

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**«Тверской государственный медицинский университет»**  
**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

Кафедра организации и информатизации здравоохранения

Рабочая программа дисциплины  
**Б1.В.ДВ.01.05 Современные коммуникативные технологии в медицине**

для иностранных обучающихся 4 курса,

направление подготовки (специальность)  
31.05.01 Лечебное дело

форма обучения  
очная

|                                         |                   |
|-----------------------------------------|-------------------|
| Трудоемкость, зачетные единицы/часы     | 2 з.е. / 72 ч.    |
| в том числе:                            |                   |
| контактная работа                       | 30 ч.             |
| самостоятельная работа                  | 42 ч.             |
| Промежуточная аттестация, форма/семестр | Зачет / 8 семестр |

Тверь, 2026

**Разработчики:** доцент кафедры организации и информатизации здравоохранения  
ФГБОУ ВО Тверской ГМУ Минздрава России к.ф.н. С.М. Башилова

**Внешняя рецензия дана** профессором кафедры психологии, истории и философии  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет», доктором  
психологических наук Филиппченковой С.И.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры организации и  
информатизации здравоохранения «15» июня 2026 г. (протокол № 11)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании профильного методического  
совета «26» августа 2026 г. (протокол № 1)

Рабочая программа утверждена на заседании центрального координационно-  
методического совета «27» августа 2026 г. (протокол № 1)

## **I. Пояснительная записка**

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по специальности 31.05.01 Лечебное дело, утвержденным приказом Минобрнауки России от 12 августа 2020 г. № 988, с учётом рекомендаций основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) высшего образования.

### **1. Цель и задачи дисциплины**

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся универсальных компетенций для оказания квалифицированной медицинской помощи в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом.

Задачами освоения дисциплины являются:

1. Развитие навыков эффективного общения.
2. Выявление наиболее эффективных способов начала общения, поиск путей и тренировка навыков поддержания контакта
3. Развитие умения адекватно выражать свои чувства и понимать выражения чувств других людей
4. Активизация процесса самопознания и самоактуализации
5. Тренировка конструктивных способов выхода из конфликтного взаимодействия.
6. Сплочение коллектива, формирование взаимного доверия.

### **2. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

| <b>Формируемые компетенции</b>                                                                                                                                      | <b>Индикатор достижения</b>                                                                                                                                                                  | <b>Планируемые результаты обучения</b><br>В результате изучения дисциплины студент должен:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-4.<br>Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | ИУК-4.1<br>Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия | <b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- основы профессиональной этики</li><li>- нормы русского языка</li><li>- основы конфликтологии</li><li>- проблемы межличностных взаимоотношений и пути их решения</li></ul> <b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- устанавливать профессиональные контакты</li><li>- обмениваться информацией</li></ul> <b>Владеть навыками:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- установки профессиональных контактов</li><li>- обмена информацией и выработки единой стратегии взаимодействия</li></ul> |

### **3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина по выбору студента «Современные коммуникативные технологии в медицине» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 ОПОП специалитета.

Для ее успешного освоения студенты используют знания, умения и навыки, приобретенные в процессе изучения дисциплин «Русский язык», «Культура профессионального и делового общения», «Психология и дефектология», «Биоэтика», «Медицинская информатика», «Общественное здоровье и здравоохранение», «Госпитальная терапия». Освоение дисциплины «Современные коммуникативные технологии в медицине» необходимо как предшествующее для прохождения последующих учебных и производственных практик, а также государственной итоговой аттестации и первичной аккредитации по специальности «Лечебное дело».

**4. Объём дисциплины** составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа, в том числе 30 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и 42 часа самостоятельной работы обучающихся.

#### **5. Образовательные технологии**

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии: просмотр мультимедийных презентаций, регламентированная дискуссия, метод малых групп, тренинги, дистанционные образовательные технологии.

Самостоятельная работа студента включает:

- самостоятельное освоение определённых разделов теоретического материала
- подготовку к практическим занятиям
- работа в Интернете
- работа в библиотеке (библиографический отдел).

