



«УТВЕРЖДАЮ»

И.о.декана Медицинского факультета
/Т.Ю. Петрищева/

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.02 Коммуникативные навыки**

Специальность: 31.08.49 Терапия
Направленность (профиль): Терапия
Квалификация (степень): Врач-терапевт
Форма обучения: очная
Факультет: медицинский

Кафедра: Русской филологии и журналистики

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	1		
Семестр/триместр	1		

Лекции			
Лабораторные занятия			
Практические (семинарские) занятия	18		
в т. ч. практическая подготовка			
Консультации			
Форма(ы) промежуточной аттестации	Зачет		
Контроль			
Иные формы работы			
Самостоятельная работа	18		

Всего часов: 36

Трудоемкость: 1 зачетная единица.

Разработчик(и) рабочей программы:
кандидат филологических наук, доцент

Абреимова Г.Н.

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: участие в формировании у врачей-терапевтов универсальных и профессиональных компетенций в области психологии коммуникаций и применения полученных знаний в практической деятельности врача

Задачи изучения дисциплины:

1) познакомить ординаторов с основными феноменами общения, особенностями межличностного восприятия коммуникации и взаимодействия в общении;

2) раскрыть специфику и особенности общения как социально-психологического явления, показать сложность его строения и неоднозначность связей личности и результатов общения;

3) с помощью практических приемов помочь обучающимся выработать ряд коммуникативных навыков, необходимых в сфере межличностного и делового общения;

4) повысить личностные ресурсы обучаемых (коммуникабельность, положительная самооценка, позитивное мышление), обеспечивающих основу успешного построения карьеры молодыми специалистами;

5) научить ординаторов осмысливать различные факторы затрудненного и незатрудненного общения, диагностировать и прогнозировать поведение субъекта в ситуациях затрудненного общения;

6) продемонстрировать значимость выявленных закономерностей для понимания и

решения психологических проблем общения, организации его различных форм, для развития и коррекции общения в профессиональной деятельности.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках вариативной части (части, формируемой участниками образовательных отношений) блока Б1. Дисциплины (модули).

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3. Способен руководить работой команды врачей, среднего и младшего медицинского персонала, организовывать процесс оказания	Знать: - стратегии и методы руководства работой команды врачей, среднего и младшего медицинского персонала; - основные принципы построения эффективной работы медицинской команды; - методы координации взаимодействия между врачами, средним и младшим медицинским персоналом; - правила и стандарты, регулирующие взаимодействие внутри медицинской команды; - основы конфликтологии, психологические аспекты мотивации и вовлеченности членов команды в процесс оказания медицинской помощи.	Знает: - функции и полномочия среднего и младшего медицинского персонала; - принципы эффективного построения деятельности медицинской команды; - методы координации взаимодействия между врачами, средним и младшим медицинским персоналом; - нормативные документы, регулирующие профессиональное взаимодействие внутри медицинского коллектива; - основы конфликтологии, психологические механизмы мотивации и вовлечения членов команды; - организационные основы и правила оказания

медицинской помощи населению	- основные принципы и правила организации медицинской помощи населению;	медицинской помощи населению.
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - распределять роли и задачи между членами медицинской команды в зависимости от их квалификации и опыта; - оценивать и корректировать выполнение задач членами команды; - обеспечивать своевременную и точную передачу информации между членами команды; - предоставлять конструктивную обратную связь членам команды, корректировать мотивационные подходы; - выявлять и разрешать конфликтные ситуации в коллективе; - мотивировать и оценивать вклад каждого члена команды в результат коллективной деятельности. - осуществлять контроль за процессом оказания медицинской помощи населению; 	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - распределять роли и профессиональные задачи в команде с учётом квалификации и опыта сотрудников; - оценивать качество выполнения поставленных задач и своевременно корректировать действия команды; - обеспечивать точную и своевременную коммуникацию внутри коллектива; - предоставлять конструктивную обратную связь и корректировать мотивационные стратегии; - выявлять и разрешать конфликтные ситуации в профессиональном коллективе; - стимулировать участие каждого члена команды в достижении общего результата; - осуществлять контроль качества и своевременности оказания медицинской помощи.
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами организации командного взаимодействия для обеспечения качественной и своевременной медицинской помощи; - навыками внедрения и поддержания командных стандартов и протоколов работы. - методами и инструментами для мониторинга и оценки командной работы; - навыками оперативного реагирования на изменения в работе команды и корректировки плана действий; - технологиями мотивации и поддержки профессионального развития членов команды. - навыками организации процесса оказания медицинской помощи населению; - способами анализа результатов организации процесса оказания медицинской помощи населению 	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современными методами организации командного взаимодействия для обеспечения результативности медицинской деятельности; - практическими навыками внедрения и поддержания стандартов и протоколов командной работы; - методами мониторинга и оценки результативности медицинского коллектива; - приёмами оперативного реагирования на изменения в процессе командной деятельности; - технологиями профессиональной мотивации и сопровождения развития членов медицинской команды; - навыками анализа и совершенствования процесса оказания медицинской помощи населению.
УК-4. Способен выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы психологии, правила и принципы социального взаимодействия; - правила деловой коммуникации с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в оформлении корреспонденции; 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы психологии общения, социального взаимодействия и профессиональной коммуникации; - принципы деловой коммуникации с учётом социокультурных особенностей; - правила оформления деловой корреспонденции (устной, письменной, электронной).
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выстраивать взаимодействие с людьми разных возрастных и социальных групп; - поддерживать профессиональные отношения с коллегами; выбирать наиболее эффективный стиль общения; - соблюдать нормы делового этикета (в т.ч. в цифровой среде) 	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - эффективно взаимодействовать с представителями разных возрастных и социальных групп; - поддерживать профессиональные отношения с коллегами, выбирать оптимальный стиль общения; - соблюдать нормы делового и профессионального этикета, включая цифровую среду.
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приёмами профессионального взаимодействия с 	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приёмами конструктивного взаимодействия с

