010. - 592 с. - ISBN 978-5-394-00299-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <a href="https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394002991.html">https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394002991.html</a> (дата обращения: 22.09.2024). - Режим доступа : по подписке.	Удаленный доступ
---	---	------------------

Дополнительные источники:

1. Марусева, И.В. Коммуникационный менеджмент в вопросах и ответах: (подготовка к экзамену): учебное пособие для вузов / И.В. Марусева. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2014. - 214 с.: рис., схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-3089-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=256547>
2. Нахимова Е.А. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие. — Москва: Флинта, 2013.- 153 с. — Электронное издание. /ЭБС Ibooks[Электронный ресурс]. URL:<https://ibooks.ru/reading.php?productid=341750>
3. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации : Учебное пособие .- Москва.: Дашков и К,2014.- 488 с.- Электронноеиздание. /ЭБС Ibooks [Электронныйресурс].
4. Денисов И.Н., Резе А.Г., Волнухин А.В. Коммуникативные навыки врачей в амбулаторной практике // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. 2012. № 5. С. 18-31.
5. Болучевская В.В., Павлюкова А.И. Общение врача: вербальная и невербальная коммуникация. Лекция 2 [Электронный ресурс] // Медицинская психология в России. 2011. № 2. URL: <http://medpsy.ru>. (дата обращения: 16.03.2020)
6. Мещерякова Т.В. Автономия пациента: национальное в глобальном контексте // Вестник Томского государственного университета. Культурология и искусствоведения. 2011. № 3. С. 34-40. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/avtonomiya-patsienta-natsionalnoe-v-globalnom-kontekste>.
7. Приемы и методы эффективного общения с пациентами. Оренбург, 2015. 41 с.
8. Истратова О.Н., Эксакусто Т.В. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие [Электронный ресурс]. Ростов-на-Дону; Таганрог : Изд-во Южного федерального университета, 2018.
9. Крутий И.А. Симуляционное обучение в профессиональной подготовке врачей: учебное пособие. М. : ФГБОУ ДПО РМАНПО Минздрава России, 2019. 79 с.
10. Селезнев С.Б. Особенности общения медицинского персонала с больными различного профиля (по материалам лекций для студентов медицинских и социальных вузов) [Электронный ресурс] // Медицинская психология в России. 2011. № 4. URL: <http://medpsy.ru>. (дата обращения: 27.03.2020)
11. Искусство общения. Руководство для медицинских сестер по внедрению передовой практики общения. EDTNA/ERCA, 2017. 88 с.
12. Митупов М.Б., Беляева Л.Н. Профессиональное общение медицинских работников среднего звена // Бюллетень ВСНЦ СО РАМН. 2010. № 2 (72). С. 140-144.
13. Навыки эффективного общения для оказания пациент-ориентированной медицинской помощи. РОСОМЕД, 2018. URL: <https://rosomed.ru/system>.
14. Навыки общения с пациентами. Дж. Сильверман, С. Кёрц, Дж. Дрейпер. Перевод А. Сонькина. Изд.: Гарант. - 2018. 304 с.
15. Вацлавик П., Бивин Дж., Джексон Д. Психология межличностных коммуникаций / Пер. с англ. — СПб.: «Речь», 2000.
16. Гринберг Т.Э. Коммуникационная концепция связей с общественностью: модели, технологии, синергетический эффект. – М.: Изд-во Московского университета, 2012 – 324 с.

17. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2014 – 370 с.
18. Назаров М.М. Массовая коммуникация и общество: Введение в теорию и исследования. – М.: Либроком, 2014. – 360 с.
19. Блейхер В. М., Крук И. В., Боков С. Н. Клиническая психология: Руководство для врачей и клинических психологов. — М., Воронеж: Московский психолого-социальный институт; МОДЭК, 2002
20. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2003.
21. Ларенцова Л.И., Смирнова Н.Б. Психология взаимоотношений врача и пациента: учебное пособие - М: ГЭОТАР-Медиа, 2014.- 152 с.
22. Сонькина А.А. Навыки профессионального общения в работе врача // ОРГЗДРАВ: новости, мнения, обучение. 2015. № 1. С. 101-107.
23. Гиббс Т., Химион Л.В., Перевод Балкизова З.З. Выяснение общего анамнеза: встреча двух экспертов. // Медицинское образование и профессиональное развитие № 1, 2013. С. 60- 69.
24. Сизова Ж.М., Давыдова Н.С., Чернядьев С.А., Дьяченко Е.В., Макарошкин А.Г., Теплякова О.В., Попов А.А., Самойленко Н.В., Сонькина А.А., Шубина Л.Б., Грибков Д.М., Серкина А.В., Боттаев Н.А. Пилотирование станции оценки навыков общения при первичной аккредитации специалиста – 2017 //Медицинское образование и профессиональное развитие. 2018. №1. С 155-121.

**7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:**

1. Библиотека НЦПЗ РАМН <http://psychiatry.ru/stat/239>
2. Восточно-Европейский Институт психоанализа (г. Санкт-Петербург) - <http://eeip.ru/>
3. Московский Институт психоанализа - <http://www.inpsycho.ru/>
4. Профессиональная психотерапевтическая лига - <http://www.oppl.ru/>
5. Российская психотерапевтическая ассоциация - <http://www.rpa-russia.ru>
6. Институт психотерапии и клинической психологии; - <http://www.psyinst.ru/library.php>
7. Научно-электронная библиотека - <http://elibrary.ru>
8. Проект Психея - <http://www.psycheya.ru/>
9. Психология - <http://psy.rin.ru/>

**Информационное обеспечение Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

№ п/п	Наименование	Количество точек доступа
1	Электронная библиотека ПГМУ. <a href="https://www.psmu.ru/universitet/podrazdeleniya/nauchnaya-biblioteka/elektronnaya-biblioteka.html">https://www.psmu.ru/universitet/podrazdeleniya/nauchnaya-biblioteka/elektronnaya-biblioteka.html</a>	Свободный доступ для авторизованных пользователей
2	Электронно-библиотечная система «КнигаФонд». <a href="http://www.knigafund.ru">http://www.knigafund.ru</a>	Доступ по индивидуальным картам для каждого обучающегося
3	Материалы сайта Минздрава Российской Федерации. <a href="https://minzdrav.gov.ru/poleznye-resursy/proekt-berezhlivaya-poliklinika">https://minzdrav.gov.ru/poleznye-resursy/proekt-berezhlivaya-poliklinika</a> .	Свободный доступ
4	ЭБС «Консультант студента. Электронная библиотека Медицинского вуза». <a href="http://www.studmedlib.ru">http://www.studmedlib.ru</a>	Свободный доступ
5	Научная электронная библиотека. <a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp">http://elibrary.ru/defaultx.asp</a>	Свободный доступ
6	СПС «Гарант». <a href="https://www.garant.ru/">https://www.garant.ru/</a>	Свободный доступ

7	СПС «Консультант Плюс». <a href="https://www.google.com/">https://www.google.com/</a>	Свободный доступ
8	База данных Scopus. <a href="https://med.ru/ru/baza-dannyh-scopus">https://med.ru/ru/baza-dannyh-scopus</a>	Свободный доступ
9	Официальный сайт Всемирной организации здравоохранения(ВОЗ) <a href="https://www.who.int/ru">https://www.who.int/ru</a>	Свободный доступ
10	Официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации. <a href="http://www.rosminzdrav.ru/">http://www.rosminzdrav.ru/</a>	Свободный доступ

### **Нормативно-правовые основания**

1. «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь. Методические рекомендации» (2-е издание с дополнениями и уточнениями) (утв. Минздравом России), 2019.
2. Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ред. от 07.03.2018)

## **8. Условия реализации программы**

### **8.1. Кадровое обеспечение программы**

Данные о кадровом обеспечении представлены в сводной справке КО ООП основной профессиональной образовательной программы

### **8.2. Материально-техническое обеспечение**

**Помещения:** Федеральный аккредитационный центр ПГМУ им. ак. Е.А. Вагнера, Минздрава России 614000, г. Пермь, ул. Попова, 7.

