АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МГИМО-МЕД"

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор МГИМО-МЕД



Е.Н. Гужвина

«4» апреля 2024 г.

Подготовка кадров высшей квалификации в ординатуре

Рабочая программа дисциплины «Основы эффективной коммуникации»

Специальность: 31.08.67 Хирургия

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 04BC55A5008EB12C894442992EEA3F11EA
Владелец: Гужвина Елена Николаевна
Действителен: с 13.06.2024 до 13.06.2025

г.о. Одинцовский, д. Лапино – 2024

Учебная программа по дисциплине «Основы эффективной коммуникации» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 31.08.67 Хирургия (уровень подготовки кадров высшей квалификации) (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26 августа 2014 г. № 1110).

Автор программы: кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры общей и социальной психологии Одинцовского филиала МГИМО МИД России Лобза О.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1.ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....4
1.1. Формируемые компетенции 4
1.2. Требования к результатам освоения дисциплины.....4
1.3.Карта компетенций дисциплины «Основы эффективной коммуникации» 4
2.МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ – ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ВЫСШЕЙ КВАЛИФИКАЦИИ В ОРДИНАТУРЕ.....8
3.ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....5
3.1.Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах) 5
4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ».....5
4.1. Учебно-тематический план дисциплины «Основы эффективной коммуникации» 5
5.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОСНОВЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ».....11
5.1. Формы контроля.....11
5.2. Критерии оценки.....13
5.3. Примеры заданий:.....15
5.3.1. для текущего контроля:.....17
5.3.2. для промежуточной аттестации: 18
5.3.3. Задания по самостоятельной работе ординаторов: 19
6.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ».....20
6.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины: 20
а) основная учебная литература: 20
б) дополнительная литература:.....21
в) литература для факультативного чтения: 21
г) интернет-ресурсы и базы данных:.....22
6.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....23

1.ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины: формирование у будущих специалистов теоретических знаний и практических навыков в части владения культурой делового и профессионального общения.

Задачи изучения дисциплины:

1. Совершенствование существующих и приобретение новых знаний врача по основам делового общения и культуры, профессиональной психологии.

2. Совершенствование знаний и навыков по освоению методов осуществления коммуникаций в общении с пациентами, членами их семей и коллегами;

4. Формирование навыков предупреждения и разрешения конфликтов с пациентами, членами их семей, коллегами, другими работниками здравоохранения;

5. Совершенствование знаний и навыков медицинской этики и деонтологии общения с пациентами и коллегами.

1.1. Формируемые компетенции

В результате освоения программы дисциплины «Основы эффективной коммуникации» у обучающегося формируются следующие компетенции:

Универсальные компетенции (УК):

– готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (УК-1);

– готовность к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические конфессиональные и культурные различия (УК-2).

Профессиональные компетенции (ПК):

психолого-педагогическая деятельность:

- готовность к формированию у населения, пациентов и членов их семей мотивации, направленной на сохранение и укрепление своего здоровья и здоровья окружающих (ПК-9);

1.2. Требования к результатам освоения дисциплины

Формирование профессиональных компетенций у обучающегося (ординатора) при освоении дисциплины «Основы эффективной коммуникации» предполагает овладение системой расширенных теоретических знаний и формирование соответствующих умений и навыков:

В результате изучения дисциплины ординатор должен:

Знать:

– психологическую характеристику процесса общения, значение и функции профессионального общения;

– механизмы взаимопонимания в общении;

– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

– понятие психологической обратной связи;

– психологическую совместимость личностей в общении и совместной деятельности

Уметь:

– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

– развивать навыки общения;

– определять психологическую характеристику процесса общения;

– распознавать психологические особенности личности в её деятельности и в общении;

– определять характер взаимоотношений и владеть навыками коррекции поведения.

Владеть:

– техниками и приемами эффективного общения в профессиональной деятельности;

– навыками общения;

– правилами слушания, навыками ведения беседы, убеждения;

– методиками психологической обратной связи;

– этическими принципами общения;

– способами разрешения конфликтов.