	<p>коллегами, пациентами и их родственниками/законными представителями.</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками деловой устной и письменной коммуникации (в т.ч. в виртуальной среде) 	<p>коллегами, пациентами и их законными представителями;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками деловой устной и письменной коммуникации в традиционных и цифровых форматах.
<p>УК-5.</p> <p>Способен планировать и решать задачи самостоятельно профессионального и личного развития, включая задачи изменения карьерной траектории</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные характеристики, методы и способы собственного профессионального и личного развития, включая задачи изменения карьерной траектории; - перспективные сферы и направления личной и профессиональной самореализации; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять приоритеты собственной деятельности и намечать ближние и стратегические цели собственного профессионального и личного роста с учётом этапа индивидуального пути и меняющихся требований рынка труда; - использовать методы и стратегии самоорганизации для наиболее эффективной самореализации (в т.ч. – стратегии здоровьесбережения); - минимизировать возможные риски при изменении карьерной траектории; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами объективной оценки уровня собственного профессионального и личного развития. - способами самореализации в профессиональной и других сферах деятельности 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные подходы к планированию профессионального и личного развития; - механизмы и стратегии изменения карьерной траектории; - перспективные направления профессиональной самореализации <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять приоритеты деятельности и формулировать стратегические и тактические цели профессионального роста; - использовать методы самоорганизации, включая стратегии здоровьесбережения; - анализировать риски и минимизировать их при изменении карьерного пути. <p>Владет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами объективной самооценки уровня профессиональной и личной компетентности; - способами эффективной самореализации в профессиональной и иных сферах.
<p>ПКС-3</p> <p>Способен к участию в научно-исследовательской и педагогической деятельности на основе полученных научных знаний</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Основные проблемы современной науки в области профессиональных интересов - Основные направления научно-исследовательской деятельности клиники - Методологию проведения научных исследований - Принципы ведения документации и создания базы данных <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - Работать и анализировать современную научную литературу по выбранной проблеме - Составлять план научно-исследовательской работы - Вести документацию при проведении научных исследований - Анализировать полученные результаты и делать заключения <p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> - Навыками научного анализа - Методами и технологией поиска информации с помощью электронных информационно-поисковых систем - Методами и навыками анализа научных исследований, математической статистики для обработки полученных результатов - Умением публичных докладов и научных дискуссий - Навыками написания научных статей, обзоров, отчетов по результатам научно- 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные направления и современные тенденции научно-исследовательской деятельности в медицине и смежных науках; - основы научной коммуникации: правила устного и письменного изложения научной информации, структура научных текстов; - принципы академической этики, норм цитирования и оформления научных работ; - жанрово-стилевые особенности научных статей, докладов, обзоров и отчётов; - педагогические основы и приёмы передачи знаний в медицинском сообществе. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать и критически оценивать научные публикации по профессиональной тематике; - составлять план и аннотацию научного исследования с использованием корректных речевых средств; - представлять результаты научных исследований в устной (доклад, дискуссия, сообщение) и письменной (статья, отчёт, обзор) формах; - вести деловую и научную переписку с коллегами и научными руководителями, используя нормы академической речи; - участвовать в профессиональных и научных дискуссиях, аргументированно отстаивать собственную позицию;

