

Тюменский кардиологический научный центр
- филиал Федерального государственного бюджетного научного учреждения
«Томский национальный исследовательский медицинский центр
Российской академии наук»
(Тюменский кардиологический научный центр - филиал Томского НИМЦ)

УТВЕРЖДАЮ
Директор Тюменского кардиологического
научного центра



/ М.И. Бессонова

2023 год

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По дисциплине «Коммуникативные навыки»
Для специальности ординатуры 31.08.36 Кардиология
Квалификация: врач–кардиолог

Тюмень 2023

Составитель(ли):

№ пп	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, звание	Занимаемая должность
1	Черепанова Вера Никандровна	Кандидат педагогических наук	
2	Гапон Людмила Ивановна	Доктор медицинских наук, профессор	Профессор учебно-методического отдела, заведующий научным отделом клинической кардиологии, врач-кардиолог Тюменского кардиологического научного центра

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 02 февраля 2022 г. №105 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – подготовки кадров высшей квалификации по программам ординатуры по специальности 31.08.36 Кардиология»

Обсуждена и одобрена на заседании Ученого совета Тюменского кардиологического научного центра

Протокол № 5_ от «_18_» _мая__ 2023 года

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины является: изучение основных принципов эффективного общения с пациентом, членами его семьи, коллегами, что важно не только для понимания течения заболевания пациента как процесса, но и для понимания мышления пациента, его мнения, ощущений и ожиданий, и принятия наилучшего решения в отношении каждого пациента. Эффективное общение врача и пациента способствует пониманию пациентом назначенного обследования и лечения, что позволяет улучшить удовлетворенность и состояние здоровья пациентов.

Задачи дисциплины:

- сформировать знания теоретических основ межличностного взаимодействия в коллективе, профессионально-этических требований к поведению в коллективе;
- сформировать умения управления межличностным взаимодействием в профессиональном общении;
- сформировать навыки использования психологического инструментария для анализа профессионального взаимодействия и выработки мер по повышению эффективности взаимодействия;
- усвоение понятий о коммуникативных навыках, коммуникативном процессе и коммуникативной компетентности врача;
- формирование понимания значимости навыков эффективного и бесконфликтного общения с пациентами, родственниками пациентов и коллегами;
- формирование представления о психологических требованиях к личности врача;
- правильное построение и ведение медицинского интервью с пациентами;
- формирование навыков эффективного и бесконфликтного общения с пациентами, родственниками пациентов и коллегами;
- определение барьеров и решение проблем, препятствующих эффективному общению врача и пациента;
- определение психологических типов пациентов и применение эффективных подходов к построению взаимоотношений между врачом и пациентом.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) ординатуры

Учебная дисциплина «Коммуникативные навыки» входит в базовую часть Блока 1 «Дисциплины» учебного плана ОПОП ординатуры по специальности 31.08.36 Кардиология.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

3.1. Компетенции ординатора, формируемые в результате освоения дисциплины.

Дисциплина «Коммуникативные навыки» способствует формированию следующих компетенций, предусмотренных ФГОС ординатуры по специальности 31.08.36 Кардиология:

универсальные компетенции (УК):

- способен разрабатывать, реализовывать проект и управлять им (**УК-2**);
- способен руководить работой команды врачей, среднего и младшего медицинского персонала, организовывать процесс оказания медицинской помощи населению (**УК-3**);
- способен выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности (**УК-4**);
- способен планировать и решать задачи собственного профессионального и личностного развития, включая задачи изменения карьерной траектории (**УК-5**);

общепрофессиональные компетенции (ОПК):

- способен проводить анализ медико-статистической информации, вести медицинскую документацию и организовывать деятельность находящегося в распоряжении медицинского персонала (**ОПК-9**);

профессиональные компетенции (ПК):

- способен к проведению анализа медико-статистической информации, ведению медицинской документации, организации деятельности находящегося в распоряжении медицинского персонала (ПК-2).

3.2. Результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины ординатор должен:

Знать:

- принципы эффективного общения с пациентами, родственниками пациентов и коллегами;
- основные виды общения, которые используются врачом в профессиональной деятельности;
- структуру построения медицинского интервью;
- барьеры, препятствующие эффективному взаимодействию врача и пациента;
- методы эффективного общения между врачом, пациентом и родственниками пациента в трудных ситуациях;
- основные требования к личности врача;
- важность непрерывного совершенствования коммуникативных навыков в профессиональной деятельности врача.