#### **6. Формы промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация проводится в VIII семестре в форме зачета.

### **II. Учебная программа дисциплины**

#### **1. Содержание дисциплины**

##### **Модуль 1. Теоретические аспекты коммуникативных навыков**

###### **1.1 Понятие коммуникации и основные парадигмы ее изучения**

Понятие коммуникации. Общие принципы эффективного общения. Основные модели общения. Фазы общения. Функции общения. Структура общения основные парадигмы изучения коммуникации

###### **1.2 Личность в коммуникационном процессе**

Концепции личности и их учет в общении. Психоаналитический подход к изучению личности. Бихевиористский подход к изучению личности. Когнитивная психология. Гуманистическая психология. Защитные механизмы личности. Учёт гендерных различий в общении. Типология личности собеседников.

###### **1.3 Средства, стили, виды, стратегии коммуникативной деятельности**

Вербальное общение. Основные функции речи. Виды речи. Невербальное общение. Проксемика. межличностное пространство в невербальной коммуникации. Язык телодвижений.

Виды общения: непосредственное общение, опосредованное общение, межличностное, массовое, межличностное и ролевое общение.

Стиль педагогического общения: авторитарный, попустительский, демократический.

Стратегии коммуникативной деятельности.

###### **1.4 Барьеры, препятствующие эффективной коммуникации**

Барьеры общения. Барьеры социально-культурного различия: социальные различия, политические различия, религиозные различия, профессиональные различия. Барьеры отношения: неприязнь, недоверие к собеседнику.

##### **Модуль 2. Развитие коммуникативной компетентности в профессиональной медицинской деятельности**

###### **2.1 Особенности общения в процессе медицинской деятельности**

Требования, предъявляемые к медицинскому работнику: гуманизм врача, соблюдение врачебной тайны (конфиденциальность), общая и профессиональная культура врача, духовная культура врача. Психология пациента. Внутренняя картина болезни. Отношение пациента к своей болезни. Типы «особых» пациентов. «Трудные» больные. Психологические (поведенческие) реакции больных на заболевание. Работа с пациентами, имеющими девиантные, альтернативные сексуальные ориентации. Общение с враждебно настроенными, агрессивными пациентами. Общение с пациентами, являющимися асоциальными личностями. Общение с пациентами, страдающим ВИЧ/СПИДом. Консультирование по вопросам ВИЧ-инфекции. Модели отношений врача и пациента.

## **2.2 Имидж и коммуникативная компетентность врача**

Предпосылки понимания имиджа как средового явления. Становление имиджологии. Проблема имиджа в исследованиях зарубежной психологии. Проблема имиджа в исследованиях отечественных психологов. Функции имиджа. Структура имиджа. Роль среды в формировании имиджа профессионала. Особенности формирования имиджа. Организация целенаправленной деятельности по формированию индивидуального имиджа. Этапы формирования имиджа

Коммуникативная компетентность врача, лежащая в основе установления терапевтического альянса с пациентом. Коммуникативная толерантность. Психологические характеристики, формирующие коммуникативную компетентность. Психологические особенности, снижающие коммуникативную компетентность врача.

## **2.3. Стресс и синдром эмоционального выгорания**

Подходы и теории стресса. Структура стрессовой ситуации и состояния. Сильные и глубокие эмоциональные состояния. Стрессовые состояния в современной жизнедеятельности. Методология и методы исследования стресса. Психологическая работа с эмоционально-личностными проблемами. Синдром эмоционального выгорания и борьба с ним.

## **2.4 Конфликт в медицинской деятельности**

Теоретические аспекты конфликтологии. Анализ конфликта. Разрешение конфликтов. Стратегии поведения. Посредничество, арбитраж. Конфликты в организации. Конфликт в медицинском процессе

## **2.5 Формирование коммуникативной компетентности врача**

Коммуникации с особыми категориями пациентов. Обучение эффективной коммуникации. Коммуникации с особыми категориями пациентов. Обучение эффективной коммуникации. Умения, позволяющие правильно воспринимать и понимать других людей, их поведение и психологические особенности. Умение слушать и понимать речевые сообщения собеседника. Экспрессивные умения, позволяющие адекватно выразить (иногда, наоборот, скрыть) свои чувства, отношение к собеседнику в мимике, пантомимике, интонации и т. д.