	исследовательской работы	<ul style="list-style-type: none"> - использовать педагогические приёмы для объяснения сложной научной информации студентам, коллегам и широкой аудитории. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками публичного выступления, презентации и аргументированного изложения результатов исследования; - методами построения научной аргументации и ведения профессиональной дискуссии; - приёмами оформления и редактирования научных текстов на русском языке; - современными средствами коммуникации для научного взаимодействия (электронные базы данных, научные сети, цифровые платформы); - технологиями педагогического общения и передачи профессиональных знаний.
--	--------------------------	--

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
1.	Тема 1. Система общения: понятия, структура, типы, формы и уровни	4		2		2
2.	Тема 2. Общение врача с пациентом	8		4		4
3.	Тема 3. Деловое общение врача	8		4		4
4.	Тема 4. Общение врача в сложных коммуникативных ситуациях	8		4		4
5.	Тема 5. Нарушения коммуникативного общения в медицинской практике	8		4		4
	<i>Зачет</i>					
	<i>Итого за 1 семестр</i>	36		18		18
	ИТОГО:	36		18		18

Очно-заочная форма обучения не реализуется

Заочная форма обучения не реализуется

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме контрольной работы, теста, реферата, творческого задания, кейса и др.

Типовой вариант контрольной работы

1. Что из перечисленного является наиболее важным при установлении контакта с пациентом перед операцией?

- a) Быстрое объяснение хирургической процедуры, чтобы не тратить время.
- b) Представление себя, своей роли и создание атмосферы доверия и открытости.
- c) Обсуждение стоимости операции и финансовых вопросов.
- d) Заполнение медицинских форм и получение согласия на операцию.

2. Какой стиль общения лучше всего подходит для информирования пациента о рисках и осложнениях операции?

- a) Использование сложной медицинской терминологии, чтобы пациент понял серьезность ситуации.
- b) Минимизация рисков, чтобы не вызывать беспокойство у пациента.
- c) Четкое, доступное и честное объяснение рисков, предлагая пути их минимизации и отвечая на вопросы.
- d) Быстрое перечисление рисков без углубления в детали.

3. Как лучше всего реагировать, если пациент выражает страх или тревогу перед операцией?

- a) Сказать пациенту, что бояться нечего, и все будет хорошо.
- b) Игнорировать страх пациента и переходить к обсуждению деталей операции.
- c) Признать чувства пациента, проявлять эмпатию и предложить поддержку и информацию.
- d) Предложить пациенту не думать об операции и отвлечься.

4. Представьте, что вы сообщаете пациенту о неудовлетворительных результатах биопсии. Что будет наиболее уместным?

- a) Сообщить диагноз быстро и сухо, чтобы избежать лишних эмоций.
- b) Сообщить новость в присутствии родственников, даже если пациент этого не просил.
- c) Выбрать тихое, уединенное место, убедиться, что пациент готов услышать новость, и предоставить информацию четко, сочувственно и с готовностью ответить на вопросы.
- d) Отложить разговор, пока не будут готовы все результаты анализов.

5. Как лучше всего общаться с коллегой, если вы заметили, что он/она допускает ошибку в операционной?

- a) Критиковать коллегу в присутствии всей операционной бригады.
- b) Проигнорировать ошибку, чтобы не создавать конфликт.
- c) Спокойно и конфиденциально обсудить ситуацию с коллегой, предлагая помощь и поддержку.
- d) Доложить о случившемся старшему врачу сразу же, не обсуждая это с коллегой.

6. Что из перечисленного является признаком активного слушания?

- a) Перебивание говорящего, чтобы выразить свое мнение.
- b) Избегание зрительного контакта с говорящим.
- c) Задавание уточняющих вопросов, перефразирование слов говорящего и проявление заинтересованности.
- d) Обдумывание следующего вопроса, пока говорит собеседник.

7. Каким образом можно эффективно разрешить конфликт с пациентом или его родственниками?

- a) Занять оборонительную позицию и отстаивать свою точку зрения.
- b) Проигнорировать жалобы и надеяться, что проблема решится сама собой.
- c) Выслушать все стороны, проявить эмпатию, признать свою ответственность, если это необходимо, и предложить варианты решения проблемы.
- d) Переложить ответственность на других членов медицинской команды.

8. Что важно учитывать при общении с пациентами разных культур?

- a) Предполагать, что все пациенты одинаково понимают медицинскую информацию.
- b) Использовать только медицинскую терминологию, чтобы избежать недопонимания.
- c) Уважать культурные различия, учитывать языковые барьеры, использовать услуги переводчика при необходимости и адаптировать свою коммуникацию.
- d) Игнорировать культурные особенности, чтобы не проявлять предвзятость.