1.3. Карта компетенций дисциплины «Основы эффективной коммуникации»

Индекс компетенции	**Содержание компетенции**	**В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны**		
		знать	**уметь**	**владеть**
УК-1	Готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	современные методы сбора и анализа получаемой информации	применять полученную информацию на практике; анализировать и	навыками сбора, управления, обработки информации; навыками выбора методов

			систематизировать поступающую информацию	и средств решения профессиональных задач
УК-2	Готовность к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические конфессиональные и культурные различия	законы и иные нормативные акты в сфере образования и здравоохранения; теории управления персоналом; вопросы врачебной этики	организовывать деятельность медицинских учреждений; управлять коллективом с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	приемами управления коллективом с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
ПК-9	Готовность к формированию у населения, пациентов и членов их семей мотивации, направленной на сохранение и укрепление своего здоровья и здоровья окружающих	основные принципы здорового образа жизни; влияние вредных привычек на организм человека	доходчиво объяснять пациентам и членам их семей важность для организма человека ведения здорового образа жизни и устранения вредных привычек;	принципами общения с пациентами и членами их семей; принципами этических норм в общении

2.МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ – ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ВЫСШЕЙ КВАЛИФИКАЦИИ В ОРДИНАТУРЕ.

Учебная дисциплина «Основы эффективной коммуникации» изучается во 2 семестре и входит в блок ФТД Факультативы. Общая трудоемкость составляет (108 часа, 3 з.е.)

Изучение дисциплины основано на знаниях, полученных обучающимися в рамках освоения программ высшего образования.

Умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины: формирование общей эрудированности и широты мышления, формирование нравственных ориентиров и ценностей; необходимы для усвоения учебного материала всех дисциплин основной профессиональной образовательной программы, изучаемых в третьем и четвертом семестрах, прохождения производственной (клинической практики) а также необходимы в повседневной и будущей профессиональной деятельности.

3.ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

3.1.Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Вид учебной работы		**Всего часов**	**Семестр**
			2
Аудиторные занятия, в т.ч.		**54**	**54**
Лекции		18	18
Практические занятия		36	36
Самостоятельная работа обучающегося (подготовка к занятиям, текущему и промежуточному контролю)		**54**	**54**
Вид промежуточной аттестации: экзамен (Э), зачет(З)		З	З
Итого общая трудоемкость	**часов**	**108**	**108**
	з.е.	**3**	**3**

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ»

Индекс/Раздел	Наименование дисциплин, разделов	Шифр компетенций
ФТД	Факультативы	
ФТД.2	Основы эффективной коммуникации	УК-1, УК-2
Раздел 1 Основы психологии общения и коммуникаций		
	Тема 1. Понятие коммуникации: функции, виды, стороны и средства.	УК-1, УК-2
	Тема 2. Эффективность деловой и профессиональной коммуникации	УК-1, УК-2
	Тема 3. Этические нормы деловой и профессиональной коммуникации	УК-1, УК-2
Раздел 2. Деловые коммуникации		
	Тема 4. Деловая беседа как форма коммуникации	УК-1, УК-2
	Тема 5. Совещание как форма деловой коммуникации	УК-1, УК-2
	Тема 6. Переговоры как форма деловой коммуникации	УК-1, УК-2
Раздел 3. Коммуникации в профессиональной деятельности врача		
	Тема 7. Профессиональное общение врач-пациент, врач-средний и младший медицинский персонал, врач-родственник больного. Особенности взаимодействия с пациентом и его родственниками	УК-1, УК-2, ПК-9
	Тема 8. Комплаенс в медицине. Виды комплаенса	УК-1, УК-2, ПК-9
	Тема 9. Конфликты в профессиональной деятельности врача и способы их урегулирования	УК-1, УК-2, ПК-9

Раздел 1. Основы общения и коммуникаций

Тема 1. Понятие коммуникации: функции, виды, стороны и средства.

