

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт фундаментальной медицины и биологии



подписано электронно-цифровой подписью

### Программа дисциплины

Психология профессионального общения в медицине Б1.В.ДВ.1

Специальность: 30.05.01 - Медицинская биохимия

Специализация: не предусмотрено

Квалификация выпускника: врач-биохимик

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Колпакова Л.М.

**Рецензент(ы):**

Ослопова Ю.В.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Абдулхаков С. Р.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_\_ от "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института фундаментальной медицины и биологии:

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_\_ от "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 8494156919

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) профессор, д.н. (доцент) Колпакова Л.М. кафедра фундаментальных основ клинической медицины отделение фундаментальной медицины , LMKolpakova@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Цель освоения учебной дисциплины ?Психология профессионального общения в медицине? состоит в овладении значимых аспектов психологии отношений, поведенческих и коммуникативных навыков. Это позволит будущим специалистам лучше общаться с пациентами, принимать взвешенные и ответственные клинические решения в своей медицинской практике, а также способствовать адаптации медицинских работников на рабочем месте, сохранению их психологического здоровья.

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ДВ.1 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 30.05.01 Медицинская биохимия и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе, 4 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел базовых дисциплин Б1. Б.6. Осваивается на 2 курсе, 4 семестр.

Дисциплина ?Психология профессионального общения в медицине? логически взаимосвязана с клиническими профессиональными дисциплинами, необходимыми для реализации профессиональных функций выпускника. Поскольку различные стороны общения в человеческой жизнедеятельности являются важной областью изучения у целого ряда наук, постольку этот многогранный процесс изучается разными науками: психологией, философией, социологией, педагогикой, обеспечивая данную дисциплину.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-5 (общекультурные компетенции)	готовность к саморазвитию, самореализации, самообразованию, использование творческого потенциала
ОК-8 (общекультурные компетенции)	готовность к работе в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	Готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности
ОПК-4 (профессиональные компетенции)	Способность и готовность реализовать этические и деонтологические принципы в профессиональной деятельности.
ОПК-5 (профессиональные компетенции)	Способность и готовность анализировать результаты собственной деятельности для предотвращения профессиональных ошибок
ПК-5 (профессиональные компетенции)	Готовность к сбору и анализу жалоб пациента, данных его анамнеза, результатов осмотра, лабораторных, инструментальных, патологоанатомических и иных исследований в целях распознавания состояния или установления факта наличия или отсутствия заболевания.

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности, важность коммуникативной компетентности для врача;
- функции, виды, механизмы и уровни общения;
- методы взаимодействия врача с пациентом, коммуникативные барьеры;
- вербальные и невербальные средства общения;
- технологию проведения диагностической работы на основном этапе взаимодействия врача с пациентом - собирания анамнеза (истории болезни) до получения анализов и установления диагноза;
- психологические типы личности больного, возрастные особенности;
- структуру внутренней картины болезни (ВКБ), 'концепции болезни' пациента;
- особенности психического реагирования на заболевания, психологию поведения соматического больного в работе врача;
- психологические механизмы адаптации личности к болезни;
- психологические механизмы возникновения конфликтов, продуктивные методы нормализации эмоционального состояния медицинского работника в сложных (конфликтных) ситуациях;
- основные принципы поведения медицинского работника при выполнении профессиональных обязанностей;

2. должен уметь:

- использовать психологические знания в своей профессиональной деятельности;
- выполнять диагностическую и терапевтическую функцию общения в процессе собирания анамнеза посредством 1) получения 'информации о болезни' и 2) получения 'информации о больном', создавая важные психологические последствия на весь дальнейший лечебный процесс;
- применять техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- оценивать особенности личности больного, его состояние, реакции, отношение к болезни и к изменившемуся социальному статусу;
- проводить детальный анализ жалобы, получая важнейшую информацию об истинной проблеме человека, определяя меру зависимости ее как от органической патологии, так и от функциональных и невротических наслоений;
- уметь применить результаты психологического обследования больного:
- в процессе разработки медико-психологической тактики лечения,
- в процессе выстраивания взаимоотношений с пациентом, с коллегами,
- в научно-исследовательской, профилактической и просветительской работе;

3. должен владеть:

- навыками работы с жалобой пациента;
- навыками учета психологических особенностей человека на этапах взаимодействия с ним;
- Навыками ?чтения? невербальных сообщений, вербальной коммуникации;
- навыками самоконтроля и саморегуляции поведения в ситуации взаимодействия;
- навыками снижения эмоционального напряжения у пациента для установления с ним продуктивного контакта;
- стратегиями и тактиками выравнивания стилей поведения при разрешении ?коммуникативных тупиков?;
- навыками достижения комплайенса (согласия) во взглядах на болезнь и лечение;

□ психотерапевтическими технологиями информирования пациента и его род-ственников в соответствии с требованиями правил 'информированного согла-сия'.

