

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Басий Раиса Васильевна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 26.03.2026 15:48:51
Уникальный программный ключ:
1f1f00dcee08ce5fee9b1af247120f3bdc9e28f8

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
М. ГОРЬКОГО»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

«Утверждаю»
Проректор по учебной работе
доц. Басий Р.В.
« 24 » декабря 2024 г.



Рабочая программа дисциплины

Основы профессиональной коммуникации

для студентов 5 курса медико-фармацевтического факультета

Направление подготовки	32.00.00 Науки о здоровье и профилактическая медицина
Специальность	32.05.01 Медико-профилактическое дело
Форма обучения	очная

г. Донецк, 2024

Разработчики рабочей программы:

Ряполова Татьяна Леонидовна

зав.кафедрой психиатрии,
медицинской психологии,
психосоматики и психотерапии с
лабораторией психического здоровья

Побережная Наталья Викторовна

ассистент кафедры психиатрии,
медицинской психологии,
психосоматики и психотерапии с
лабораторией психического здоровья

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена на учебно-методическом заседании кафедры психиатрии, медицинской психологии, психосоматики и психотерапии с лабораторией психического здоровья

«14» ноября 2024 г. Протокол № 4

Зав. кафедрой психиатрии, медицинской психологии,

психосоматики и психотерапии с лабораторией
психического здоровья, д.м.н., профессор

Т. Л. Ряполова

Рабочая программа рассмотрена на заседании методической комиссии по дисциплинам социально-гуманитарного профиля.

«27» ноября 2024 г. Протокол № 3

Председатель комиссии, доц., к. филол. н.,

А. А. Пузик

Директор библиотеки

И. В. Жданова

Рабочая программа в составе учебно-методического комплекса дисциплины утверждена в качестве компонента ОП в составе комплекта документов ОП на заседании ученого совета ФГБОУ ВО ДонГМУ Минздрава России

протокол № 10 от «24» декабря 2024 г.

I. Пояснительная записка

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы профессиональной коммуникации» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 32.00.00 Науки о здоровье и профилактическая медицина для специальности 32.05.01 Медико-профилактическое дело.

2. Цель и задачи учебной дисциплины

Цель: формирование у студентов академических, социально-личностных и профессиональных компетенций в области коммуникативного процесса в здравоохранении, навыков использования алгоритмов профессиональной коммуникации

Задачи освоения учебной дисциплины:

- Знакомство обучающихся с теоретическими вопросами профессиональной коммуникации и риторики;
- Формирование научных знаний о коммуникативной компетентности врача;
- Развитие коммуникативного взаимодействия в профессиональной среде;
- Формирование умений планирования и проведения коммуникативного взаимодействия;
- Формирование умений бесконфликтного взаимодействия врача с пациентами, родственниками пациентов и коллегами;
- Коммуникативно-речевой тренинг.

3. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы.

Дисциплина «Основы профессиональной коммуникации» входит в вариативную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана подготовки специалистов.

3.1. Перечень дисциплин и практик, освоение которых необходимо для изучения данного предмета:

ПСИХОЛОГИЯ И ПЕДАГОГИКА

Знания: принципы ведения дискуссий в условиях плюрализма мнений и основные способы разрешения конфликтов. Основные направления психологии, общие и индивидуальные особенности психики человека, психологию личности и малых групп.

Умения: использовать психолого-педагогические знания: в своей профессиональной деятельности, в процессе разработки медико-психологической тактики лечения, в процессе выстраивания взаимоотношений с пациентом, с

коллегами, в научно-исследовательской, профилактической и просветительской работе.

Навыки: учета психологических особенностей пациента в процессе его лечения; ведения деловых переговоров и межличностных бесед.

БИОЭТИКА

Знания: основные идеи, принципы и требования биоэтики; философские основания биоэтики и биомедицинской этики. Содержание современных морально-этических дискуссий по проблемам развития здравоохранения. Основные этические документы международных организаций, отечественных и международных профессиональных медицинских ассоциаций.

Умения: использовать положения и категории этики и биоэтики для оценивания и анализа различных тенденций, фактов и явлений в системе здравоохранения.

Навыки: владения аргументацией для решения проблемных этико-правовых вопросов медицинской практики, защиты интересов пациента; владения принципами врачебной деонтологии и медицинской этики.

ПСИХИАТРИЯ, МЕДИЦИНСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ

Знания: основные методы психологического исследования; принципы построения целенаправленной психологической беседы, определение психического здоровья и уровней психологической адаптации человека, психологические особенности этапов диагностического процесса, принципы общения врача с больными и их родственниками, конфликты в медицинской среде, их разновидности, способы решения и предупреждения. Этиологию, основные вопросы патогенеза изученных психических болезней, клиническую картину, особенности течения и возможные осложнения изученных психических заболеваний, протекающих в типичной форме у различных возрастных групп.

Умения: вести направленную психологическую беседу с больными, составлять психологический анамнез болезни и жизни, оценивать психологическое состояние больного, анализировать данные, полученные при экспериментально-психологическом обследовании, и делать выводы на основании анализа результатов исследования. Разрабатывать тактику общения с больными и их родственниками с учетом принципов врачебной этики и деонтологии, оценивать и проводить коррекцию взаимоотношений больного с медицинским персоналом. заподозрить психическую болезнь у пациента, находить психотерапевтический подход к пациентам, с учётом их личностных, интеллектуально-мнестических, эмоциональных и волевых особенностей.