Уметь:

- применять принципы эффективного общения с пациентами, родственниками пациентов, коллегами;
- выбрать и использовать соответствующую модель медицинского интервью, ориентированную на пациента;
- останавливать первоначальный контакт с «пациентом» на отношениях взаимопонимания и доверия;
- определять проблемы обращения пациента к врачу;
- внимательно выслушать пациента и ясно отвечать на вопросы пациента;
- использовать методы вербального и невербального общения с пациентом;
- использовать вопросы открытого и закрытого типа при проведении медицинского интервью;
- формировать эффективные взаимоотношения с пациентом, родственниками пациента;
- правильно информировать пациента в доступной форме;
- проявлять чуткость, заботу и сострадание при общении с пациентом, членами его семьи;
- проявлять внимание и уважение к личной жизни, комфорту и безопасности пациента;
- соблюдать принципы конфиденциальности медицинского интервью;
- понимать важность непрерывного совершенствования навыков общения в профессиональной деятельности врача.

Владеть:

- построения и проведения эффективного медицинского интервью с «пациентом»;
- применения эффективных подходов к построению взаимоотношений между «врачом» и «пациентом», «родственниками пациентов» и коллегами;
- документирования данных о «пациенте» по завершению медицинского интервью.

4. Трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 зачетная единица, 36 часов.

Трудоемкость	Количество часов (ак. час.)
Общая	36
Обязательная аудиторная	26
в том числе:	

Лекции	10
Практические занятия	14
Итоговая аттестация: зачет	2
Самостоятельная работа	10

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Учебно-тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем	Всего часов	Виды учебной работы		Самостоятельная работа
		Аудиторные часы		
		Лекции	Семинарские занятия	
Тема 1. Понятие о коммуникативных навыках, коммуникативном процессе.	4	2		2
Тема 2. Личность врача. Психологические требования к личности врача. Коммуникативная компетентность врача и её психологические характеристики.	6	2	2	2
Тема 3. Использование врачом вербальных и невербальных средств общения для достижения эффективного взаимодействия врача с пациентом. Барьеры, препятствующие эффективному общению врача и пациента.	8	2	4	2
Тема 4. Медицинское интервью: понятие, основные принципы, структура. Основные модели построения взаимоотношений «врач и пациент».	8	2	4	2
Тема 5. Конфликты в коллективе, с пациентами, с родственниками пациентов и пути их разрешения. Лидерство в рабочей группе.	8	2	4	2
Итоговая аттестация			2	
Всего		10	16	10

5.2. Тематический план дисциплины

5.2.1. Тематический план лекций

Наименование раздела, тем дисциплины	Кол-во часов
Тема 1. Понятие о коммуникативных навыках, коммуникативном процессе.	2
Тема 2. Личность врача. Психологические требования к личности врача. Коммуникативная компетентность врача и её психологические характеристики.	2
Тема 3. Использование врачом вербальных и невербальных средств общения для достижения эффективного взаимодействия врача с пациентом. Барьеры, препятствующие эффективному общению врача и пациента.	2
Тема 4. Медицинское интервью: понятие, основные принципы, структура. Основные модели построения взаимоотношений «врач и пациент».	2
Тема 5. Конфликты в коллективе, с пациентами, с родственниками пациентов и пути их разрешения. Лидерство в рабочей группе.	2
Итого:	10

5.2.2. Тематический план практических и семинарских занятий

Наименование раздела, темы дисциплины	Кол-во часов	
	Аудиторная	Самостоятельная
Тема 1. Понятие о коммуникативных навыках, коммуникативном процессе.		2

Тема 2. Личность врача. Психологические требования к личности врача. Коммуникативная компетентность врача и её психологические характеристики.	2	2
Тема 3. Использование врачом вербальных и невербальных средств общения для достижения эффективного взаимодействия врача с пациентом. Барьеры, препятствующие эффективному общению врача и пациента.	4	2
Тема 4. Медицинское интервью: понятие, основные принципы, структура. Основные модели построения взаимоотношений «врач и пациент».	4	2
Тема 5. Конфликты в коллективе, с пациентами, с родственниками пациентов и пути их разрешения. Лидерство в рабочей группе.	4	2
Итоговая аттестация: зачет	2	
Итого:	16	10

5.3. Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие о коммуникативных навыках, коммуникативном процессе. Понятие и сущность дисциплины. Понятие о коммуникативных навыках, коммуникативном процессе.

Тема 2. Личность врача. Психологические требования к личности врача. Коммуникативная компетентность врача и её психологические характеристики. Поведение врача в медицинской организации. Психология профессионального взаимодействия в коллективе. Трудовое поведение и влияние процесса трудовой адаптации на индивидуальное поведение работника медицинской организации.