Понятие коммуникации. Речевая коммуникация в современном мире. Функции коммуникации. Виды общения. Стороны общения: перцептивная, коммуникативная, интерактивная. Понятие перцепции и интеракции. Факторы,

влияющие на восприятие и понимание других людей (социальные роли, социальные стереотипы, самооценка, тип восприятия и т.д.). Психологические механизмы межличностного восприятия и понимания (процессы идентификации, эмпатии, рефлексии, аттракции, каузальной атрибуции). Виды воздействия на личность. Вербальное и невербальное общение. Основные единицы речевого общения. Коммуникативное событие, его компоненты. Речевая ситуация, ее структура. Коммуникативное намерение. Речевое взаимодействие.

Тема 2. Эффективность деловой и профессиональной коммуникации

Механизмы взаимопонимания в процессе общения. Установление контакта (структура психологического контакта). Переговоры, дискуссии, споры. Побуждение партнера к активному обмену информацией. Координация общения. Установление взаимопонимания. Эмоциональное воздействие. Установление отношений. Регуляция поведения партнера Коммуникативные барьеры и способы их преодоления. Коммуникативные барьеры в деловом общении Фонетический барьер – произношение в деловой коммуникации. Семантический барьер – непонимание, связанное с различиями в системах значений (тезаурусах) участников коммуникации. Стилистический барьер – непонимание, возникающее при несоответствии стиля коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению. Логический барьер («мужская» логика и «женская» логика). Эмоциональные барьеры. Факторы, влияющие на формирование барьеров. Приемы преодоления барьеров. Слушание как необходимое условие эффективной коммуникации, виды слушания.

Тема 3. Этические нормы деловой и профессиональной коммуникации

Основные принципы коммуникации: принцип кооперации Г. Грайса, принцип вежливости Дж. Лича. Этикетные формулы. Критика и комплимент в деловом общении: функции и правила. Принципы медицинской этики. Кодекс профессионального общения врача.

Раздел 2. Деловые коммуникации

Тема 4. Деловая беседа как форма коммуникации

Структура деловой беседы. Основные этапы ведения беседы. Приемы начала беседы. Особенности телефонного разговора. Исходящие и входящие звонки. Правила ведения делового разговора.

Тема 5. Совещание как форма деловой коммуникации

Совещание как форма деловой коммуникации. Какие основные функции выполняют совещания в работе организации. Типы совещаний в зависимости от регулярности и частоты их проведения. Особенности их подготовки и проведения от поставленных целей. Различные типы целей совещания и

основные правила их подготовки в соответствии с целями. Семь правил ведения совещания для руководителя.

Тема 6. Переговоры как форма деловой коммуникации

Основные стадии переговоров: подготовка, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Этапы ведения переговоров. Стратегии и тактики ведения переговоров. Позиционный торг. Стратегия «принципиальные переговоры» (учет взаимных интересов или гарвардский метод ведения переговоров). Стили ведения переговоров: мягкий, жесткий. Конфронтационный и партнерский подходы к переговорам.

Раздел 3. Коммуникации в профессиональной деятельности врача

Тема 7. Профессиональное общение врач-пациент, врач-средний и младший медицинский персонал, врач-родственник больного. Особенности взаимодействия с пациентом и его родственниками

Врач как личность (гуманизм врача, сознание долга, выдержка и самообладание, конфиденциальность, врачебная тайна, общая и профессиональная культура). Коммуникативная компетентность врача и факторы, влияющие на ее формирование. Нарушение общения в медицинской среде. Профессиональная деформация медработника. Ятрогении, их виды, сущность, последствия. Особенности общения медицинского работника: взаимоотношения с больными в зависимости от типа отношения к болезни. Особенности общения медицинского работника: взаимоотношения с больными недооценивающими тяжесть своего заболевания; с пациентами, подозреваемыми в сознательном искажении болезни – аггравации и симуляции. Специфика и принципы общения с пациентами, страдающими тяжелыми заболеваниями.