Навыки: правильное ведение медицинской документации, методы психологического и психопатологического обследования, алгоритмом постановки психологического и предварительного психиатрического диагноза с последующим направлением пациента к соответствующему врачу-специалисту.

3.2. Перечень учебных дисциплин (последующих), обеспечиваемых данным предметом.

Дисциплина «Основы профессиональной коммуникации» формирует знания, необходимые для профессионального общения врача по общей гигиене.

4. Общая трудоемкость учебной дисциплины

Виды контактной и внеаудиторной работы	Всего часов
Общий объем дисциплины	108/3,0зач.ед
Аудиторная работа	54
Лекций	16
Практических занятий	38
Самостоятельная работа обучающихся	54
Формы промежуточной аттестации	
Зачет	

5. Результаты обучения

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины:

Индекс компетенций	Компетенции (содержание)	Результаты обучения
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.	УК-4.3.1. Владеет: навыками составления текстов, связанных с профессиональной деятельностью; устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном (-ых) языке (ах); в том числе при представлении результатов профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях.
ОПК-1	Способен реализовывать моральные и правовые нормы, этические и деонтологические принципы в профессиональной деятельности.	ОПК-1.2.1. Умеет применять этические нормы и принципы поведения медицинского работника при выполнении своих профессиональных обязанностей; применять правила и нормы взаимодействия врача с коллегами и пациентами (их законными представителями).) ОПК-1.3.1. Владеет методами всестороннего вербального и невербального общения, навыками общения с пациентами и их родственниками (законными представителями) при профилактике заболеваний, способами решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе этических норм, деонтологических принципов и правовых основ при взаимодействии с коллегами и пациентами (их законными представителями).

6. В результате освоения учебной дисциплины, обучающийся должен:

Знать:

- теоретические основы профессиональной коммуникации, основные принципы и правила биомедицинской этики, основы медицинской этики и деонтологии;
- права и моральные обязательства врача, права пациентов, моральные нормы внутрипрофессиональных взаимоотношений;
- сущность и психологические основы общения как межличностного взаимодействия, направленного на гуманизацию отношений в обществе;
- основы делового этикета;
- основные принципы медицинской этики и биоэтики;
- теоретические основы медицинской деонтологии, принципы взаимоотношений в системе «врач-пациент».
- уровень развития современных (цифровых) коммуникаций и способы их применения в системе здравоохранения.
- характеристики понимающего и директивного общения;
- правила понимающего реагирования;
- виды и особенности понимающего и директивного реагирования.
- основные параметры директивного общения;
- основные требования к разговору врача с позиции понимающего общения;
- структуру рационального спора и доказательства;
- виды опровержения;
- требования к Тезису и Аргументам;
- тактики спора;
- запрещенные приемы спора и запрещенные аргументы;
- основные законы убеждения;
- «ключи» и «могильщики» мотивации;
- речевые формулы убеждения;
- формулы завершения контакта;
- сценарии убеждения и переубеждения;
- особенности возникновения конфликтных коммуникаций;
- формулы конфликта;
- общие характеристики конфликта;
- содержание терминов: конфликт, инцидент, межличностный конфликт, организационный конфликт, трудовой конфликт, сотрудничество, кооперация, конкуренция, прессинг, агрессия, конфликтная компетентность, профессиональный конфликт;
- условия и способы ослабления конфликта;
- формы поведения в конфликтных ситуациях;
- особенности развития конфликтов в медицинской среде;
- меры предупреждения конфликтных ситуаций;
- способы преодоления негативных последствий конфликта;

- теоретические основы ораторского искусства (риторики);
- общериторические законы;
- структуру и содержание академического публичного выступления;
- этапы подготовки публичного выступления;
- структуру (композицию) публичного выступления;
- вербальные характеристики публичного выступления: устная и письменная речь;
- методы логической организации текста;
- логичность речи (законы логики);
- невербальные характеристики публичного выступления.

Уметь:

- проявлять такт и деликатность при общении с больными и родственниками больных людей;
- определять цели и пути психологического воздействия с учетом уровня развития коммуникативной компетентности партнера по общению;
- определять необходимость использования того или иного способа, вида общения, стиля управления коллективом в конкретной ситуации;
- следовать моральным и правовым нормам во взаимоотношениях с людьми вне зависимости от их национальной, культурной, религиозной принадлежности;
- использовать психологическую характеристику социальных групп для эффективного управления ими;
- осуществлять интегративное взаимодействие субъектов психолого-педагогического пространства с опорой на антропологический подход;
- определять способы разрешения конфликтов;
- участвовать в актах устной коммуникации, вступать в полемику и дискуссию;
- исследовать особенности профессиональных коммуникаций внутри трудовых коллективов в организациях различного типа;
- адекватно реагировать и поддерживать беседу на профессиональные темы;
- соблюдать принципы врачебной деонтологии и медицинской этики;
- разбираться в приемах диалогового общения;
- понимать особенности диалогового общения;
- разбираться в особенностях директивного общения;
- вести диалоговое общение;
- вести рациональный аргументированный спор;
- применять доказательства и опровержения в споре;
- правильно выбирать тактику спора;
- распознавать запрещенные приемы спора;
- выявлять запрещенные аргументы в споре;