**Оборудование:** специально оборудованные симуляционные классы для проведения учебных занятий.

**Средства ТСО:** компьютер, доска-флипчарт, интерактивная плазменная панель Warrantycard, Version 3.5, видеонаблюдение и аудиофиксация тренингов и деловых игр, ВиртуБОТ.

**Демонстрационные материалы:** мультимедийные презентации, мнемосхемы, пиктограммы, таблица со статистическими анализируемыми показателями, алгоритмы действий для участников (по сценарию), расходные материалы, необходимые для осуществления деятельности сотрудников, имитаторы документации, используемой в процессе деятельности сотрудников.

**Учебные материалы:** учебники, учебные пособия, методические рекомендации, раздаточные дидактические материалы и другие.

## ФОНД ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Условия применения, критерии оценивания. Тестовые задания - вопросы закрытого типа с одним правильным ответом из четырех предложенных вариантов

Проверка выполненных заданий: за каждый верный ответ - 1 балл, за неверный – 0 баллов.

Оценка за тестирование определяется по доле правильных ответов:

- «удовлетворительно» - при 70-79% правильных ответов,
- «хорошо» - при 80-89% правильных ответов,
- «отлично» - при 90-100% правильных ответов

Примеры тестовых заданий

### 1. Характеристика пациент-ориентированного подхода к проведению врачебной консультации

- a) пациент-ориентированный подход — это вариант патерналистической модели взаимоотношений врача и пациента, когда пациент послушно выполняет врачебные указания;
- b) пациент-ориентированный подход — это договорная модель взаимоотношений врача и пациента, в основе которой лежит подписанный сторонами
- c) пациент-ориентированный подход основан на понимании, что пациент является клиентом, от которого зависит прибыль врача (медицинской организации);
- d) пациент-ориентированный подход предполагает, что врач выполняет все просьбы и пожелания пациента;
- e) пациент-ориентированный подход к оказанию медицинской помощи основан на взаимопонимании и сотрудничестве пациента и врача.

### 2. Кто (что) определяет план медицинской консультации?

- a) врач и пациент в ходе совместного обсуждения;
- b) пациент;
- c) проведение медицинской консультации не предполагает принятия какого-либо плана;
- d) стандарт оказания медицинской помощи;
- e) врач.

### 3. Последовательные шаги для выяснения причин обращения пациента за медицинской помощью по Калгари-Кембриджской модели

- a) задать вводный вопрос, (2) выслушать пациента, задавая уточняющие вопросы (3) провести скрининг;
- b) задать серию вопросов, (2) выслушать пациента, направляя его, чтобы он не сбился с мысли, (3) провести скрининг;
- c) задать вводный вопрос, (2) выслушать пациента, не перебивая;
- d) задать вводный вопрос, (2) провести скрининг;
- e) задать вводный вопрос, (2) выслушать пациента, не перебивая (3) провести скрининг.

### 4. Правильное высказывание относительно Калгари-Кембриджской модели врачебной консультации (ККМ)

- a) ККМ — это гипотеза, не получившая подтверждения достоверными исследованиями;

- b) ККМ основана на четком структурировании врачебной консультации и данных, подтвержденных многочисленными исследованиями;
- c) ККМ описывает 5 врачебных навыков, необходимых для эффективного общения с пациентом;
- d) ККМ рассматривает три этапа врачебной консультации: сбор информации, физикальное обследование, завершение консультации;
- e) ККМ рассматривает врачебную консультацию как единый процесс, не разделяя ее на этапы или эпизоды, что обеспечивает целостное восприятие проблем пациента и повышает результативность врачебной консультации.