Тема 8. Комплаенс в медицине. Виды комплаенса

Комплаенс как результат коммуникативной компетентности врача. Факторы и концепции компланса. Пациент с его личной моделью здоровья, медицинской осведомленностью, стилем решения проблем, социализацией, внутренней картиной болезни, мнением ближайшего окружения и т.д.). Врач с коммуникационной компетентностью, со своими особенностями профессиональной социализации, специальными медицинскими знаниями и навыками, стилем ведения консультации, стилем выписки назначений и т.д.). Специфика взаимодействия в кабинете врача. Переживание и понимание (зрелость внутриличностной рефлексии) симптомов заболевания пациентом. Понимание врачом жалоб пациента и выбор ресурсов лечебного воздействия, инструктирование пациента при окончании консультации (профилактика низкой комплаентности). Понимание пациентом информации, которую доносит

ему врач. Принятие предписаний врача и формирование пациентом плана деятельности по выздоровлению.

Тема 9. Конфликты в профессиональной деятельности врача и способы их урегулирования

Виды взаимодействия: кооперация и конфронтация. Конфликт как разновидность конфронтации. Виды, структура и стадии протекания конфликтов. Предпосылки возникновения конфликта в процессе деловой коммуникации. Участники конфликта. Управление конфликтом. Стили поведения в конфликте. Правила поведения в условиях конфликта. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

4.1. Учебно-тематический план дисциплины «Основы эффективной коммуникации»

Индекс	**Наименование дисциплин, тем, элементов и т.д.**	**ЗЕТ**	**Количество часов**					**Форма контроля, шифр компе-тенций**
			Всего	Ауд	Лек	Пр	СР	
ФТД.1	**Основы эффективной коммуникации**	**3**	**108**	**54**	**18**	**36**	**54**	**Зачет**
Раздел 1. Основы психологии общения и коммуникаций								
Тема 1	Понятие коммуникации: функции, виды, стороны и средства		12	6	2	4	6	УК-1, УК-2
Тема 2	Эффективность деловой и профессиональной коммуникации		12	6	2	4	6	УК-1, УК-2
Тема 3	Этические нормы деловой и профессиональной коммуникации		12	6	2	4	6	УК-1, УК-2
Раздел 2. Деловые коммуникации								
Тема 4	Деловая беседа как		12	6	2	4	6	УК-1, УК-

	форма коммуникации							2
Тема 5	Совещание как форма деловой коммуникации		12	6	2	4	6	УК-1, УК-2
Тема 6	Переговоры как форма деловой коммуникации		12	6	2	4	6	УК-1, УК-2
Раздел 3. Коммуникации в профессиональной деятельности врача								
Тема 7	Тема 7. Профессиональное общение врач-пациент, врач-средний и младший медицинский персонал, врач-родственник больного. Особенности взаимодействия с пациентом и его родственниками		12	6	2	4	6	УК-1, УК-2, ПК-9
Тема 8	Комплаенс в медицине. Виды комплаенса		12	6	2	4	6	УК-1, УК-2, ПК-9
Тема 9	Конфликты в профессиональной деятельности врача и способы их урегулирования		12	6	2	4	6	УК-1, УК-2, ПК-9

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОСНОВЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ»

5.1. Формы контроля

Формы контроля:

- текущий контроль;
- промежуточная аттестация;
- итоговый контроль – зачет.

5.2. Критерии оценки

Общий критерий оценки работы	A (90-100%)	Работа полностью отвечает целям/задачам обучения по данной дисциплине
	B (82-89%)	Работа в основном отвечает целям/задачам обучения по данной дисциплине
	C (75-81%)	Работа отвечает отдельным целям/задачам обучения по данной дисциплине, однако имеет серьезные недостатки в отношении остальных целей/задач
	D (67-74%)	Работа не отвечает большинству или всем целям/задачам обучения по данной дисциплине
	E (60-67%)	Работа совершенно не соответствует/противоречит целям данной дисциплине; и/или не достигла их
Устный, письменный ответ	A	Глубокие знания темы, правильность ответов на все дополнительные вопросы по теме; структура, логика и аргументированность изложения; сочетание полноты и лаконичности ответа; общее понимание проблемы; актуальность проблемы; ориентирование в специальной литературе, анализ первоисточников; анализ различных точек зрения по данной проблеме; культура ответа; личная точка зрения.
	B	Знания темы, правильность ответов на дополнительные вопросы по теме; структура, логика и аргументированность изложения; лаконичность ответа; общее понимание проблемы; актуальность проблемы; ориентирование в литературе; культура ответа; личная точка зрения.