- избегать запрещенных приемов и аргументов в споре;
 - использовать законы убеждения в коммуникации;
 - ориентироваться среди «ключей» и «могильщиков» мотивации;
 - применять речевые формулы убеждения;
 - применять сценарии убеждения и переубеждения.
-
- анализировать источники межличностных и профессиональных конфликтов;
 - препятствовать возникновению конфликтных ситуаций;
 - применять базовые правила реакции на прессинг;
 - использовать тактики и приемы работы с агрессией;
 - применять тактики адаптивного реагирования в конфликтной ситуации;
 - организовывать этапы публичного выступления;
 - выстраивать композицию публичного выступления;
 - применять общериторические законы;
 - применять методы логической организации текста;
 - применять вербальные принципы в публичном выступлении;
 - применять невербальные принципы в публичном выступлении;

7. Рабочая программа учебной дисциплины

7.1. Учебно-тематический план дисциплины (в академических часах) и матрица компетенций

Наименование модуля (раздела) и тем	Аудиторные занятия		Всего часов на аудиторную работу	Самостоятельная работа студента	Итого часов	Формируемые компетенции	Используемые образовательные технологии, способы и методы обучения	Формы текущего и рубежного контроля успеваемости
	Лекции	Практические занятия						
«Основы профессиональной коммуникации»								
Тема 1. Введение в дисциплину «Основы профессиональной коммуникации». Общение как социально-психологическая проблема. Коммуникации в системе здравоохранения. Медицинская этика и деонтология в современных коммуникациях. Ценностные основы профессиональной коммуникации	2	5	7	6	13	УК-4.3.1 ОПК-1.2.1 ОПК-1.3.1.	ЛВ ,КПЗ	Т, Пр, ЗС
Тема 2. Психологические функции и способности, обеспечивающие процесс коммуникации. Психологические факторы коммуникативной компетентности врача	2	4	6	7	13	УК-4.3.1 ОПК-1.2.1 ОПК-1.3.1.	ЛВ, КПЗ	Т, Пр, ЗС
Тема 3. Методы формирования навыков коммуникации. Виды и способы профессиональной коммуникации. Понимающее (диалоговое) общение.	2	5	7	7	14	УК-4.3.1 ОПК-1.2.1 ОПК-1.3.1.	ЛВ, КПЗ ДИ, РИ	Т, Пр, ЗС

Директивное общение.								
Тема 4. Рациональный спор. Доказательства и опровержения в споре. Условия и тактика спора. Запрещенные приемы и аргументы в споре. Структура доказательства. Прямое и косвенное доказательства. Опровержение и его виды	2	5	7	7	14	УК-4.3.1 ОПК-1.2.1 ОПК-1.3.1.	КПЗ ДИ, РИ	Т, Пр, ЗС
Тема 5. Убеждение в коммуникациях врача. Формулы аргументации и возражений, их особенности в профессиональной коммуникации врача	2	5	7	7	14	УК-4.3.1 ОПК-1.2.1 ОПК-1.3.1.	КПЗ ДИ, РИ	Т, Пр, ЗС
Тема 6. Конфликтные коммуникации: межличностные и профессиональные. Профилактика и преодоление негативных последствий конфликтов. Техники коммуникации врача в различных профессиональных ситуациях	2	5	7	7	14	УК-4.3.1 ОПК-1.2.1 ОПК-1.3.1.	КПЗ ДИ, РИ	Т, Пр, ЗС
Тема 7. Цифровые коммуникации. Структура публичного выступления, его вербальные и невербальные характеристики. Искусство публичного выступления врача	2	4	6	6	12	УК-4.3.1 ОПК-1.2.1 ОПК-1.3.1.	ЛВ, КПЗ ДИ, РИ	Т, Пр, ЗС

Тема 8. Психологические последствия коммуникативной активности врача. Эмоциональное выгорание. Психопрофилактика и преодоление негативных последствий эмоционального выгорания	2	5	7	7	14	УК-4.3.1 ОПК-1.2.1 ОПК-1.3.1.	ЛВ, КПЗ	Т, Пр, ЗС
Итого	16	38	54	54	108			

В данной таблице использованы следующие сокращения:

ЛВ	лекция-визуализация
КПЗ	клиническое практическое занятие
ДИ, РИ	деловая и ролевая учебная игра
Т	тестирование
Пр.	оценка освоения практических навыков (умений)
ЗС	решение ситуационных задач

7.2. Содержание рабочей программы учебной дисциплины.