**5. Как часто (согласно исследованиям) пациенты, которых перебил врач в начале консультации, способны продолжить свой рассказ по намеченному плану?**

- a) почти все пациенты способны довести до конца свою мысль, даже если врач перебивает их рассказ своими вопросами и различными репликами;
- b) примерно в трети случаев;
- c) вопрос не изучался;
- d) никто не способен — сбившись, пациент не может продолжить свою мысль в кабинете врача;
- e) около 10% пациентов не могут закончить свой рассказ по намеченному плану, если врач перебил их своим вопросом в начале консультации.

## ФОНД РОЛЕВЫХ ИГР

### Отработка навыков общения согласно Калгари-кембриджской модели общения:

#### 1. Элементы коммуникации «пазл общения»

**Цель** - способность обучаемого эффективно общаться с пациентом на этапе сбора жалоб и анамнеза и консультирования

**Количество участников** 6-9 человек.

- **Ролевая игра** «идеальный\плохой доктор», «идеальный\ плохой пациент»

**Роли:** 1)Доктор 2) Пациент

- **Ролевая игра** Сообщение и канал коммуникации (Король и Ферзь).
- **Ролевая игра** Мини-игра «глухие телефоны»
- Знакомство с роботом - андроидом «игра 3 вопроса».

#### 2. Навыки общения по ККМК

**Цель** - способность обучаемого эффективно общаться с пациентом на этапе сбора жалоб и анамнеза и консультирования

**Количество участников** 6-9 человек.

- **Ролевая игра** Деловая игра в командах по сценарным карточкам
- **Роли:** 1)Доктор 2) Пациент 3) Эксперт
- **Время:** 30 минут (4-6 раундов, 1 раунд 2 минуты, рефлексия 2 минуты после каждого раунда)
- **Ролевая игра** Выделение этапов общения согласно ККМК. Работа с СП

**Роли:** 1)Доктор 2) Пациент (человек, ВиртуБот)

**Время:** 50минут (4 раунда, 1 раунд 5-6 минут, межраундное обсуждение 10 минут,)

**Ход игры:** чередование СП человека и ВиртуБота.

*Оценочные средства Фрагмент чек-листа станции аккредитации «Сбор жалоб и анамнеза» (Приложение 2). Анализ экспертами работы с СП по индивидуальным заданиям (карточки). Анализ видеозаписи обучающимися в спорных случаях.*

#### 3. Отработка навыков общения с конфликтным пациентом

**Цель** - Готовность и способность обучаемого активно общаться с конфликтным пациентом

**Количество участников** 6-9 человек.

- **Анкетирование участников** (анкета Томаса-Колмана)

**Ход:** Опросник состоит из 30 пар утверждений, относящихся к различным стилям поведения человека в ситуации конфликта. Из каждой пары утверждений нужно выбрать одно, которое наиболее верно отражает отношение испытуемого к конфликтной ситуации и отметить его в бланке ответов.

**Рефлексия**

- **Ролевая игра** Деловая игра на определение сущности конфликта и видов классификации (из примеров участников и/или карточек)

**Ход игры:**

- **Работа с СП** (чередование человек, и Виртубот) – стратегии поведения в конфликте;
- **Работа с СП** (чередование человек, и Виртубот) – пути решения конфликтных ситуаций по технологии LAST, ASAP и др.

*Оценочные средства Анализ экспертами работы с СП по индивидуальным заданиям. Анализ видеозаписи обучающимися в спорных случаях.*

## **ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ (ЗАДАНИЙ) ДЛЯ УСТНОГО СОБЕСЕДОВАНИЯ**

1. Коммуникативные личностные качества в процессе общения.
2. Особенности вербального общения: необходимые навыки.
3. Особенности невербального общения: необходимые навыки.
4. Коммуникативные навыки: определение специфики.
5. Эмпатия, ее значение в межличностном взаимодействии.
6. Проблема понимания в процессе общения.
7. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
8. Проблема преодоления коммуникативных и психологических барьеров в общении.