Умение точно и эффективно сформулировать, и передать в речи ту или иную информацию. Умение воздействовать на собеседника, вызывать у него определенные мысли, чувства, желания, поведение. Умение контролировать ход процесса общения и при необходимости корректировать его. Социальные медиа в медицине. Социальные медиа в медицине. Коммуникации посредством Интернета. Коммуникативные технологии. Калгари-Кембриджская модель медицинской консультации

## 2. Учебно-тематический план дисциплины (в академических часах) и матрица компетенций\*

| Коды (номера) модулей (разделов) дисциплины и тем | Контактная работа обучающихся с преподавателем |          |              |                                                        |               | Всего часов на контактную работу | Самостоятельная работа студента, включая подготовку к экзамену (зачету) | Итого часов | Формируемые компетенции | Используемые образовательные технологии, способы и методы обучения | Формы текущего, в т.ч. рубежного контроля успеваемости |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------|--------------|--------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|                                                   | лекции                                         | семинары | лабораторные | практические занятия, клинические практические занятия | экзамен/зачет |                                  |                                                                         |             | УК-4                    |                                                                    |                                                        |
| <b>Модуль I.</b>                                  |                                                |          |              | <b>12</b>                                              |               | <b>12</b>                        | <b>16</b>                                                               | <b>28</b>   |                         |                                                                    |                                                        |
| 1.1.                                              |                                                |          |              | 3                                                      |               | 3                                | 4                                                                       | 7           | X                       | МП, РД, ДОТ                                                        | Т, С                                                   |
| 1.2.                                              |                                                |          |              | 3                                                      |               | 3                                | 4                                                                       | 7           | X                       | МП, РД, МГ, ДОТ                                                    | Т, ЗС                                                  |
| 1.3.                                              |                                                |          |              | 3                                                      |               | 3                                | 4                                                                       | 7           | X                       | МП, РД, МГ, ДОТ                                                    | Т, ЗС                                                  |
| 1.4.                                              |                                                |          |              | 3                                                      |               | 3                                | 4                                                                       | 7           | X                       | МП, РД, МГ, ДОТ                                                    | Т, ЗС                                                  |
| <b>Модуль II.</b>                                 |                                                |          |              | <b>15</b>                                              |               | <b>18</b>                        | <b>26</b>                                                               | <b>44</b>   |                         |                                                                    |                                                        |
| 2.1.                                              |                                                |          |              | 3                                                      |               | 3                                | 4                                                                       | 7           | X                       | МП, РД, МГ, ДОТ                                                    | Т, ЗС                                                  |
| 2.2.                                              |                                                |          |              | 3                                                      |               | 3                                | 4                                                                       | 7           | X                       | МП, РД, МГ, ДОТ                                                    | Т, ЗС                                                  |
| 2.3.                                              |                                                |          |              | 3                                                      |               | 3                                | 4                                                                       | 7           | X                       | МП, РД, МГ, ДОТ                                                    | Т, ЗС                                                  |
| 2.4.                                              |                                                |          |              | 3                                                      |               | 3                                | 4                                                                       | 7           | X                       | МП, РД, МГ, ДОТ                                                    | Т, ЗС                                                  |
| 2.5.                                              |                                                |          |              | 3                                                      |               | 3                                | 4                                                                       | 7           | X                       | МП, Тр, ДОТ                                                        | Т, ЗС                                                  |
| <b>Зачет</b>                                      |                                                |          |              |                                                        | <b>3</b>      | <b>3</b>                         | <b>6</b>                                                                | <b>9</b>    |                         |                                                                    | Пр                                                     |
| <b>ИТОГО:</b>                                     |                                                |          |              | <b>27</b>                                              | <b>3</b>      | <b>30</b>                        | <b>42</b>                                                               | <b>72</b>   |                         |                                                                    |                                                        |

### Список сокращений:

\* - Примечание 1. Трудоёмкость в учебно-тематическом плане указывается в академических часах.