	C	Знания темы; структура, логика и аргументированность изложения; ориентирование в литературе; культура ответа; личная точка зрения; ошибки.
	D	Слабые знания темы; структура изложения материала; ориентирование в литературе; культура ответа; личная точка зрения; грубые ошибки.
	E	Отсутствие знания темы; нарушенная структура изложения материала; отсутствие ориентирования в литературе; отсутствие культуры ответа и личной точки зрения.
Работа в группе на практическом занятии	A	Активное участие на практических занятиях в дискуссиях, анализе и решении практических задач, тренингах и т.п. Правильное выполнение всех задач.
	B	Участие на практических занятиях в дискуссиях, анализе и решении практических задач, тренингах и т.п. Выполнение поставленных задач с допустимым количеством ошибок.
	C	Участие на практических занятиях в дискуссиях, анализе и решении практических задач, тренингах и т.п. Выполнение поставленных задач с максимально допустимым количеством ошибок.
	D	Слабое участие в дискуссиях, тренингах и т.п., делегирование значительной части работы другим членам группы
	E	Нежелание работать в группе
Доклад-презентация Решение практических	A	Глубокие знания темы, правильность ответов на все вопросы по теме; структура, логика и аргументированность изложения;

задач		сочетание полноты и лаконичности ответа; ориентирование в литературе, культура письменного ответа; личная точка зрения.
	B	Знания темы, правильность ответов на основные вопросы темы; структура, логика изложения; общее понимание проблемы; актуальность проблемы; ориентирование в литературе; культура письменного ответа; личная точка зрения.
	C	Знания темы; структура изложения; ориентирование в литературе; культура письменного ответа; ошибки.
	D	Слабые знания темы; структура изложения материала; слабое ориентирование в литературе; культура ответа; грубые ошибки.
	E	Отсутствие знания темы; нарушенная структура изложения материала; отсутствие ориентирования в литературе; отсутствие культуры ответа и личной точки зрения.

5.3. Примеры заданий:

5.3.1. для текущего контроля:

Решение практических задач:

Задача 1.

В один из ежедневных больничных обходов в палате, врач не осмотрел одного из пациентов, который до этого постоянно препирался с доктором, высказывал недовольство лечебным режимом, врачебными манипуляциями, лечебными назначениями. На вопрос больного, почему его не осмотрели, врач ответил: «Сначала научитесь себя вести». В ответ на это пациент заявил, что он пойдет жаловаться к главврачу.

1. Определите природу конфликта, используя формулы конфликта В. Шейнова (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

2. Охарактеризуйте психологические признаки конфликтной ситуации.

Задача 2.

Ребенок (5 лет) боится сесть в стоматологическое кресло, с трудом открывает рот для осмотра и плачет даже при одном виде инструментов. Медсестра прикрикивает на него и говорит: «Если ты немедленно не успокоишься, то тебя будут лечить бормашиной — вот посмотри, как она жужжит. А если это не поможет, то тебя положат в больницу, а маму отправят домой».

Проанализируй ситуацию. Насколько этичны действия медсестры?

Задача 3.

Определите для каждой ситуации вид барьера общения. Проверьте по эталону.

1. В палату к пациенту вошла медсестра и с возмущением говорит пациенту, что он до сих пор не приготовился и не подошел на процедуру, которую ему назначил врач. Пациент, читая книгу и не поняв в чем его обвиняют, отказывается идти на процедуру.

2. Старшая медсестра вызывает к себе в кабинет постовую медсестру и сообщает ей, что пациенты ее отделения не соблюдают распорядок лечебного отделения т.е. после обеда многие пациенты во время послеобеденного «тихого сна» ходят по коридору, сидят в холле на диване, выходят на балкон. В 22 часа не готовятся ко сну, а смотрят телевизор в палате. При этом постовая медсестра не соглашается с замечаниями старшей медсестры.