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 4 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практи- ческие занятия	Лабора- торные работы	
1.	Тема 1. Вводное занятие. Предмет и задачи психологии профессионального общения в медицине. Профессиональное общение.	3	1	0	2	0	Дискуссия
2.	Тема 2. Общение как самостоятельная форма активности человека.	3	2-3	2	4	0	Реферат
3.	Тема 3. Психология профессионального взаимодействия врача при первой встрече с больным, до начала его лечения. Собираение анамнеза.	3	4-5	2	4	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Взаимоотношение врача и пациента. ВКБ. Комплаенс. Правило "информированного согласия".	3	6-7	2	4	0	Устный опрос
5.	Тема 5. Конфликты.	3	8-9	2	4	0	Устный опрос
6.	Тема 6. Особенности общения с больными различного профиля заболеваний	3	10-11	2	4	0	Контрольная работа Устный опрос
7.	Тема 7. Вербальная коммуникация	3	12-13	2	4	0	Устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практи- ческие занятия	Лабора- торные работы	
8.	Тема 8. Невербальная коммуникация	3	14-15	0	4	0	Устный опрос
9.	Тема 9. Техники информирования больного и его родственников	3	16	0	2	0	Устный опрос
.	Тема . Итоговая форма контроля	4		0	0	0	Зачет
	Итого			12	32	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

**Тема 1. Вводное занятие. Предмет и задачи психологии профессионального общения в медицине. Профессиональное общение.**

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Коммуникативный тренинг, роль эмоций и чувств в общении. Самодиагностика.

**Тема 2. Общение как самостоятельная форма активности человека.**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Категории "общения" и "деятельности" в психологии. Социализация и ее этапы. Виды, уровни и функции общения. Факторы, влияющие на общение. Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга. Общение как межличностное взаимодействие. Коммуникативная компетентность. Механизмы социальной перцепции. Эмпатия.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Роли и ролевые ожидания в общении. Понятие манипуляций в общении. Способы преодоления. Техники и приемы эффективного общения. Коммуникация и ее схема. Понятия "конструктивное общение", "психологический контакт". Коммуникативные барьеры. Упражнения по эффективности общения. Роль эмоций и чувств в общении. Тренинг противостояния манипуляции в общении.

**Тема 3. Психология профессионального взаимодействия врача при первой встрече с больным, до начала его лечения. Собираение анамнеза.**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Проблема диагностических ошибок (79%) на этапе непосредственного общения врача и больного - при собирании анамнеза на примере исследований. Жалобы больного. Диагностическая и терапевтическая функция анамнеза болезни. Анамнез-накопление медицинской информации и общение двух людей. Влияние собирания анамнеза на лечебный процесс. Ошибки при собирании анамнеза.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Сбор анамнеза: 1) получение информации о болезни; 2) получение информации о личности больного. Методы наблюдение, беседа, эксперимент. Техники и приемы эффективного общения. Коммуникативный тренинг Самодиагностика.

**Тема 4. Взаимоотношение врача и пациента. ВКБ. Комплаенс. Правило "информированного согласия".**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Модели взаимодействия. Информирование о болезни пациента и его родственников в соответствии с требованиями правил "информированного согласия". Внутренняя картина болезни.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

Концепции пациента. Сенситивный; эмоциональный; рациональный и мотивационный аспекты ВКБ. Ятрогении. Механизмы адаптивности пациента, поведение комплаенса. Психологические защиты. Копингповедение. Преодоление. Коммуникативный тренинг. Развитие техники установления контакта, говорения и активного слушания.

#### **Тема 5. Конфликты.**

##### ***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Типы, источники и виды конфликтов. Уровни конфликтов. Стратегии поведения в ситуации конфликта. Тактики и стратегии успешного переговорного процесса.