**Список сокращений:** работа с мультимедийными презентациями (МП), регламентированная дискуссия (РД), метод малых групп (МГ), тренинг (Т), дистанционные образовательные технологии (ДОТ).

**Текущий и рубежный контроль успеваемости:** Т – тестирование, С – собеседование по контрольным вопросам, ЗС – решение ситуационных задач, Пр – оценка освоения практических навыков (умений),.

### **III. Фонд оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации (Приложение № 1)**

#### **1. Оценочные средства для текущего, в т.ч. рубежного контроля успеваемости**

Примеры заданий в тестовой форме.

**Выберите один или несколько правильных ответов**

1. Наиболее важное качество, формирующее коммуникативную компетентность врача – это:

- 1) проецирование
- 2) эмпатия
- 3) терпение
- 4) интуиция
- 5) привычка

Эталон ответа: 2.

2. Официальная (общественная) дистанция общения составляет:

- 1) от 0 до 0,4 м
- 2) от 0,4 м до 1,5 м
- 3) от 1,5 до 3-4 м
- 4) свыше 4 м
- 5) свыше 6 м

Эталон ответа: 4.

3. Способность к анализу собственного психического состояния – это:

- 1) эмпатия
- 2) эмоциональная стабильность
- 3) рефлексия
- 4) сенситивность
- 5) аффилиация

Эталон ответа: 3.

#### **Критерии оценки текущего тестового контроля знаний**

Студентом даны правильные ответы на задания в тестовой форме (100 тестовых заданий):

70% и менее – оценка «2»

71-80% заданий – оценка «3»

81-90% заданий – оценка «4»

91-100% заданий – оценка «5»

Примеры ситуационных задач:

##### **Задача № 1**

У вашей соседки, пенсионерки длительное время плохо контролируемый сахарный диабет. Ей предстоит операция удаления из-за развившейся гангрены. Она подавлена, часто плачет. Какими будут Ваши действия?

*Эталон ответа:* Вам необходимо поговорить с ней и оказать поддержку в действиях. Расспросите пациента, объясните ей состояние, ответьте на возникшие вопросы, проявить свои коммуникативные навыки. Успокоить пациентку, убедить в необходимости операции. Дать надежду на быструю реабилитацию.

##### **Задача № 2**

На приеме 39 летняя женщина, преподаватель в школе. 13 в браке, детей нет. Обследование показывают несколько лет бесплодного брака. Пациентке и ее супруг, строителю разнорабочему, предстоит длительное обследование и дорогостоящее, нет гарантии наступления беременности.

*Эталон ответа:* Вам необходимо тактично сообщить пациентке о ее состоянии, прогнозе, оказать поддержку в ее дальнейших действиях. Расспросить пациента, объясните ей состояние,

ответьте на возникшие вопросы, проявить свои коммуникативные навыки. Тактика ведения диалога: Дать надежду иметь своего ребенка.

#### **Критерии оценки по решению ситуационной задачи:**

**Оценка «отлично»** - ответ представлен в виде выступления без опорного материала; выступление логично, соответствует требуемой структуре; в ответе раскрыта проблематика задачи, сделаны соответствующие выводы; студент демонстрирует не только знание представленной задачи, но и ориентируется в релевантном материале; студент демонстрирует способность творчески осмысливать изложенный материал.

**Оценка «хорошо»** - при выступлении студент прибегает к помощи текста; выступление логично и имеет четкую структуру; в ответе раскрыта проблематика задачи, сделаны соответствующие выводы; студент демонстрирует уверенное знание изложенного материала.

**Оценка «удовлетворительно»** - студент демонстрирует неспособность логично излагать ответ; допускает неточности в структуре представляемого ответа; студент демонстрирует формальное знание темы.

**Оценка «неудовлетворительно»** - студент не смог решить задачу.

#### **Перечень практических навыков (умений), которые необходимо освоить студенту**

1. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
3. работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и клиентами;
4. осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата;
5. саморазвиваться;
6. осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;
7. позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации;
8. преодолевать трудности и избегать поражений, быть успешным в учёбе и будущей работе.