3. В приемное отделение поступила девушка 27 лет с подозрением на острый аппендицит. Врач, осмотрев ее решает госпитализировать девушку в хирургическое отделение. Медсестра приемного отделения просит пациентку пройти в соседнюю комнату для санитарной обработки. В процессе раздевания в сан. комнату вошли санитарки и стали обсуждать планерку. Пациентка не стала дальше раздеваться, высказав свое возмущение поведением санитарок, и отказалась от проведения манипуляции.

Ответы

Задача № 1 - Барьер – последовательность взаимодействий.

Задача № 2 - Барьер – правил общения

Задача № 3 - Барьер – репертуар действий

Задача 4.

Бригада скорой помощи на вызове. Молодой мужчина с острым инфарктом, и счет идет уже на минуты, Родные уже в панике и начинают отвечать на вопросы, пояснять, где и что у него болит, объяснять, как нужно

лечить их родственника, а добрая тетушка сетует на то, что «это он съел что-то на работе» и требует промыть ему желудок.

Проанализируй ситуацию. Что в этой ситуации должны сделать медработники?

Тестовые задания:

1. Сопоставьте элемент общения с его описанием:

1) Коммуникация	А) взаимодействие в процессе совместной деятельности
2) Интеракция	Б) восприятие другого человека
3) Перцепция	В) - обмен информацией

2. Форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению осуществляется скрытно для достижения своих намерений, называется …

А) примитивное общение

Б) манипулятивное общение

В) деловое общение

Г) опосредованное (косвенное) общение

3. Что из этого относится к вербальным средствам передачи информации?

А) слова

Б) жесты

В) мимика

Г) позы

4. Какой вид общения предполагает учет личности собеседника, его возраст, характер, настроение, однако интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения?

А) примитивное общение

Б) манипулятивное общение

В) деловое общение

Г) светское общение

5. Какие невербальные средства общения передают больше информации?

А) расположение людей в пространстве

Б) мимика

В) прикосновения в общении

Г) поза

6. При восприятии людьми друг друга, происходит так, что первоначальное отношение к какой-то одной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств. Это эффект …

А) проецирования

Б) первичности

В) ореола

Г) последней информации

7. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это …

А) самоактуализация

Б) стереотипизация

В) идентификация

Г) обобщение

8. Постижение эмоциональных состояний другого человека называется:

А) эмпатия

Б) рефлексия

В) экспрессивность

Г) толерантность

9. Назовите две основные формы эмпатии:

А) сопереживание

Б) обобщение

В) идентификация

Г) сочувствие

10. Что изучает этика?

А) поведение каждого конкретного человека в обществе

Б) мораль, нравственность

В) социальные проблемы общества

Г) традиции, обычаи, народное творчество

11. Укажите основные категории этики

А) добро и зло

Б) пространство и время

В) свобода

Г) прибыль и рентабельность

12. Исключите принцип, на котором НЕ может быть основано деловое общение:

А) доброжелательность

Б) порядочность

В) тактичность

Г) эгоизм

13. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом»?

А) долг

Б) достоинство

В) ответственность

Г) справедливость

14. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов субъектов взаимодействия, называется:

А) происшествие

Б) конкуренцией

В) соревнованием

Г) конфликтом

15. Конструктивные функции конфликта проявляются в том, что он:

А) повышает психологическую напряженность

Б) снижает эффективность совместной деятельности

В) обнаруживает существующие противоречия

Г) изменяет условия и обстоятельства общения

16. Что из перечисленного не может стать конфликтогеном?

А) критика

Б) снисходительное отношение

В) подшучивание

Г) хвастовство

Д) эгоистичное поведение

Е) категоричные высказывания

Ж) ничто из этого не может быть конфликтогеном

З) всё перечисленное может быть конфликтогеном

17. Если в качестве конфликтующих сторон выступают разные части нашего «Я», которые входят в столкновение, то возникает

А) межгрупповой конфликт

Б) социальный конфликт

В) межличностный конфликт

Г) внутриличностный конфликт

18. Как называется открытое столкновение противоборствующих сторон в начальной стадии разногласий?