9. Какой способ наиболее эффективен для передачи сложной информации о хирургической процедуре пациенту?

- a) Только устное объяснение, так как пациенты слишком заняты чтением.
- b) Только письменные материалы, чтобы пациенты могли внимательно их изучить дома.
- c) Комбинация устного объяснения, наглядных материалов (например, диаграмм или видео) и возможности задать вопросы.
- d) Быстрое перечисление этапов операции, без углубления в детали.

10. Что следует делать, если пациент задает вопрос, на который вы не знаете ответа?

- a) Придумать ответ, чтобы не показаться некомпетентным.
- b) Перенаправить вопрос другому члену команды, не объясняя причины.
- c) Честно признаться, что не знаете ответа, и пообещать найти информацию и вернуться с ответом.
- d) Постараться уйти от ответа, сменив тему разговора.

Примерная тематика рефератов

1. Коммуникация в хирургической бригаде: повышение эффективности и безопасности.
2. Информированное согласие: юридические и этические аспекты.
3. Психологические аспекты общения хирурга с пациентом перед операцией.
4. Сообщение плохих новостей в хирургической практике.
5. Разрешение конфликтов в хирургической практике.
6. Коммуникация с родственниками хирургического пациента.
7. Культурные особенности коммуникации в хирургии.
8. Коммуникативные навыки при работе с пациентами, испытывающими боль.
9. Телемедицина и коммуникация хирурга с пациентом.
10. Преподавание коммуникативных навыков в хирургической ординатуре.
11. Невербальная коммуникация в хирургии.
12. Роль эмпатии в хирургической практике.

13. Коммуникация с пациентами с ограниченными возможностями.
14. Влияние стресса на коммуникацию хирурга.
15. Коммуникация в сложных клинических ситуациях.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета и экзамена с использованием следующих оценочных материалов: *перечень вопросов к зачету*

Вопросы к зачету (1 семестр, очная форма обучения)

1. Определение и значение коммуникативных навыков в хирургии.
2. Модель коммуникации: элементы и этапы.
3. Вербальная и невербальная коммуникация.
4. Активное слушание.
5. Эмпатия в коммуникации врача.
6. Установление контакта с пациентом.
7. Сбор анамнеза: коммуникативные аспекты.
8. Информированное согласие: принципы и процедура.
9. Сообщение плохих новостей.
10. Коммуникация с пациентами, испытывающими боль.
11. Разрешение конфликтов в медицинской практике.
12. Коммуникация с родственниками пациента.
13. Коммуникация в хирургической бригаде.
14. Коммуникация с медицинским персоналом.
15. Культурные особенности коммуникации.
16. Коммуникация с пациентами разных возрастных групп.
17. Коммуникация с пациентами с ограниченными возможностями.
18. Психологические аспекты коммуникации.
19. Коммуникация в условиях стресса.
20. Телемедицина и коммуникация.
21. Этика коммуникации в хирургии.
22. Юридические аспекты коммуникации в медицине.
23. Документирование коммуникации с пациентом.
24. Роль коммуникативных навыков в профилактике врачебных ошибок.
25. Самооценка и улучшение коммуникативных навыков.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Кузьмина, И. А. Реализация коммуникативных целей в процессе изучения теоретических основ делового общения : учебное пособие : [16+] / И. А.

Кузьмина, С. А. Круглова, И. В. Щербакова ; науч. ред. О. А. Фомина. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 96 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694792> . – ISBN 978-5-4499-3353-9. – DOI 10.23681/694792. – Текст : электронный.

4.2. Дополнительная литература

1. Щербакова, И. В. Коммуникативно ориентированные предложения и коммуникативная организация высказывания : учебное пособие : [16+] / И. В. Щербакова ; под ред. Н. В. Ковальчук. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 128 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688802> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-3157-3. – DOI 10.23681/688802 . – Текст : электронный.

У. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1	https://minzdrav.gov.ru/	Официальный сайт Министерства здравоохранения российской Федерации	Свободный доступ.
2	www.garant.ru	Гарант.РУ – информационно-правовой портал	Свободный доступ.
3	http://femb.ru/	Федеральная электронная медицинская библиотека Министерства здравоохранения РФ	Свободный доступ.
4	http://webmedinfo.ru/	Открытый информационно-образовательный медицинский ресурс	Свободный доступ.

У. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.garant.ru	Информационно-правовой портал	Свободный доступ

3.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
4.	www.consultant.ru	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.