**Критерии оценивания:**

*«отлично» (5 баллов)* - ответ изложен последовательно, корректно и грамотно, хорошо структурирован, при необходимости корректно использована профессиональная терминология, показано владение требуемыми компетенциями в полном объеме;

*«хорошо» (4 балла)* - ответ позволяет сделать вывод о наличии необходимых знаний и умений по сути вопроса, однако допущены отдельные несущественные неточности или нарушение логической последовательности изложения материала; показано владение требуемыми компетенциями;

*«удовлетворительно» (3 балла)* - ответ позволяет сделать вывод о наличии знаний и умений по сути вопроса, однако ответ не полный (отсутствуют значимые элементы) или допущены значимые / существенные ошибки, показано частичное владение требуемыми компетенциями;

«неудовлетворительно» (2 балла) - ответ не сформулирован или содержит грубые ошибки или пробелы, свидетельствующие об отсутствии формирования необходимых компетенций.

## **ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ**

Критерии оценивания по пятибалльной шкале

«отлично» (5) - реферат/доклад, хорошо иллюстрирован и структурирован, корректно использована профессиональная терминология, тема изложена последовательно, корректно и грамотно. показано владение требуемыми компетенциями в полном объеме;

«хорошо» (4) - работа позволяет сделать вывод о наличии необходимых знаний и умений по сути вопроса, однако допущено нарушение логической последовательности изложения материала; список литературы, приведенный в реферате неполный. Показано владение требуемыми компетенциями;

«удовлетворительно» (3) - представленная работа позволяет сделать вывод о наличии знаний и умений по сути вопроса, однако отсутствуют значимые элементы в изложении темы; имеются нарушения в оформлении; не использованы библиографические источники последних лет; показано частичное владение требуемыми компетенциями

«неудовлетворительно» - в работе не отражены необходимые учебные элементы, представление материала свидетельствует об отсутствии формирования необходимых компетенций

1. Проблема «коммуникативного состояния» человека.
2. Личностные детерминанты общения.
3. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
4. Модели коммуникативного процесса и успешность деятельности.
5. Гендерные и возрастные особенности вербальной коммуникации.
6. Гендерные и возрастные особенности невербальной коммуникации.
7. Индивидуальные различия в использовании невербальных средств общения.
8. Особенности восприятия невербального поведения.
9. Коммуникативные барьеры.
10. Одиночество и феномен невозможности отсутствия коммуникации.

## **ТЕМЫ ДОКЛАДОВ / СООБЩЕНИЙ**

Критерии оценивания по пятибалльной шкале

«отлично» (5) - доклад, хорошо иллюстрирован и структурирован, корректно использована профессиональная терминология, тема изложена последовательно, корректно и грамотно. показано владение требуемыми компетенциями в полном объеме;

«хорошо» (4) - работа позволяет сделать вывод о наличии необходимых знаний и умений по сути вопроса, однако допущено нарушение логической последовательности изложения материала; список литературы, приведенный в реферате неполный. Показано владение требуемыми компетенциями;

«удовлетворительно» (3) - представленная работа позволяет сделать вывод о наличии знаний и умений по сути вопроса, однако отсутствуют значимые элементы в изложении темы; имеются нарушения в оформлении; не использованы библиографические источники последних лет; показано частичное владение требуемыми компетенциями

«неудовлетворительно» - в работе не отражены необходимые учебные элементы, представление материала свидетельствует об отсутствии формирования необходимых компетенций

1. Рефлексивное слушание.

2. Активное слушание
3. Эмпатическое слушание
4. Понятие общения и коммуникативной компетентности
5. Нереплексивное слушание.
6. Техники регуляции эмоционального напряжения
7. Защита от манипуляций: модель «открытая дверь»
8. Психологические механизмы реагирования на критику
9. Значение коммуникативной компетентности в образовании