#### **Критерии оценки выполнения практических навыков зачтено/не зачтено**

#### **2. Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (зачёт)**

Формой промежуточной аттестации является оценка практических навыков общения.

Чек-лист для оценки навыков общения

Задание: Вы врач амбулаторного приема. В кабинете Вас ожидает пациент(-ка), который обратился в плановом порядке на первичный прием. Необходимо провести только опрос пациента, завершить который необходимо в тот момент, когда Вы готовы перейти к осмотру, сообщив об этом пациенту. Результаты проведенного опроса необходимо письменно оформить в предложенной форме. После приглашения войти действуйте полностью самостоятельно, как Вы бы делали это в реальной жизни.

| <b>Действия</b>                                 | <b>Критерии оценки</b>                                | <b>Отметка о выполнении</b> |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Установление контакта:</b><br>1. Приветствие | Врач здоровается с пациентом                          | ----ДА ----НЕТ              |
| 2. Забота о комфорте пациента                   | Сообщает, где можно расположиться, куда положить вещи | ----ДА ----НЕТ              |
| 3. Самопрезентация                              | Представляет себя по ФИО                              | ----ДА ----НЕТ              |
|                                                 | Называет свою роль                                    | ----ДА ----НЕТ              |
|                                                 | Обозначает характер, продолжительность и т.п. встречи | ----ДА ----НЕТ              |

|                                                              |                                                                                                                                                                                   |                |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 4.Согласие на<br>расспрос                                    | Спрашивает, нет ли возражений у пациента на проведение опроса, информированное согласие                                                                                           | ----ДА ----НЕТ |
| 5.Идентификация личности пациента                            | Просит назвать ФИО пациента, год рождения                                                                                                                                         | ----ДА ----НЕТ |
| <b>Расспрос:</b><br>6. Максимально открытый вопрос (вначале) | «Что привело вас?» или «Что бы вы хотели обсудить сегодня?» или «Что Вас беспокоит?»                                                                                              | ----ДА ----НЕТ |
| 7. Начало расспроса с фразы «На что жалуетесь?»              | Использование открытого вопроса «На что жалуетесь?»                                                                                                                               | ----ДА ----НЕТ |
| 8. Слушание                                                  | Без перебивания                                                                                                                                                                   | ----ДА ----НЕТ |
| 9. Обобщение                                                 | Повторяет сказанное пациентом для подтверждения правильности своего понимания того, что говорит пациент; приглашая пациента поправлять или добавлять                              | ----ДА ----НЕТ |
| 10. Скрининг                                                 | Предпринимает попытку для выявления других (второстепенных, скрытых) проблем через вопросы «Что еще беспокоит?» «Это всё, что беспокоит?»                                         | ----ДА ----НЕТ |
|                                                              | Предпринимает попытку для выявления других (второстепенных, скрытых) проблем через «Обращение по имени (имени отчеству)» и вопросы «Что еще беспокоит?» «Это всё, что беспокоит?» | ----ДА ----НЕТ |
|                                                              | Предпринимает попытку для выявления других (второстепенных, скрытых) проблем до начала выявления подробностей                                                                     | ----ДА ----НЕТ |
| 11.Учёт мнения пациента                                      | Спрашивает, с чем пациент связывает свое состояние, не предлагая вариантов ответа                                                                                                 | ----ДА ----НЕТ |
| 12. Использование открытых вопросов                          | Использует открытые вопросы при сборе информации о чем-то конкретном, например, «Расскажите об этом подробнее», «Что можете рассказать об этой проблеме»                          | Количество     |
| 13. Предложение своих вариантов ответов на заданные вопросы  | Задавая вопрос, предлагает варианты для выбора ответа                                                                                                                             | Количество     |
| 14. Множественные вопросы                                    | Задаёт одновременно несколько вопросов, не выслушав ответ на предыдущие                                                                                                           | Количество     |
| 15. Явное прорабатывание конкретной версии диагноза          | Вопросы к пациенту, намекающие на конкретный диагноз                                                                                                                              | Количество     |
| 16.Уточняющие вопросы                                        | О любых болевых ощущениях                                                                                                                                                         | ----ДА ----НЕТ |
| 1                                                            |                                                                                                                                                                                   |                |
| 2                                                            | О тошноте, рвоте                                                                                                                                                                  | ----ДА ----НЕТ |
| 3                                                            | Об аппетите, характере питания, питьевом режиме                                                                                                                                   | ----ДА ----НЕТ |
| 4                                                            | О головокружениях, обмороке                                                                                                                                                       | ----ДА ----НЕТ |
| 5                                                            | О наличии хронических заболеваний и других болезнях за последнее время                                                                                                            | ----ДА ----НЕТ |
| 6                                                            | Об изменениях веса за последнее время                                                                                                                                             | ----ДА ----НЕТ |
| 7                                                            | О наличии аллергических реакций                                                                                                                                                   | ----ДА ----НЕТ |
| 8                                                            | О болезнях родственников                                                                                                                                                          | ----ДА ----НЕТ |
| 9                                                            | О менструальном цикле, возможной беременности (для женщин)                                                                                                                        | ----ДА ----НЕТ |