Тема 3. Использование врачом вербальных и невербальных средств общения для достижения эффективного взаимодействия врача с пациентом. Барьеры, препятствующие эффективному общению врача и пациента. Значение вербальных и невербальных средств общения. Вербальные и невербальные сигналы, способствующие эффективному коммуникативному взаимодействию.

Тема 4. Медицинское интервью: понятие, основные принципы, структура. Основные модели построения взаимоотношений «врач и пациент». Основы грамотного проведения медицинской консультации. Начало консультации. Сбор информации о пациенте.

Тема 5. Конфликты в коллективе, с пациентами, с родственниками пациентов и пути их разрешения. Лидерство в рабочей группе. Конфликты в организации. Основные модели организационного поведения. Лидерство и организационное поведение. Организационная культура и социально психологический климат. Власть и лидерство.

6. Самостоятельная работа ординаторов

Самостоятельная работа ординаторов по дисциплине «Коммуникативные навыки» включает в себя:

- работу с учебной и дополнительной литературой;
- подготовку к текущему контролю;
- выполнение практических заданий в рабочих тетрадях.

7. Образовательные технологии

Образовательные технологии: лекции, практические занятия, в том числе в интерактивной форме, самостоятельная работа ординаторов.

На практических занятиях в интерактивной форме используется метод «мозгового штурма», разбор конкретных ситуаций с коллективным обсуждением проблематики соответствующей темы.

8. Формы текущего, промежуточного и итогового контроля

Текущий контроль качества усвоения знаний, умений и владений по дисциплине «Коммуникативные навыки» проводится в форме учета посещаемости лекций и занятий, контроля ведения рабочих тетрадей.

Промежуточный контроль качества усвоения знаний, умений и владений по дисциплине проводится в форме устного опроса после изучения каждого раздела.

Итоговый контроль проводится в форме зачета, который предусматривает устное собеседование по контрольным вопросам и решения ситуационной задачи.

Порядок проведения текущего, промежуточного и итогового контроля определен соответствующими организационно-методическими указаниями (инструкциями), все виды контроля обеспечены контрольно-измерительными материалами.

9. Оценочные средства для текущего и промежуточного контроля успеваемости и итоговой аттестации

Оценочные средства (контрольно-измерительные материалы для всех видов аттестации) составлены профессорско-преподавательским составом, периодически обновляются и хранятся в учебно-методическом отделе.

Примеры оценочных средств:

1) Список контрольных вопросов (примеры):

1. Коммуникации в медицине.
2. Типы навыков общения и как они взаимосвязаны.
3. Базовая структура консультации.
4. Начало консультации.
5. Сбор информации на медицинской консультации.
6. Физикальное исследование.
7. Выстраивание отношений с пациентом.
8. Установление первоначального контакта.
9. Навыки процесса для понимания проблем пациента.
10. Достижение взаимопонимания: учет позиции пациента.
11. Принципы, характеризующие эффективное общение.
12. Навыки начала консультации и выстраивания отношений.
13. Дополнительные навыки для понимания позиции пациента.
14. Навыки процесса объяснения и планирования.
15. Использование визуальных методов подачи информации.
16. Мотивационное консультирование.

2) Ситуационные задачи (примеры):

Задача 1. Пациентка сообщила Вам, что ее муж находится сейчас в местах заключения. Он прислал ей письмо, что в колонии у него обнаружили ВИЧ. Он наркоман, «сидел на игле», сказал, что это и явилось причиной его инфицирования. Она мало знает о СПИДе, кроме того, что это «постыдная болезнь» и такую болезнь надо скрывать от общества. Пациентка говорит, что она страшно подавлена, в ужасе от этой вести.

Как правильно построить разговор с ней на эту тему?

Задача 2. Пациентка: Доктор, здравствуйте, я хотела бы узнать, насколько серьезно то, что у меня нашли сахарный диабет
Врач: О, это совершенно не страшно, не стоит волноваться из-за таких пустяков, сейчас полмира болеет диабетом
Пациентка: Но я читала...
Врач: Не стоит читать всякую ерунду. Слушайте только врачей и тогда не будете так бояться!

Оцените поведение врача. Появился барьер в общении между ним и его больной? Каков прогноз отношений в диаде «Врач-пациент»?

Задача 3. Больной К., 45 лет, служащий банка. Страдает хроническим гастритом. Обратился за помощью в поликлинику во время обострения заболевания, сразу же предупредив врача, что больничный лист ему не нужен и он только просит побыстрее назначить ему лекарство.