##### ***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Причины возникновения конфликтов. Динамика межличностного конфликта и его последствия. Способы разрешения конфликтов. Тренинг конструктивного разрешения конфликтов. Анализ конфликта и возможностей его разрешения. Проверка практических умений и теоретических знаний.

#### **Тема 6. Особенности общения с больными различного профиля заболеваний**

##### ***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Неврозоподобные синдромы в ситуации болезни человека: синдром вегетативных расстройств (или психовегетативный), астенический (или неврастенический), обсессивный (синдром навязчивости), фобический (синдром страха), ипохондрический, депрессивный.

Психологические особенности больных сердечно-сосудистого профиля. Психологические особенности больных гипертонией. Особенности психологического ухода за больными в хирургической клинике. Общение с детьми. Основные стрессы у престарелых пациентов.

##### ***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Психологические особенности больных ИБС. Эмоционально-личностные изменения у больных ИБС. Изменения характера больных гипертонией по тревожно-ипохондрическому типу личности. Психология общения в клинике хирургических болезней. Психология пред- и постоперационной тревоги. ?Синдром Мюнхаузена?. Особенности психологического общения с больными детьми и престарелыми пациентами. Выполнение психогимнастических упражнений по формированию межличностной аттракции

#### **Тема 7. Вербальная коммуникация**

##### ***лекционное занятие (2 часа(ов)):***

Установление контакта и ориентирование пациента на проблему. Техники коммуникативной компетенции. Речевые предикаты. Техники установления контакта, говорения и активного слушания

##### ***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Ситуации, в которых врачу необходимо читать вербальное поведение. Упражнения. Проверка практических умений и теоретических знаний.

#### **Тема 8. Невербальная коммуникация**

##### ***практическое занятие (4 часа(ов)):***

Ситуации, в которых врачу необходимо читать невербальное поведение. Упражнения. Проверка практических умений и теоретических знаний.

#### **Тема 9. Техники информирования больного и его родственников**

##### ***практическое занятие (2 часа(ов)):***

Техника разъяснительной и просветительской работы врача с пациентом. Техника аналитической работы врача (несколько правил). Техника убеждающего воздействия врача.

### **4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Вводное занятие. Предмет и задачи психологии профессионального общения в медицине. Профессиональное общение.	3	1	подготовка к дискуссии	1	Дискуссия
2.	Тема 2. Общение как самостоятельная форма активности человека.	3	2-3	подготовка к реферату	3	Реферат
3.	Тема 3. Психология профессионального взаимодействия врача при первой встрече с больным, до начала его лечения. Собираение анамнеза.	3	4-5	подготовка к устному опросу	3	Устный опрос
4.	Тема 4. Взаимоотношение врача и пациента. ВКБ. Комплаенс. Правило "информированного согласия".	3	6-7	подготовка к устному опросу	3	Устный опрос
5.	Тема 5. Конфликты.	3	8-9	подготовка к устному опросу	4	Устный опрос
6.	Тема 6. Особенности общения с больными различного профиля заболеваний	3	10-11	подготовка к контрольной работе	2	Контрольная работа
				подготовка к устному опросу	2	Устный опрос



№	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
7.	Тема 7. Вербальная коммуникация	3	12-13	подготовка к устному опросу	3	Устный опрос
8.	Тема 8. Невербальная коммуникация	3	14-15	подготовка к устному опросу	5	Устный опрос
9.	Тема 9. Техники информирования больного и его родственников	3	16	подготовка к устному опросу	2	Устный опрос
	Итого				28	

### 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Технология самоконтроля

Технология развития клинического мышления

Информационные технологии

### 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

#### Тема 1. Вводное занятие. Предмет и задачи психологии профессионального общения в медицине. Профессиональное общение.

Дискуссия , примерные вопросы:

1. Дайте определение понятию "общение". 2. Понятие "профессиональное общение". 3. Направленность профессионального общения. 4. Структурные компоненты медицинской деятельности. 5. Требования к личным и профессиональным качествам врача. 6. Что является самым трудным в профессии врача? 7. Каковы закономерности и этапы в установлении контакта и взаимодействии медработника с пациентом? 8. Образ идеального врача у пациента. 9. Образ идеального пациента у врача. Приведите примеры. 10. Объясните, что включает тезис: "Пациента необходимо воспринимать как личность".