|                                                                            |                                                                                                                                                             |                |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 10                                                                         | О возможных (других) источниках кровотечения                                                                                                                | ----ДА ----НЕТ |
| 11                                                                         | О характере стула и дефекации                                                                                                                               | ----ДА ----НЕТ |
| 12                                                                         | О мочеиспускании                                                                                                                                            | ----ДА ----НЕТ |
| 13                                                                         | О контактах с инфекционными больными                                                                                                                        | ----ДА ----НЕТ |
| 14                                                                         | О температуре тела, потоотделении, ознобах                                                                                                                  | ----ДА ----НЕТ |
| 15                                                                         | Об отеках                                                                                                                                                   | ----ДА ----НЕТ |
| 16                                                                         | О ломкости ногтей, выпадении волос, сухости кожи                                                                                                            | ----ДА ----НЕТ |
| 17                                                                         | О применяемом лечении, проводимом обследовании                                                                                                              | ----ДА ----НЕТ |
| 18                                                                         | О вредных привычках (алкоголь, курение и т.п.)                                                                                                              | ----ДА ----НЕТ |
| 19                                                                         | О сердцебиении и артериальном давлении                                                                                                                      | ----ДА ----НЕТ |
| 20                                                                         | О перенесенных оперативных вмешательствах                                                                                                                   | ----ДА ----НЕТ |
| 21                                                                         | Всё остальное                                                                                                                                               | количество     |
| <b>Выстраивание отношений в процессе общения:</b><br>22 Зрительный контакт | Не менее половины времени в течение всего расспроса                                                                                                         | ----ДА ----НЕТ |
| 23 Перебивание                                                             | Несвоевременные высказывания (реплики), а также фразы, которые не могут быть расценены как уточняющие вопросы или фасилитация рассказа пациента             | ----ДА ----НЕТ |
| 24 Комментирует поведение пациента                                         | высказывает сожаление о позднем обращении, дает рекомендации об успокоении, обращает внимание на нежелательность подобной реакции и т.п.                    | ----ДА ----НЕТ |
| 25 Выдерживание пауз                                                       | Когда пациент ненадолго замолкает-дает возможность продолжить                                                                                               | ----ДА ----НЕТ |
| 26 Поза                                                                    | Адекватное невербальное поведение                                                                                                                           | ----ДА ----НЕТ |
| 27 Фасилитация ответа пациента                                             | Помогает пациенту подбадриванием, повторением, перефразированием, но без уточняющих вопросов                                                                | ----ДА ----НЕТ |
| 28 Результат коммуникации                                                  | Выявляет исчерпывающий список проблем пациента, позволяющий сформулировать верную диагностическую гипотезу и обеспечивая удовлетворенность пациента беседой | ----ДА ----НЕТ |

Итоговая оценка по чек-листу:

< 70% «Да» - оценка «не зачтено»