Тема 1. Введение в дисциплину «Основы профессиональной коммуникации». Общение как социально-психологическая проблема. Коммуникации в системе здравоохранения. Медицинская этика и деонтология в современных коммуникациях. Ценностные основы профессиональной коммуникации

Представление об общении как многогранном и многокачественном явлении. Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие. Стадии общения как психологической деятельности: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, мыслями, чувствами, отношениями; установление взаимоотношений. Основные понятия, цели коммуникационного процесса в системе здравоохранения. Горизонтальные и вертикальные коммуникации в здравоохранении. Факторы внутренней среды организаций здравоохранения, их влияние на коммуникационный процесс. Организационная структура организаций здравоохранения, ее влияние на коммуникационный процесс. Особенности линейных, функциональных, адаптивных организационных структур. Организационные помехи коммуникационного процесса, их устранение. Эффективность коммуникационного процесса в управлении здравоохранением.

Определение понятия этики, основные этапы становления этики как науки, определение понятия морали и взаимосвязь морали и духовности, основные концепции происхождения морали и основные ее функции, характеристика понятий нравственного сознания. Основы этического поведения в коллективе, в общении с коллегами, пациентами и их родственниками. Общение как основа жизнедеятельности людей и их взаимодействие. Социально-психологический климат как результат и условие эффективности совместной деятельности. Нравственное содержание понятий «уважение прав человека» и «уважение человека». Социально-нравственные принципы. Специфика профессиональной нравственности и профессиональной этики. Этическое самовоспитание. Педагогика и психология профессиональной деятельности. Профессионально-ориентированная коммуникация в аспектах коммуникации в организациях, как политическая, публичная и межкультурная коммуникация. Традиционные коммуникативные функции.

Тема 2. Психологические функции и способности, обеспечивающие процесс коммуникации. Психологические факторы коммуникативной компетентности врача

Определение понятия «коммуникация». Основные принципы и цели коммуникации в здравоохранении. Схема коммуникаций. Коммуникационный процесс. Элементы и этапы процесса коммуникации. Кодирование и выбор канала коммуникации. Передача информации и декодирование. Обратные связи и помехи.

Способы вербальной и невербальной коммуникации. Позы, мимика, жесты. Тактические средства общения. Искусство скрытого воздействия.

Особенности коммуникативной компетентности врача, ее психологические характеристики. Преграды на пути межличностных коммуникаций. Факторы повышения коммуникативной активности.

Тема 3. Методы формирования навыков коммуникации. Виды и способы профессиональной коммуникации. Понимающее (диалоговое) общение и поддержание положительного климата как его условия. Коммуникативные навыки, необходимые при первичной беседе с пациентом. Директивное общение

Общие принципы эффективного общения. Формирование и развитие коммуникативных навыков, необходимых для эффективного общения врача с пациентами, родственниками пациентов и коллегами в различных ситуациях.

Вербальные и невербальные средства общения с пациентом. Формирование навыков межличностного общения (активное слушание, ведение беседы, типы вопросов, обратная связь). Основные психологические детерминанты развития коммуникативной компетентности специалиста. Базовые коммуникационные навыки взаимоотношений «врач – пациент»: адекватное вещественное окружение, приветствие пациентов, активное слушание, эмпатия, уважение, заинтересованность, теплота и поддержка, язык, взаимоотношение сотрудничества, закрытое интервью, навыки сбора информации, молчание, управление потоком информации, суммирование. Медицинское интервью и базовые коммуникативные навыки его проведения.

Структурные элементы и схема общения. Функции общения. Формы и виды общения. Вербальная и невербальная коммуникация. Вертикальная и горизонтальная коммуникация. Деловая коммуникация. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.

Содержание основных понятий темы: общение, понимание, диалог, эмпатия, открытые вопросы, закрытые вопросы, конфронтация, критика. Характеристика понимающего общения: Установки общения, ориентированного на понимание. Правила понимающего реагирования. Виды понимающего реагирования. Основные требования к разговору педиатра с позиции понимающего общения. Создание и поддержание положительного Климата в целенаправленной беседе. Установление первичного контакта. Уход от открытой конфронтации. Мастерство конструктивной критики и реагирования на нее.

Определение и характеристика директивного общения. Плюсы и минусы директивной формы взаимодействия. Правила директивного общения. Техники директивного общения. Установки в директивном общении. Виды директивного реагирования. Влияние директивного общения на уровень установления контакта.

Тема 4. Рациональный спор. Доказательства и опровержения в споре. Условия и тактика спора. Запрещенные приемы и аргументы в споре. Структура доказательства. Прямое и косвенное доказательства. Опровержение и его виды

Необходимость корректного спора в профессиональной коммуникации. Основные понятия в рациональном споре. Доказательство и опровержение в споре. Требования к Тезису. Возникновение Тезиса из Спорной мысли. Требования к Аргументам (Доводам).

Условия спора. Тактика спора. Ошибки в споре. Защита тезиса. Запрещенные приемы спора. Запрещенные аргументы. Уловки в споре. Софизмы.

Доказательство и опровержение в споре. Основания доказательства. Ошибки в доказательстве. Прямое и косвенное доказательства. Способы опровержения. Уловки при опровержении.