#### Тема 2. Общение как самостоятельная форма активности человека.

Реферат , примерные вопросы:

1. Как соотносятся понятия "общение" и "деятельность" в практике врача 2. Этапы социализации личности в онтогенезе. 3. Терапевтическая функции анамнеза. 4. Барьеры коммуникации и их преодоление. 5. Правильное слушание как условие эффективного проведения коммуникации 6. Установка и ее роль в общении. 7. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. 8. Проведение деловой беседы. 9. Манипулятивное общение и его преодоление в ситуациях установления контакта. 10. Факторы, влияющие на эффективность общения. 11. Коммуникативные конфликты и их последствия. 12. Техники расспрашивания для получения "информации о личности больного" при сборе анамнеза. 13. Умения и навыки межличностного общения. 14. Адаптивные функции механизмов социальной перцепции. 15. Коммуникативная компетентность и ее проявление в профессиональном общении 16. Обратная связь в коммуникациях и ее значение. 17. Техники организации психологического контакта. 18. Типы личности больного. 19. Типы личности врача. 20. Принципы общения межличностного взаимодействия врача и пациента.

### **Тема 3. Психология профессионального взаимодействия врача при первой встрече с больным, до начала его лечения. Собираение анамнеза.**

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Дайте определение понятию "жалоба больного"? 2. Перечислите возможные пути собирания анамнеза, заложенные в феномене "жалобы больного"? 3. Схема психологического анамнеза и оценка? 4. В чем состоит терапевтическая функции анамнеза? 5. Как соотносятся диагностическая и терапевтическая функции анамнеза? 6. Типы психологического реагирования на болезнь? 7. Способы, позволяющие провести качественно процесс собирания анамнеза? 8. Каким образом процесс и результаты собирания анамнеза личности больного влияет на все этапы лечебного процесса? 9. Как расспрашивать больного при сборе анамнеза ? информация о личности?? 10. Какие функции выполняет психологический анамнез? 11. В чем сходство и различие между медицинским и психологическим анамнезом? 12. Значение взаимодополняемости медицинского и психологического анамнеза для последующего лечения? 13. Варианты реакций на болезнь? 14. Перечислите стандартные ошибки при собирании анамнеза. Приведите примеры? 15. При каких признаках изменения поведения и личностных отношениях в процессе собирания анамнеза может возникнуть гипотеза в пользу неврологического генеза боли, а не соматического?

### **Тема 4. Взаимоотношение врача и пациента. ВКБ. Комплаенс. Правило "информированного согласия".**

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Что собой представляют патерналистская (сакральная) модель взаимодействия врача и пациента, модель технического типа, модель коллегиального типа, модель контрактного типа? 2. Из каких четырех главных компонентов состоит сотрудничество врача и пациента? 3. Что включает фаза партнерского общения? 4. Что способствует установлению контакта? 5. Что способствует пониманию партнера? 6. Какие средства помогают ориентироваться в проблеме? 7. Как можно классифицировать виды вопросов? 8. Какой из видов активного слушания наиболее продуктивен в медицинской практике? 9. Какие коммуникативные барьеры во взаимоотношениях наиболее тяжело преодолевать? 10. Внутренняя картина болезни. Обоснуйте свое мнение о важности учета концепции болезни пациента 11. Причины возникновения ятрогении? 12. Что понимается под информированным согласием? 13. Каковы могут быть позиции партнеров по общению 14. Что мешает эффективному слушанию? 15. Опишите структуру партнерского общения.

### **Тема 5. Конфликты.**

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Понятие конфликта 2. Функции конфликтов: 3. Наиболее частые причины возникновения конфликтов. 4. Возможные этапы развития конфликта 5. Барьеры взаимодействия в работе врача 6. Мотивы, побуждающие некоторых больных сопротивляться 7. Признаки нарастания конфликтной ситуации и способы противодействия 8. Условия конструктивного разрешения конфликта 9. Факторы, способствующие конструктивному разрешению конфликта 10. Анализ конфликта и возможностей его разрешения. 11. Стратегии и тактики преодоления конфликтных ситуаций. 12. Тактики, используемые для преодоления конфликта 13. Приемы воздействия на оппонента, снижающие вероятность конфликта 14. Приведите примеры конструктивного и деструктивного разрешения конфликта 15. Что помогает снизить напряжение в конфликте?