>71% «Да» - оценка «зачтено»

**Фонд оценочных средств для проверки уровня сформированности компетенций по итогам освоения дисциплины для каждой формируемой компетенции создается в соответствии с образцом, приведенным в Приложении № 1.**

#### **IV. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины:**

##### **а). Основная литература:**

1. Островская, И. В. Психология общения: учебник / И. В. Островская. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2023. - 192 с. URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970476666.html> (дата обращения: 2.06.2026). - Текст: электронный

##### **б). Дополнительная литература:**

1. Пшеничнова, Л. М. Психология общения: учеб. пособие / Л. М. Пшеничнова, Г. Г. Ротарь. - Воронеж : ВГУИТ, 2019. - 110 с - URL :

- <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785000323854.html> (дата обращения: 2.06.2026). - Текст : электронный
2. Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / Истратова О. Н. - Ростов н/Д : Изд-во ЮФУ, 2018. - 192 с. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927528486.html> (дата обращения: 2.06.2026). - Текст : электронный
3. Прохорова, И. Ф. Психология делового общения / Прохорова И. Ф. - Архангельск : ИД САФУ, 2014. - 103 с. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785261008330.html> (дата обращения: 2.06.2026). - Текст : электронный

## **2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины** **Профессиональные базы данных, информационные справочные системы и электронные образовательные ресурсы:**

Электронный справочник «Информио» для высших учебных заведений ([www.informuo.ru](http://www.informuo.ru));  
Электронный библиотечный абонемент Центральной научной медицинской библиотеки Первого Московского государственного медицинского университета им. И.М. Сеченова // <http://www.emll.ru/newlib/>;  
Информационно-поисковая база Medline (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed>);  
База данных «Российская медицина» (<http://www.scsml.rssi.ru/>)  
Официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации // <https://minzdrav.gov.ru/>;  
Российское образование. Федеральный образовательный портал. // <http://www.edu.ru/>;  
Клинические рекомендации: <http://cr.rosminzdrav.ru/>;  
Электронный образовательный ресурс Web-медицина (<http://webmed.irkutsk.ru/>)

## **4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

### **4.1. Перечень лицензионного программного обеспечения:**

1. MicrosoftOffice 2016:
  - Access 2016;
  - Excel 2016;
  - Outlook 2016;
  - PowerPoint 2016;
  - Word 2016;
  - Publisher 2016;
  - OneNote 2016.
2. ABBYY FineReader 11.0
3. Карельская Медицинская информационная система К-МИС
- 4 Программное обеспечение для тестирования обучающихся SunRAVTestOfficePro
5. Программное обеспечение «Среда электронного обучения ЗКЛ»
6. Компьютерная программа для статистической обработки данных SPSS
7. Экспертная система обнаружения текстовых заимствований на базе искусственного интеллекта «Рукоконтекст»
8. Справочно-правовая система Консультант Плюс

### **4.2. Перечень электронно-библиотечных систем (ЭБС):**

1. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» ([www.studmedlib.ru](http://www.studmedlib.ru));
2. Справочно-информационная система MedBaseGeotar ([mbasegeotar.ru](http://mbasegeotar.ru))
- 3.Электронная библиотечная система «elibrary» (<https://www.elibrary.ru/>)

**5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины** размещены в ЭИОС университета.

**V. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Приложение № 2

**VI. Научно-исследовательская работа студента**

Виды научно-исследовательской работы обучающихся, используемые при изучении дисциплины

изучение специальной литературы и другой научно-технической информации о достижениях современной отечественной и зарубежной науки и техники;  
подготовка и выступление с докладом на конференции;  
подготовка к публикации статьи.

**VII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины**

Представлены в Приложении № 3.

**Фонды оценочных средств  
для проверки уровня сформированности компетенций  
по итогам освоения дисциплины  
УК-4.**

**Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия**  
ИУК-4.1 Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия

**Задания комбинированного типа с выбором верного ответа и обоснованием выбора из предложенных**

Выберите один правильный ответ.