Тема 5. Убеждение в коммуникациях. Формулы аргументации и возражений, их особенности в профессиональной коммуникации врача

Необходимость убеждения в профессиональной коммуникации. Закон подачи информации. Закон обоснования информации. Закон принятия информации. «Ключи» и «могильщики» мотивации. Речевые формулы убеждения. Формулы самоподачи. Формулы фиксации. Формулы аргументации и возражений, их особенности в профессиональной коммуникации провизора. Формулы «магического». Формулы завершения контакта. Сценарий (переубеждения).

Аргументация как процесс построения доказательства. Требования, предъявляемые логикой к аргументам: непосредственное отношение к тезису, истинность, обоснованность, достаточность для получения вывода вне тезиса. Виды аргументов в риторике: к существу дела, к человеку (к авторитету, к публике, к личности, к тщеславию, к жалости). Возражения в системе коммуникаций, в том числе при публичном выступлении. План работы с вопросами и возражениями. Алгоритм ответа на возражения.

Тема 6. Конфликтные коммуникации: межличностные и профессиональные. Профилактика и преодоление негативных последствий конфликтов. Техники коммуникации врача в различных профессиональных ситуациях

Конфликт: общие характеристики. Определение конфликта. Формулы конфликта. Конфликт истинный или ложный. Источники возникновения конфликта в медицинской среде. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Стадии развития конфликта. Прессинг в условиях медицинской коммуникации. Цели и способы прессинга. Базовые правила реагирования на прессинг. Проявление агрессии в медицинских коммуникациях. Основные принципы реакции на агрессию. Тактики и приемы работы с агрессией. Организационный и трудовой конфликт.

Условия и способы ослабления конфликта. Разрешение конфликта. Особенности разрешения конфликтов в медицинской сфере. Профилактика

развития конфликта. Негативные последствия конфликта. Прогнозирование негативных последствий конфликта. Способы предотвращения негативных последствий конфликта.

Техника использования коммуникативных приемов (скриптов). Алгоритмы коммуникаций, набор речевых модулей, необходимых для результативного и бесконфликтного взаимодействия врача с пациентами, родственниками пациентов и коллегами в различных ситуациях. Применение скриптов в часто повторяемых ситуациях. Моделирование коммуникативных сценариев: сценарий убеждения, «язык выгод для пациента и врача», отзеркаливание и т.д. Коммуникативные приемы и набор ключевых фраз для работы с «возражением».

Тема 7. Цифровые коммуникации. Структура публичного выступления, его вербальные и невербальные характеристики. Искусство публичного выступления врача

Электронный документооборот в здравоохранении. Применение телемедицинских технологий в здравоохранении. Площадки, используемые для телемедицины. Применение искусственного интеллекта при обработке больших данных. Использование популярных социальных сетей в работе педиатра.

Публичное выступление: история ораторского искусства, основные положения и термины (этос, пафос, логос). Теория и мастерство эффективной (целесообразной, воздействующей, гармонизирующей) речи. Неориторика. Роды и виды красноречия. Академическое красноречие. Общериторические законы: гармонизирующего диалога, продвижения и ориентации адресата, эмоциональности речи, удовольствия. Этапы в риторике: подготовка- выбор темы, сбор материала, овладение темой, расположение материала и тщательное языковое оформление текста. Структура (композиция) публичного выступления: начало, основная (главная) часть, заключение. Характеристики публичного выступления: вербальные и невербальные. Вербальные характеристики: устная и письменная речь. Методы логической организации текста: дедукция, индукция, метод аналогии и метод проблемного изложения. Логичность речи: законы логики (тождества, противоречия, исключенного третьего и достаточного основания). Невербальные характеристики: визуальный контакт, жестикуляция, движение, голос. Обратная связь.

Тема 8. Психологические последствия коммуникативной активности врача. Эмоциональное выгорание. Психопрофилактика и преодоление негативных последствий эмоционального выгорания

Особенности психологических последствий коммуникаций педиатра: развитие синдрома эмоционального выгорания (СЭВ). Стадии эмоционального выгорания: напряжение, резистентность и истощение. Характеристика симптомов, характеризующих стадии выгорания. Особенности развития и течения синдрома эмоционального выгорания у педиатров от различных факторов (психологических, конституциональных, организационных и др.). Психологическая и психическая профилактика развития СЭВ: определение личностных особенностей педиатра,

знакомство с понятием эмоционального выгорания и его начальных признаков, выработка алгоритма здорового образа жизни, препятствующего эмоциональному выгоранию. Система мер по преодолению последствий эмоционального выгорания.

7.3. Перечень практических навыков (умений), которые необходимо освоить студенту в процессе изучения учебной дисциплины.

- соблюдения правил медицинской этики и деонтологии;
- навыки ведения клинической беседы;
- правильное установление контакта;
- проявление эмпатии;
- достижение результатов коммуникации;
- работа с компьютером.

8. Рекомендуемые образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии, способы и методы формирования компетенций:

1. Лекция-визуализация.
2. Клиническое практическое занятие
3. Деловая и ролевая учебная игра
4. Самостоятельная работа обучающегося

9. Оценочные средства для контроля уровня сформированности компетенций (текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины).

9.1. Виды аттестации.

текущий контроль успеваемости

осуществляется в форме решения тестовых заданий и ситуационных задач, оценки освоения практических навыков

промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет)

осуществляется в форме решения *тестовых заданий, ситуационных клинических задач.*

9.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины.