#### **Тема 6. Особенности общения с больными различного профиля заболеваний**

Контрольная работа , примерные вопросы:

1. Типичные формы психологического реагирования и отношения к болезни больного соматического отделения. 2. Типичные формы психологического реагирования и отношения к болезни больного хирургического профиля. 3. Сходство и различия в отношении к болезни. 4. Психологические аспекты ухода и общения с этими больными. 5. Зависимость типичность реакции на заболевание от индивидуально-психологических особенностей человека. 6. Роль психосоциальных факторов в запуске реакций и отношения к болезни, либо их уменьшение способствует более быстрому и эффективному выздоровлению. 7. Особенности профессионального общения медицинского работника. 8. Ошибки при сборе анамнеза. 9. Информирование о болезни пациента и его родственников в соответствии с требованиями правил "информированного согласия". 10. Анализ конфликта и возможностей его разрешения.

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Адекватные и патологические реакции больных на заболевание? 2. Психологических ошибки обслуживающего персонала в домах престарелых? 3. Основные стрессы у престарелых пациентов? 4. Факторы, способствующие наиболее успешной возрастной адаптации к меняющимся условиям жизни стареющих людей? 5. Взаимоотношения медицинских работников с родителями больного ребенка? 6. Основные стратегии общения с детьми? 7. У каких больных возможен синдром Мюнхаузена?, специфика общения с ним? 8. Какое состояние, как результат типичного проявления психологической реакции на сообщение о необходимости проведения хирургической операции, чаще всего возникает у больного? 9. Психологические особенности больного готовящегося к операции? 10. Назовите основные проявления операционного стресса у больного? 11. В чем отличие психологической готовности к оперативным мероприятиям со стороны терапевтического больного и хирургического больного? 12. Психологические характеристики больного церебрального атеросклероза? 13. Психологические особенности больных с гипертонией? 14. Психологические особенности больных при истерической реакции на болезнь? 15. Психологические особенности больных с ишемической болезнью сердца (ИБС)?

#### **Тема 7. Вербальная коммуникация**

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Основные задачи вербального общения. 2. Вербальные средства общения. 3. Виды речевой деятельности. 4. Типы высказываний. 5. Основные функции речи. 6. В каких видах общения вербальная коммуникация может считаться ведущим способом установления отношений? 7. Речевые приемы привлечения внимания. 8. Вербальные сигналы, располагающие к контакту? 9. Фаза поддержания внимания. Привести примеры. 10. Какие бывают вопросы? 11. Какие вопросы могут использоваться в ситуации общения врача с больным, что-бы облегчить сбор анамнеза? 12. Какие вопросы способствуют снятию эмоционального напряжения, создают доб-рожелательное отношение больного? 13. Как можно классифицировать виды вопросов? 14. Приведите пример вербальной манипуляции? 15. Какую роль играет "малый разговор" в процессе установления контакта?

#### **Тема 8. Невербальная коммуникация**

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Раскрытые руки ладонями вверх.
2. Руки спрятаны (за спину или в карманы).
3. Пиджак расстегнут или снимается в вашем присутствии.
4. Руки скрещены на груди.
5. Кисти рук расслаблены.
6. Руки сжаты в кулаки (или пальцы вцепились во что-то так, что побелели суставы).
7. Собеседник сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена, опирается на руку.
8. Опирается щекой на руку.
9. Опирается подбородком на ладонь, указательный палец вдоль щеки, остальные пальцы ниже рта.
10. Голова слегка наклонена набок.
11. Почесывание подбородка (нередко сопровождается легким прищуриванием глаз).
12. Ладонь обхватывает подбородок, прикасаясь к нижней губе.
13. Медленно и осторожно снимает очки, тщательно протирает стекла.
14. Прихватывает губами или прикусывает дужку очков или другие предметы, находящиеся в руках.
15. Расхаживает.
16. Пощипывает переносицу.
17. Прикрывает рукой рот во время своих высказываний.
18. Старается на вас не смотреть.
19. Взгляд в сторону.
20. Ноги или все тело обращены к выходу.
21. Потрагивание или легкое потирание носа, обычно указательным пальцем. Часто сопровождается ерзанием, поворотом туловища.
22. Потирание за ухом или перед ухом, потирание глаза.
23. При рукопожатии рука стремится быть сверху.
24. При рукопожатии рука стремится быть снизу.
25. Поднятые брови, слегка наклоненная голова и сомнение во взгляде начальника.
26. Начинает избегать встречи взглядом.
27. Во время разговора начинает собирать бумаги на столе.
28. Рука засунута в карман пиджака, большой палец снаружи.
29. Говорящий жестикулирует сжатым кулаком.
30. Пиджак застегнут на все пуговицы.