«Болезнь некогда», - объяснил мужчина, - «да и что это за болезнь – гастрит. Пустяки! Главное, это работа. Работа все излечивает. Я бы сутками работал, потому что только на работе забываю о болезни, а вот дома, поздним вечером, когда возвращаюсь из банка, сразу начинаю чувствовать желудок. Пропишите мне работу» - бодро говорит он врачу.

Какой тип отношения к болезни у пациента?

Задача 4. Пациент: Доктор, я вас жду уже полчаса.

Врач: Ждите, если вам это необходимо Пациент: Что вы себе позволяете?!

Врач: А вы что позволяете себе?! Я вам что? Слуга? И не могу отлучиться по делам?

Пациент: У вас дела в рабочее время – заниматься с больными Врач: Знаете, что? Идите-ка вы... к другому врачу!

Пациент: А я и пойду к другому врачу – к главному! Пусть разберется со своими подчиненными!

На чьей вы стороне в конфликте? Можно ли было не допустить его развития? Как, используя эмоциональный коррективный подход, исправить ситуацию?

Задача 5. Пациент обратился с просьбой к патронажной медсестре прийти к нему для выполнения врачебных назначений только в отсутствие родственников. Потому что он не хотел бы, чтобы кто-то из родных знал о его болезни. На вопрос медсестры, почему он не хочет попросить их помощи, пациент сказал, что чувствует свою вину в болезни. Он добавил, что боится стать обузой для сына и снохи и что его болезнь может стать причиной негативной реакции со стороны жены сына. Да и самому сыну будет неприятно, что его отец «такая развалина».

Определите тип отношения пациента к своей болезни.

Задача 6. Приступая к расспросу, врач сообщил свое имя, отчество и фамилию. На просьбу присесть на постель, он сказал пациенту, что это негигиенично и он «лучше постоит». Разговор длился 10 минут и завершился фразой врача: «Ладно, мы не успели все выяснить, я тороплюсь. Завтра продолжим».

Какие ошибки в построении медицинского интервью Вы нашли?

Задача 7. При расспросе врач сказал больному, что ему нужно только лишь отвечать на вопросы. «Вопросы здесь задаю я», - пошутил врач. - «Итак, мои вопросы: «Болят ли у Вас голова? У Вас плохой или хороший сон? Есть ли у Вас повышенный аппетит? Сколько дней у Вас повышена температура?»

Дайте оценку ведению медицинского интервью.

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Литература

Основная литература

1. Овсянникова, Е.А. Психология управления: учеб. пособие / Е.А. Овсянникова, А.А. Серебрякова. – 3-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2020. – 222 с. Режим доступа: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97859765222061.html>

2. Сильверман Дж., С. Кёрц, Дж. Дрейпер. Навыки общения с пациентами. Пер. с англ. Сонькина А.А. М.: ГРАНАТ, 2018. 304 с.

3. Журавлев, А.Л. Психология управления совместной деятельностью: Новые направления исследований / А.Л. Журавлев, Т.А. Нестик. – Москва: Институт психологии РАН, 2010. – 248 с. - Режим доступа: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927001941.html>

4. Королев, Л.М. Психология управления: Учебное пособие / Л.М. Королев. - 5-е изд. – М.: Дашков и К, 2016. - Режим доступа: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394026324.html>

5. Вялых Н.А. Социальное неравенство и конфликты в российском здравоохранении: монография / Н. А. Вялых. - Ростов н/Д: ЮФУ, 2020. - 148 с.

6. Жуков Ю.М. Технологии командообразования [Электронный ресурс]: Учеб. пособие для студентов вузов / Ю.М. Жуков, А.В. Журавлев, Е. Н. Павлова. - М.: Аспект Пресс, 2008. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756705102.html>
7. Овсянникова, Е. А. Конфликтология: учеб. - метод. пособие / Овсянникова Е. А., Серебрякова А. А. - 2-е изд., стер. - Москва: ФЛИНТА, 2020. - 335 с.
8. Шеллинг, Т. Стратегия конфликта / Т. Шеллинг; пер. с англ. ред. пер. Ю. Кузнецова. - 3-е изд. - Москва: Социум, 2020. - 369 с.