Оценка результатов освоения дисциплины проводится в соответствии с утверждённым «Положением об оценивании учебной деятельности студентов в ФГБОУ ВО ДонГМУ».

9.3. Критерии оценки работы студента на практических (семинарских, лабораторных) занятиях (освоения практических навыков и умений).

Оценивание каждого вида учебной деятельности студентов осуществляется стандартизовано в соответствии с принятой в ФГБОУ ВО ДонГМУ шкалой.

9.4. Образцы оценочных средств для текущего и рубежного контроля успеваемости.

Образцы тестов

1. К ТРЕМ СТОРОНАМ АСПЕКТА ОБЩЕНИЯ ОТНОСИТСЯ

- А. *Коммуникация, интеракция, перцепция
- Б. Коммуникация, ингибция, проксемика
- В. Восприятие, эмпатия, медиация
- Г. Интеракция, проксемика, каузальная атрибуция

T2 УК-4.3.1. ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ ЭЛЕМЕНТОМ НАУЧНОГО ТЕКСТА ЯВЛЯЕТСЯ

- А. Использование разговорного языка
- Б. *Наличие четкой структуры и логики изложения
- В. Эмоциональная окраска текста
- Г. Личные мнения автора без обоснования

Ситуационные задания

1. Врач, работающий в городской поликлинике, ежедневно взаимодействует с пациентами, медицинскими сестрами и коллегами. В ходе работы он замечает, что некоторые пациенты непонимают назначения, сделанные врачом, а также испытывают трудности в общении с медицинским персоналом. Кроме того, врач сталкивается с недопониманием со стороны своих коллег по поводу методов лечения, которые он применяет. Это приводит к ошибкам в назначениях и снижению качества обслуживания пациентов. Врач решает улучшить свои навыки коммуникации, чтобы повысить уровень понимания и доверия между собой, пациентами и коллегами.

Вопросы:

- 1. Какие основные средства коммуникации использует врач в своем профессиональном взаимодействии с пациентами и коллегами?
- 2. Какое значение имеет эффективная коммуникация для улучшения качества медицинского обслуживания пациентов?
- 3. Какие последствия могут возникнуть из-за недостатка коммуникации между врачом и его коллегами?

Эталоны ответов:

- 1. Вербальные, невербальные, технические средства.
- 2. Эффективная коммуникация позволяет врачам точно передавать информацию о диагнозах и назначениях, а также устанавливать доверительные отношения с пациентами, что способствует лучшему пониманию и соблюдению рекомендаций.
- 3. Недостаток коммуникации может привести к ошибкам в назначениях, недопониманию методов лечения и ухудшению качества обслуживания пациентов, что может негативно сказаться на их здоровье и удовлетворенности медицинскими услугами.

10. Учебно-методическое обеспечение работы студентов.

10.1. Тематический план лекций

№ п/п (№ лекции)	Тема лекции	Трудоемкость (акад.час.)
1	Введение в дисциплину «Основы профессиональной коммуникации». Общение как социально-психологическая проблема. Коммуникации в системе здравоохранения	2
2	Психологические функции и способности, обеспечивающие процесс коммуникации. Психологические факторы коммуникативной компетентности	2
3	Виды и способы профессиональной коммуникации в медицине: понимающее (диалоговое) и директивное общение	2
4	Рациональный спор. Доказательства и опровержения в споре. Условия и тактика спора. Запрещенные приемы и аргументы в споре.	2
5	Убеждение в коммуникациях врача. Формулы аргументации и возражений, их особенности в профессиональной коммуникации врача	2
6	Конфликтные коммуникации: межличностные и профессиональные. Профилактика и преодоление негативных последствий конфликтов.	2
7	Цифровые коммуникации. Структура публичного выступления, его вербальные и невербальные характеристики. Искусство публичного выступления врача	2
8	Психологические последствия коммуникативной активности врача. Эмоциональное выгорание. Психопрофилактика и преодоление негативных последствий эмоционального выгорания	2
	Итого	16

10.2. Тематический план практических занятий

№ п/п (№ занятия)	Тема занятия	Трудоемкость (акад.час.)
1	Введение в дисциплину «Основы профессиональной коммуникации». Общение как социально-психологическая проблема. Коммуникации в системе здравоохранения. Медицинская этика и деонтология в современных коммуникациях. Ценностные основы профессиональной коммуникации	5
2	Психологические функции и способности, обеспечивающие процесс коммуникации. Психологические факторы коммуникативной компетентности врача	4
3	Методы формирования навыков коммуникации. Виды и способы профессиональной коммуникации. Понимающее (диалоговое) общение. Директивное общение.	5
4	Рациональный спор. Доказательства и опровержения в споре. Условия и тактика спора. Запрещенные приемы и аргументы в споре. Структура доказательства. Прямое и косвенное доказательства. Опровержение и его виды	5
5	Убеждение в коммуникациях врача. Формулы аргументации и возражений, их особенности в профессиональной коммуникации врача	5
6	Конфликтные коммуникации: межличностные и профессиональные. Профилактика и преодоление негативных последствий конфликтов. Техники коммуникации врача в различных профессиональных ситуациях	5
7	Цифровые коммуникации. Структура публичного выступления, его вербальные и невербальные характеристики. Искусство публичного выступления врача	4
8	Психологические последствия коммуникативной активности врача. Эмоциональное выгорание. Психопрофилактика и преодоление негативных последствий эмоционального выгорания	5
Итого		38