### **Тема 9. Техники информирования больного и его родственников**

Устный опрос, примерные вопросы:

1. В каких случаях используется информационная модель общения?
2. В каких случаях используется интерпретационная модель общения?
3. В каких случаях используется совещательная модель общения?
4. В каких случаях используется патерналистская модель общения?
5. При условии, если пациент полностью независимый, какой подход информирования должен быть выбран?
6. Если пациент малообразованный, какой подход информирования должен быть выбран?
7. Если пациент образованный, какой подход информирования должен быть выбран?
8. Если ситуация представляет непосредственную угрозу жизни больного, какой подход информирования должен быть выбран?
9. Определите форму ролевого поведения в ситуации независимого пациента?
10. Определите форму ролевого поведения в ситуации малообразованного пациента?
11. Определите форму ролевого поведения в ситуации образованного пациента?
12. Определите форму ролевого поведения в ситуации представляющей непосредственную угрозу жизни больного?
13. Обоснуйте, почему пациенту надо давать положительную информацию, настраивающую на перспективу пусть даже минимального улучшения?
14. Перечислите, какие средства психологического влияния на самочувствие пациента используются врачом в процессе информирования?
15. Перечислите, какие психологические средства использует врач при решении задач информирования при работе с семьей больного?

### **Итоговая форма контроля**

зачет (в 4 семестре)

Примерные вопросы к зачету:

1. Понятие Общение.
2. Формы общения.
3. Характеристики межличностного, массового, группового общения.
4. Социальная фасилитация - социальная ингибция.
5. Функции общения и их назначение.
6. Средства и достижение намерений при разных типах общения.
7. Основные компоненты структуры общения.
8. Коммуникативная компетентность.
9. Схема коммуникативного процесса.
10. Функции коммуникации.
11. Условия эффективности коммуникации.

12. Основные средства установления контакта
13. Коммуникативные барьеры.
14. Определение интеракции.
15. Виды и механизмы взаимодействия.
16. Стили поведения и условия их эффективного применения.
17. Оптимальная и неэффективная интеракция.
18. Основные элементы структуры взаимодействия.
19. Феномены социальной перцепции, организующие восприятие.
20. Типовые схемы социальной перцепции.
21. Механизмы восприятия.
22. Критерии эффективности вербальной коммуникации.
23. Средства организации невербального взаимодействия.
24. Роли и ролевые ожидания в общении;
25. Виды социальных взаимодействий;
26. Механизмы взаимопонимания в общении;
27. Техники и приемы общения.
28. Правила: а) слушания; б) ведения беседы; в) убеждения;
29. Этические принципы общения;
30. Техники разрешения конфликтов.
31. Техники и приемы привлечения внимания способами вербальной и невербальной коммуникации;
32. Типичные ошибки ?говорения? в практике коммуникации;
33. При каком виде говорения используются закрытые и открытые во-просы?
34. ?Вопросы для обдумывания? -целесообразность их применения?
35. Вопросы, улучшающие динамику информационного процесса вер-бальной коммуникации?
36. Вопросы, изменяющиеся неэффективность?
37. Виды слушания?
38. Техники слушания?
39. Нереплексивное слушание?
40. Техники и приемы нереплексивного слушания.
41. Что понимается под информированным согласием?
42. Каковы могут быть позиции партнеров по общению
43. Взаимоотношения медицинских работников с родителями больного ребенка?
44. Основные стратегии общения с детьми?
45. Психологические особенности больного готовящегося к операции?
46. Назовите основные проявления операционного стресса у больного?
47. В чем отличие психологической готовности к оперативным меро-приятиям со стороны терапевтического больного и хирургического больного?
48. Если ситуация представляет непосредственную угрозу жизни боль-ного, какой подход информирования должен быть выбран?
49. Перечислите, какие психологические средства использует врач при решении задач информирования при работе с семьей больного?
50. Назовите основные этические и деонтологические принци-пы обще-ния врача и пациента.