Дополнительная литература:

1. Рогов Е.И. Психология общения. Гуманитарный издательский центр «Владос», М., 2004.
2. Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия: учебное пособие / О.Н. Истратова. – Ростов н/Д: Изд-во ЮФУ, 2018. – 192 с. Режим доступа: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927528486.html>
3. Анцупов, А. Я. Словарь конфликтолога / Анцупов А. Я., Шипилов А. И. - 4-е изд., испр. и доп. - Москва: Проспект, 2020. - 536 с.
4. Байдаков, А. Н. Лидерство и командообразование: учебное пособие / А. Н. Байдаков, А. В. Назаренко, Д. В. Запорожец и др. - Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного университета, 2018. - 132 с.
5. Веснин, В. Р. Технологии и методы разрешения конфликтов / Веснин В. Р. - Москва: Проспект, 2018. – 96 с.
6. Волков, Б. С. Конфликтология: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Волков Б. С., Волкова Н. В. - Москва: Академический Проект, 2020. - 412 с.
7. Навыки общения с пациентами: симуляционное обучение и оценка коммуникативных навыков в медицинском вузе: Методическое руководство/ под науч. ред. Н.С. Давыдовой, Е.В. Дьяченко. Екатеринбург: Типография ООО «АТГрупп», 2019, 128 с.
8. Навыки эффективного общения для оказания пациент-ориентированной медицинской помощи научно-методическое издание / авторы-сост. Боттаев Н.А., Горина К.А., Грибков Д.М., Давыдова Н.С., Дьяченко Е.В., Ковтун О.П., Макарович А.Г., Попов А.А., Самойленко Н.В. Сизова Ж.М., Сонькина А.А., Теплякова О.В. и др. М.: Издательство РОСОМЕД (Российское общество симуляционного обучения в медицине), 2018. 32 с. <http://rosomed.ru/system/documents/files/000/000/102/original/Раздатка-Руководство-по-Калгари-Кембриджской-модели.pdf?1528916127>

Нормативные правовые акты

1. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

10.2 Базы данных и информационные справочные системы

- Электронная научная библиотека ELIBRARY.RU режим доступа:

<http://www.elibrary.ru>

- ЭБС Консультант врача режим доступа: <http://www.rosmedlib.ru>

Открытые базы данных

- Российская Государственная Библиотека (РГБ) режим доступа: <https://www.rsl.ru/>

- Федеральная электронная медицинская библиотека (ФЭМБ) режим доступа:

<http://www.femb.ru/feml/>

- ФИПС режим доступа: <https://www1.fips.ru/>

- Интернет-версия «Система Гарант» режим доступа: <https://mobileonline.garant.ru/>

- Национальная электронная библиотека (НЭБ) <https://rusneb.ru/>

- Библиотека НИИ травматологии и ортопедии им. Р.Р. Вредена режим доступа:

<http://library.niito.org/autrights.html>

- Портал психологических изданий режим доступа: <https://psyjournals.ru>

- База данных PubMed <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/>
- DOAJ (Справочник журналов открытого доступа) <https://doaj.org/>
- Сайт Всемирной организации здравоохранения <https://www.who.int/ru>
- Кокрейновское (Кокрановское) сотрудничество <https://www.cochranelibrary.com/>
- Google Scholar (Академия Google) <https://www.google.com/>
- Биоэтический форум: - www.bioethics.ru

Тюменский кардиологический научный центр - филиал Федерального государственного бюджетного научного учреждения «Томский национальный исследовательский медицинский центр Российской академии наук» имеет сайты <https://infarkta.net/> и <https://education.infarkta.net/> с информацией об образовательном процессе.

Договор на использование информационно-коммуникационных технологий:

ООО «Русская Компания» договор 28-П/е от 11.04.2022

ООО «АСС» договор 01/223/23 от 11.01.2023

ООО «НЭБ», SU-519/2023/ТюмКЦ от 17.01.2023

10.3. Перечень методических рекомендаций для аудиторной и самостоятельной работы ординаторов

Методические указания по дисциплине «Коммуникативные навыки» для аудиторной работы ординаторов разработаны отдельно по разделам дисциплины в полном объеме и хранятся в учебно-методическом отделе.

11. Материально-техническое обеспечение

Преподавание дисциплины осуществляется в Тюменском кардиологическом научном центре, образовательный процесс обеспечен специально оборудованными помещениями для проведения учебных занятий, в том числе

- аудитории, оборудованные мультимедийными и иными средствами обучения, позволяющими обучающимся осваивать умения и навыки, предусмотренные профессиональной деятельностью, индивидуально;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Программное обеспечение

Лицензии на программное обеспечение:

Microsoft Office - 61212496, 61272040;

Электронный словарь АБВУЯ Lingvo x3 (английская коробочная версия);

Vegas Pro 12.0 коробочная версия;

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Стандарт Russian Edition. 250-499 Node-1B08161209050356140474.

Лицензии на программное обеспечение Windows:

License - 61930863;

License - 61228996;

License - 68682766.

12. Кадровое обеспечение образовательного процесса

1. Черепанова Вера Никандровна, кандидат педагогических наук