А) инцидент

Б) казус

В) случай

Г) происшествие

19 Укажите форму общения, при которой интересы дела более значимы, чем личностные расхождения:

А) манипулятивное

Б) светское

В) примитивное

Г) деловое

20. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению?

А) собеседник слышит только то, что хочет слышать

Б) в процессе общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями

В) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить

Г) лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо слушать

Темы для докладов-презентаций:

1. Понятие общения. Структура общения. Функции общения. Виды общения. Уровни общения Основные принципы диалогичного (субъект-субъектного общения).

2. Требования к уровню коммуникативной компетентности современных медицинских работников. Личностно-центрированный подход к пациенту.

3. Понятие медицинской этики. Модель информированного согласия. Автономия пациента.

4. Коммуникативные задачи врача. Причины неудовлетворительной коммуникации.

5. Понятие барьеров коммуникации.

6. Межличностные коммуникативные системы в медицине: «медицинский работник – пациент», «медицинский работник – семья пациента», «пациент – пациент с аналогичным заболеванием», «члены команды медицинских работников между собой и пациентом».

7. Психологически обратная связь как фактор повышения комплайенса: цель, виды, уровни, функции, условия эффективности обратной связи.

8. Профессионально важные качества врача. Свойства личности, оказывающие влияние на эффективность общения в системе «врач-пациент». Коммуникативная компетентность в деятельности врача и психологические характеристики, способствующие ее формированию.

9. Психологические особенности, снижающие коммуникативную компетентность врача. Нарушения общения в системе «врач-пациент». Понятие профессиональной деформации, ее причинах, мерах профилактики. Ятропатогении и их пагубные последствия для пациентов, профилактика ятропатогений.

10. Виды вербальной коммуникации. Виды вопросов: открытые, закрытые, информационные, риторические, переломные, для обдумывания, зеркальные, эстафетные.

11. Применение различных вопросов в диалоге «врач-пациент».

12. Приемы рефлексивного и нерефлексивного слушания. Правила эмпатического слушания. Причины невнимательного слушания собеседника. Ошибки слушания. Приемы правильного слушания.

13. Невербальная коммуникация, ее функции. Классификация невербальных средств общения. Паралингвистические компоненты речи, мимика, взгляд, жесты, поза. Диагностика физического и психического состояния пациента на основе невербальных проявлений.

14. Основные требования к диалогу «врач-больной». Психологические этапы диагностического процесса. Фазы общения врача и пациента.

15. Формы воздействия на партнера по общению. Аргументация как метод убеждения: условия аргументации, правила, техники аргументации и контраргументации.

16. Сотрудничество врача и пациента. Сущность взаимопонимания как социально-психологического феномена, его условия. Причины недопонимания. Признаки психологического сопротивления пациента.

17. Доверие к врачу как основной компонент лечебно-диагностического процесса. Условия формирования доверия к медицинскому работнику.

5.3.2. для промежуточной аттестации:

Примерные вопросы для подготовки к зачету

Этико-деонтологические аспекты врачебной деятельности. Основные модели медицинской этики. Принципы медицинской этики.

Врач как личность (гуманизм врача, сознание долга, выдержка и самообладание, конфиденциальность, врачебная тайна, общая и профессиональная культура).

Коммуникативная компетентность врача и факторы, влияющие на ее формирование. Основные составляющие коммуникативной компетенции (коммуникативная.

Нарушение общения в медицинской среде. Профессиональная деформация медработника. Ятропатогении, их виды, сущность, последствия.

Синдром эмоционального выгорания, причины его возникновения, основные симптомы, фазы развития, профилактика.

Особенности общения медицинского работника: взаимоотношения с больными в зависимости от типа отношения к болезни.

Особенности общения медицинского работника: взаимоотношения с больными недооценивающими тяжесть своего заболевания; с пациентами, подозреваемыми в сознательном искажении болезни – аггравации и симуляции.

Специфика и принципы общения с пациентами, страдающими тяжелыми заболеваниями.