### **7.1. Основная литература:**

1. Островская И.В., Психология [Электронный ресурс] : учебник / Островская И.В. - 2-е изд., испр. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2013. - 480 с. - ISBN 978-5-9704-2374-5 - Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970423745.html>
2. Лукацкий М.А., Психология [Электронный ресурс] : учебник / М. А. Лукацкий, М. Е. Остренкова. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2013. - 664 с. (Серия 'Психологический компендиум врача') - ISBN 978-5-9704-2502-2 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970425022.html>
3. Кудрявая Н.В., Психология для стоматологов [Электронный ресурс] : учебник / Под ред. проф. Н.В. Кудрявой - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2007. - 400 с. - ISBN 978-5-9704-0511-6 - Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970405116.html>
4. Ларенцова Л.И., Психология взаимоотношений врача и пациента [Электронный ресурс] : учеб. пос. / Л. И. Ларенцова, Н. Б. Смирнова - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2014. - 152 с. (Серия 'Психология для стоматологов') - ISBN 978-5-9704-2935-8 - Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970429358.html>

## **7.2. Дополнительная литература:**

5. Сидоров П.И., Психология катастроф [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для студентов вузов/ П. И. Сидоров, И. Г. Мосягин, С. В. Маруняк; под ред. П. И. Сидорова. - М. : Аспект Пресс, 2008. - 414 с. - ISBN 978-5-7567-0486-0 - Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785756704860.html>
6. Остренкова М.Е., Психология. Руководство к практическим занятиям [Электронный ресурс] / М. Е. Остренкова - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2015. - 160 с. (Серия 'Психологический компендиум врача') - ISBN 978-5-9704-3404-8 - Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970434048.html>
7. Хритинин Д.Ф., Микросоциальная среда и психиатрическая помощь [Электронный ресурс] / Д.Ф. Хритинин и др. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2015. - 176 с. - ISBN 978-5-9704-3267-9 - Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970432679.html>

## **7.3. Интернет-ресурсы:**

flogiston - [www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)  
medpsy - [www.medpsy.ru](http://www.medpsy.ru)  
medpsy - [www.medpsy.ru](http://www.medpsy.ru)  
psylib - [www.psylib.org.ua](http://www.psylib.org.ua)  
psylib - [www.psylib.org.ua](http://www.psylib.org.ua)

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Психология профессионального общения в медицине" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Лингафонный кабинет, представляющий собой универсальный лингафонно-программный комплекс на базе компьютерного класса, состоящий из рабочего места преподавателя (стол, стул, монитор, персональный компьютер с программным обеспечением SANAKO Study Tutor, головная гарнитура), и не менее 12 рабочих мест студентов (специальный стол, стул, монитор, персональный компьютер с программным обеспечением SANAKO Study Student, головная гарнитура), сетевого коммутатора для структурированной кабельной системы кабинета.

Лингафонный кабинет представляет собой комплекс мультимедийного оборудования и программного обеспечения для обучения иностранным языкам, включающий программное обеспечение управления классом и SANAKO Study 1200, которые дают возможность использования в учебном процессе интерактивные технологии обучения с использованием современных мультимедийных средств, ресурсов Интернета.

Программный комплекс SANAKO Study 1200 дает возможность инновационного ведения учебного процесса, он предлагает широкий спектр видов деятельности (заданий), поддерживающих как практики слушания, так и тренинги речевой активности: практика чтения, прослушивание, следование образцу, обсуждение, круглый стол, использование Интернета, самообучение, тестирование. Преподаватель является центральной фигурой процесса обучения. Ему предоставляются инструменты управления классом. Он также может использовать многочисленные методы оценки достижений учащихся и следить за их динамикой. SANAKO Study 1200 предоставляет учащимся наилучшие возможности для выполнения речевых упражнений и заданий, основанных на текстах, аудио- и видеоматериалах. Вся аудитория может быть разделена на подгруппы. Это позволяет организовать отдельную траекторию обучения для каждой подгруппы. Учащиеся могут работать самостоятельно, в автономном режиме, при этом преподаватель может контролировать их действия. В состав программного комплекса SANAKO Study 1200 также входит модуль Examination Module - модуль создания и управления тестами для проверки конкретных навыков и способностей учащегося. Гибкость данного модуля позволяет преподавателям легко варьировать типы вопросов в тесте и редактировать существующие тесты.