10.3. План самостоятельной работы студентов

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудоёмкость (акад.час)
1	Введение в дисциплину «Основы профессиональной коммуникации». Общение как социально-психологическая проблема. Коммуникации в системе	Подготовка к КПЗ	6

	здравоохранения. Медицинская этика и деонтология в современных коммуникациях. Ценностные основы профессиональной коммуникации		
2	Психологические функции и способности, обеспечивающие процесс коммуникации. Психологические факторы коммуникативной компетентности врача	Подготовка к КПЗ	7
3	Методы формирования навыков коммуникации. Виды и способы профессиональной коммуникации. Понимающее (диалоговое) общение. Директивное общение.	Подготовка к КПЗ	7
4	Рациональный спор. Доказательства и опровержения в споре. Условия и тактика спора. Запрещенные приемы и аргументы в споре. Структура доказательства. Прямое и косвенное доказательства. Опровержение и его виды	Подготовка к КПЗ	7
5	Убеждение в коммуникациях врача. Формулы аргументации и возражений, их особенности в профессиональной коммуникации врача	Подготовка к КПЗ	7
6	Конфликтные коммуникации: межличностные и профессиональные. Профилактика и преодоление негативных последствий конфликтов. Техники коммуникации врача в различных профессиональных ситуациях	Подготовка к КПЗ	7
7	Цифровые коммуникации. Структура публичного выступления, его вербальные и невербальные характеристики. Искусство публичного выступления врача	Подготовка к КПЗ	6
8	Психологические последствия коммуникативной активности врача. Эмоциональное выгорание. Психопрофилактика и преодоление негативных последствий эмоционального выгорания	Подготовка к КПЗ	7
	Итого		54

10.4. Методические указания для самостоятельной работы студентов.

1. АБРАМОВ В.А., РЯПОЛОВА Т.Л., ГОЛОДЕНКО О.Н., СОЛОВЬЕВА М.А., КОВАЛЕНКО С.Р., АБРАМОВ В.Ал., БОЙЧЕНКО А.А., СТУДЗИНСКИЙ О.Г., ТАХТАШОВА Д.Р. Методические указания для студентов к самостоятельной подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Основы профессиональной коммуникации». Специальность: «МЕДИКО-профилактическое дело». - Под редакцией В.А. Абрамова. - Донецк: 2024. – 40с. - ФГБОУ ВО ДонГМУ ИМ. М. Горького Минздрава России. [Электронный ресурс]- Режим доступа: <https://distance.dnmu.ru>

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины. Основная литература

1. Лукацкий, М. А. Психология / М. А. Лукацкий, М. Е. Остренкова - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2017. - 704 с. (Серия "Психологический компендиум врача") - ISBN 978-5-9704-4084-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970440841.html>. - Режим доступа : по подписке.
2. Кудрявая, Н. В. Психология и педагогика / Н. В. Кудрявая [и др.] - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2015. - 400 с. - ISBN 978-5-9704-3374-4. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970433744.html>. - Режим доступа : по подписке.
3. Менделеевич, В. Д. Психиатрическая пропедевтика / В. Д. Менделеевич - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2014. - 576 с. - ISBN 978-5-9704-2863-4. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970428634.html>. - Режим доступа : по подписке.
4. Романцов, М. Г. Педагогические технологии в медицине : учебное пособие / Романцов М. Г. , Сологуб Т. В. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2007. - 112 с. - ISBN 978-5-9704-0499-7. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970404997.html>. - Режим доступа : по подписке.
5. Белогурова, В. А. Научная организация учебного процесса / Белогурова В. А. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2010. - 512 с. - ISBN 978-5-9704-1496-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970414965.html>. - Режим доступа : по подписке.

6. 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>. - Режим доступа : по подписке.

Дополнительная литература

1. Островская, И. В. Психология общения : учебник / Островская И. В. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-9704-4736-9. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447369.html>. - Режим доступа : по подписке.
2. Сидоров, П. И. Деловое общение / Сидоров П. И - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2004. - 848 с. - ISBN 5-9231-0443-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5923104431.html>. - Режим доступа : по подписке.
3. Сидоров, П. И. Клиническая психология / Сидоров П. И. , Парняков А. В - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2010. - 880 с. - ISBN 978-5-9704-1407-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970414071.html>. - Режим доступа : по подписке.
4. Царик, Г. Н. Здравоохранение и общественное здоровье : учебник / под ред. Г. Н. Царик - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 912 с. - ISBN 978-5-9704-4327-9. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970443279.html>. - Режим доступа : по подписке.
5. Петров, В. И. ОТНОШЕНИЯ ВРАЧЕЙ И ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО БИЗНЕСА / В. И. Петров, Н. Н. Седова - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2011. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/970409169V0034.html>. - Режим доступа : по подписке.
6. Иванец, Н. Н. Психиатрия и медицинская психология : учебник / И. И. Иванец и др. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2016. - 896 с. - ISBN 978-5-9704-3894-7. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970438947.html>. - Режим доступа : по подписке.
7. Ачкасов, Е. Е. Психологические аспекты медицинской реабилитации : учебное пособие / под ред. Ачкасова Е. Е. , Твороговой Н. Д. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 352 с. - ISBN 978-5-9704-4601-0. - Текст :

- электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970446010.html>. - Режим доступа : по подписке.
8. Решетников, А. В. Социология медицины / Решетников А. В. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2014. - 864 с. - ISBN 978-5-9704-3067-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970430675.htm>. - Режим доступа : по подписке.
 9. Лукацкий, М. А. Педагогическая наука. История и современность : учебное пособие / Лукацкий М. А. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2012. - 448 с. - ISBN 978-5-9704-2087-4. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970420874.html>. - Режим доступа : по подписке.
 10. Островская, И. В. Психология : учебник / Островская И. В. - 2-е изд., испр. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2013. - 480 с. - ISBN 978-5-9704-2374-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970423745.html>. - Режим доступа : по подписке.
 11. Болучавская, В. В. Общение врача / В. В. Болучавская, А. И. Павлюкова. Электрон. текст. дан. (1 файл : 984 КБ). - [Б. м.], 2011. – 54 с. - Режим доступа : локал. компьютер. сеть Б-ки ГОО ВПО ДОННМУ ИМ. М. ГОРЬКОГО. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.
 12. Васильева, Е. Ю. Педагогика в клинической практике врача : учебное пособие / Е. Ю. Васильева, М. Ю. Гайкина, Т. В. Тагаева. - Электрон. текст. дан. (1 файл : 2409 КБ). – Архангельск : Изд-во Северного государственного медицинского университета, 2017. – 118 с. - ISBN 978-5-91702-242-0. - Режим доступа : локал. компьютер. сеть Б-ки ГОО ВПО ДОННМУ ИМ. М. ГОРЬКОГО. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.
 13. Профессиональная коммуникация современного врача : монография / Н. А. Клоктунова, М. И. Барсукова, И. В. Шешнева, [и др.]. - Электрон. текст. дан. (1 файл 1372 КБ). – Саратов : Саратовский государственный медицинский университет им. В. И. Разумовского, 2019. - 144 с. - ISBN 978-5-7213-0724-9. - Режим доступа : локал. компьютер. сеть Б-ки ГОО ВПО ДОННМУ ИМ. М. ГОРЬКОГО. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.
 14. Психология профессиональной культуры : коллективная монография / Под науч. ред. Е. В. Дьяченко. Электрон. текст. дан. (1 файл : 2157 КБ). – Екатеринбург : УГМУ, 2014. – 221с. - ISBN 978-5-89895-689-9. - Режим доступа : локал. компьютер. сеть Б-ки ГОО ВПО ДОННМУ ИМ. М. ГОРЬКОГО. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.

15. Колягин, В. В. Коммуникации в медицине. Основы транзакционного анализа : пособие для врачей / В. В. Колягин. - Электрон. текст. дан. (1 файл : 501 КБ). - Иркутск : РИО ГБОУ ДПО ИГМАПО, 2012. – 60 с. - Режим доступа : локал. компьютер. сеть Б-ки ГОО ВПО ДОННМУ ИМ. М. ГОРЬКОГО. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.
16. Шеметова, Г. Н. Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности врача общей практики и консультирование пациента / Г. Н. Шеметова, Е. А. Андриянова, Г. В. Губанова [и др.] ; под ред. проф. Г. Н. Шеметовой. - Электрон. текст. дан. (1 файл : 1624 КБ). – Саратов : Изд-во Саратовского государственного медицинского университета, 2017. – 199 с. - ISBN 978-5-7213-0659-4. - Режим доступа : локал. компьютер. сеть Б-ки ГОО ВПО ДОННМУ ИМ. М. ГОРЬКОГО.-Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.
17. Юнгаров, А. А. Основы профессиональной коммуникации : учебно-методические материалы для самостоятельной работы студентов 1 курса Лечебного факультета / А. А. Юрганов, Е. С. Киселева. - Электрон. текст. дан. (1 файл : 406 КБ). - Краснодар –2016. – 43 с. - Режим доступа : локал. компьютер. сеть Б-ки ГОО ВПО ДОННМУ ИМ. М. ГОРЬКОГО.-Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.

в) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Электронный каталог WEB-ОРАС Библиотеки ФГБОУ ВО ДонГМУ Минздрава России <http://katalog.dnmu.ru>
2. ЭБС «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru>
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) eLibrary <http://elibrary.ru>
4. Информационно-образовательная среда ДонГМУ <http://distance.dnmu.ru>

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для занятий лекционного типа;
- учебные аудитории для проведения клинических практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещение для самостоятельной работы
- помещение для самостоятельной работы;
- мультимедийный проектор, экран, ноутбук;
- учебные доски, столы, стулья;
- компьютеры с подключением к сети «Интернет», зона Wi-Fi и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ФГБОУ ВО ДонГМУ.