Конфликт в медицинском учреждении: причины возникновения, фазы развития, исходы конфликтов, значение.

Типы конфликтных личностей. Профилактика конфликтов.

5.3.3. Задания по самостоятельной работе ординаторов:

ЗАДАНИЕ 1: «Анализ конфликтной ситуации»

Цель: применить на практике структурный анализ конфликта.

Задание: Вам необходимо сделать разбор реальной конфликтной ситуации, произошедшей в медицинской организации (где вы могли быть участником, наблюдателем, третьей стороной, слушателем и прочее) по структуре:

- Описание конфликта
- Вид конфликта
- Выявление формулы конфликта
- Стороны конфликта
- Предмет конфликта
- Другие участники и группа поддержки
- Мотив (истинный, смещённый или ложный)
- Стратегии
- Тактики
- Информационная модель о конфликте
- Условия макро, микросреды

Сделать разбор по технологиям урегулирования этого конфликта с учётом вида деятельности:

Вид деятельности по регулированию конфликта	**Цель**	**Технологии**
Прогнозирование		
Предупреждение		
Стимулирование		
Урегулирование		
Завершение		

ЗАДАНИЕ 2: «Я в конфликте»

Цель: развитие рефлексии и самоанализа своего конфликтного поведения.

Задание: Вам необходимо пройти тест К.Томаса «Стратегии поведения в конфликте» (см.приложение), основываясь на результаты написать эссе на тему: «Конфликты в моей жизни», описать свою стратегию поведения в конфликте, конфликтоустойчивость, предрасположенность к конфликтному взаимодействию.

Объём эссе не должен быть меньше 2 страниц печатного текста 12 шрифтом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ»

6.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная учебная литература:

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/488946

2. Основы теории коммуникации : учебник и практикум для вузов / Т. Д. Венедиктова [и др.] ; под редакцией Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00242-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489887

3. Силуянова, И. В. Биомедицинская этика. Практикум : учебное пособие для вузов / И. В. Силуянова, Л. И. Ильенко, К. А. Силуянов. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 175 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14098-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/496873

б) дополнительная литература:

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/497799

2. Заволокина, Л. И. Эффективные деловые переговоры : учебное пособие / Л.И. Заволокина. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 148 с. — (Высшее образование: Магистратура). — DOI 10.12737/1819520. - ISBN 978-5-16-017208-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1819520

3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489271

4. Ушаков, Е. В. Биоэтика : учебник и практикум для вузов / Е. В. Ушаков. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 306 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01550-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489465

5. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490073

в) литература для факультативного чтения:

1. Асриян О.Б. Комплаенс как результат коммуникативной компетентности врача//Pacific Medical Journal, 2016, No. 4. P. 93–97

2. Ларенцова, Л. И. Психология взаимоотношений врача и пациента : учеб. пос. / Л. И. Ларенцова, Н. Б. Смирнова - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2014. - 152 с. (Серия "Психология для стоматологов") - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html

3. Психология общения : энциклопедический словарь / под общ. ред. А. А. Бодалёва. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Когито-Центр, 2015. - 672 с. - ISBN 978-5-89353-411-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1069529

г) интернет-ресурсы и базы данных:

1. Российская государственная библиотека (РГБ). http://www.rsl.ru.
2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» http://www.biblioclub.ru.
3. Консультант студента http://www.studmedlib.ru/
4. Российской медицинское научное общество терапевтов https://www.rnmot.ru/
5. ЭБС «Юрайт» https://urait.ru/
6. ЭБС «Znanium» https://znanium.com

6.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия по дисциплине проводятся:

- в учебной аудитории для проведения занятий всех видов, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Технические средства обучения:

Экран-телевизор-1шт. со встроенным системным блоком и комплектом аудио колонок для воспроизведения аудио файла.

Специализированная мебель:

Стол -1шт.

Стулья студенческие -15 шт.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

1) Microsoft Office 2016, Windows 10 LTSC

2) Справочная информационная система «Консультант +»

3) Антивирусная защита Kaspersky V 11.8.0.384