Также в состав программного комплекса SANAKO Study 1200 также входит модуль обратной связи, с помощью которых можно в процессе занятия провести экспресс-опрос аудитории без подготовки большого теста, а также узнать мнение аудитории по какой-либо теме.

Каждый компьютер лингафонного класса имеет широкополосный доступ к сети Интернет, лицензионное программное обеспечение. Все универсальные лингафонно-программные комплексы подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен студентам. Электронная библиотечная система "Консультант студента" предоставляет полнотекстовый доступ к современной учебной литературе по основным дисциплинам, изучаемым в медицинских вузах (представлены издания как чисто медицинского профиля, так и по естественным, точным и общественным наукам). ЭБС предоставляет вузу наиболее полные комплекты необходимой литературы в соответствии с требованиями государственных образовательных стандартов с соблюдением авторских и смежных прав.

Освоение дисциплины "Пропедевтика внутренних болезней" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audi, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Лингафонный кабинет, представляющий собой универсальный лингафонно-программный комплекс на базе компьютерного класса, состоящий из рабочего места преподавателя (стол, стул, монитор, персональный компьютер с программным обеспечением SANAKO Study Tutor, головная гарнитура), и не менее 12 рабочих мест студентов (специальный стол, стул, монитор, персональный компьютер с программным обеспечением SANAKO Study Student, головная гарнитура), сетевого коммутатора для структурированной кабельной системы кабинета.



Лингафонный кабинет представляет собой комплекс мультимедийного оборудования и программного обеспечения для обучения иностранным языкам, включающий программное обеспечение управления классом и SANAKO Study 1200, которые дают возможность использования в учебном процессе интерактивные технологии обучения с использованием современных мультимедийных средств, ресурсов Интернета.

Программный комплекс SANAKO Study 1200 дает возможность инновационного ведения учебного процесса, он предлагает широкий спектр видов деятельности (заданий), поддерживающих как практики слушания, так и тренинги речевой активности: практика чтения, прослушивание, следование образцу, обсуждение, круглый стол, использование Интернета, самообучение, тестирование. Преподаватель является центральной фигурой процесса обучения. Ему предоставляются инструменты управления классом. Он также может использовать многочисленные методы оценки достижений учащихся и следить за их динамикой. SANAKO Study 1200 предоставляет учащимся наилучшие возможности для выполнения речевых упражнений и заданий, основанных на текстах, аудио- и видеоматериалах. Вся аудитория может быть разделена на подгруппы. Это позволяет организовать отдельную траекторию обучения для каждой подгруппы. Учащиеся могут работать самостоятельно, в автономном режиме, при этом преподаватель может контролировать их действия. В состав программного комплекса SANAKO Study 1200 также входит модуль Examinatin Mdule - модуль создания и управления тестами для проверки конкретных навыков и способностей учащегося. Гибкость данного модуля позволяет преподавателям легко варьировать типы вопросов в тесте и редактировать существующие тесты.

Также в состав программного комплекса SANAKO Study 1200 также входит модуль обратной связи, с помощью которых можно в процессе занятия провести экспресс-опрос аудитории без подготовки большого теста, а также узнать мнение аудитории по какой-либо теме.

Каждый компьютер лингафонного класса имеет широкополосный доступ к сети Интернет, лицензионное программное обеспечение. Все универсальные лингафонно-программные комплексы подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских ученых, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен студентам. Электронная библиотечная система "Консультант студента" предоставляет полнотекстовый доступ к современной учебной литературе по основным дисциплинам, изучаемым в медицинских вузах (представлены издания как чисто медицинского профиля, так и по естественным, точным и общественным наукам). ЭБС предоставляет вузу наиболее полные комплекты необходимой литературы в соответствии с требованиями государственных образовательных стандартов с соблюдением авторских и смежных прав.

Для проведения занятий по дисциплине "Психология профессионального общения в медицине" используются учебные комнаты и лекционные аудитории: 2 учебные комнаты и 1 лекционная аудитория. В процессе обучения используются электронные презентации по лекционному курсу.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по специальности: 30.05.01 "Медицинская биохимия" и специализации не предусмотрено.

Автор(ы):

Колпакова Л.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Ослопова Ю.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.