**Задание 1**

Речь, произносимая одним человеком, обращенная к другому человеку или многим людям, слушающим его

- 1) монолог
- 2) диалог
- 3) переговоры
- 4) спор

Эталон ответа: 1

Обоснование: монолог (от греч. монос — «один» и логос — «речь») используется тогда, когда нам необходимо передать информацию, в чём-то убедить слушателей или побудить их к действию.

**Задание 2.**

Разговор, поддерживаемый двумя собеседниками

- а) монолог
- б) диалог
- в) беседа
- г) переговоры

Эталон ответа: 2

Обоснование: диалог – это форма устного или письменного обмена высказываниями (репликами, вопросами и ответами) между двумя людьми.

**Задания закрытого типа на установление соответствия**

**Задание 1**

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите правильное соответствие между названием дистанции между общающимися и дистанцией между общающимися.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

| Название дистанции | дистанция между общающимися | дистанция между общающимися |
|--------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| а) интимная        | 1                           | 0,51...1,2 м                |
| б) личная          | 2                           | 0...0,5 м                   |
| в) социальная      | 3                           | более 3,6 м                 |
| г) публичная       | 4                           | 1,21...3,6 м                |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| а | б | в | г |
|---|---|---|---|

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 2 | 1 | 4 | 3 |
|---|---|---|---|

## Задание 2

Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите правильное соответствие основных функций общения соответствующих его определенным целям их характеристике.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

| Функция общения |                 | Характеристика |                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|-----------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| а               | контактная      | 1              | позволяющая индивиду либо возбудить в партнере по общению желательные для индивида эмоции, либо с помощью партнера по общению изменить собственное психоэмоциональное состояние |
| б               | информационная  | 2              | позволяющая индивиду понять не только смысл сообщения партнера по общению, но и его невысказанные чувства, намерения, ожидания и др.                                            |
| в               | побудительная   | 3              | позволяющая индивиду и его партнеру по общению при организации совместной деятельности ориентировать друг друга в своих намерениях и согласовывать действия                     |
| г               | координационная | 4              | позволяющая индивиду стимулировать проявление какой-либо активности со стороны партнера по общению                                                                              |
| д               | понимания       | 5              | позволяющая индивиду обмениваться сообщениями, информацией с партнером по общению                                                                                               |
| е               | амотивная       | 6              | позволяющая индивиду установить с партнером по общению коммуникативный контакт                                                                                                  |

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| а | б | в | г | д | е |
| 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

## Задания закрытого типа на установление последовательности

### Задание 1

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность этапов общения.

|   |                                                      |
|---|------------------------------------------------------|
| 1 | обсуждение вопроса, проблемы                         |
| 2 | установление контакта                                |
| 3 | принятие решения                                     |
| 4 | ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т. д.) |
| 5 | выход из контакта                                    |

Запишите соответствующую последовательность цифр, определяющих порядок их появления слева направо

|   |          |   |   |   |
|---|----------|---|---|---|
| 2 | <u>4</u> | 1 | 3 | 5 |
|---|----------|---|---|---|

## Задание 2

Прочитайте текст и установите последовательность

*Установите правильную последовательность этапов педагогического общения.*

|   |                                                               |
|---|---------------------------------------------------------------|
| 1 | анализ осуществлённого общения (аналитический этап)           |
| 2 | организация общения (начальный этап)                          |
| 3 | управление общением в педагогическом процессе (основной этап) |
| 4 | моделирование предстоящего общения (прогностический этап)     |

Запишите соответствующую последовательность цифр, определяющих порядок их появления слева направо

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 4 | 2 | 3 | 1 |
|---|---|---|---|

## Задания открытой формы

Дополните.

1. Манипуляторами называют тех, кто пытается управлять мыслями, эмоциями и поступками других людей, \_\_\_\_\_.
2. Функция речи, которая заключается в побуждении другого человека или группу людей к определённому действию или формировании у слушателей определенной точки зрения на что-либо. Как правило, данная функция речи осуществляется через приказ, призыв или убеждение и называется \_\_\_\_\_.

## Контрольные вопросы и задания

1. Дайте определение понятию коммуникация
2. Перечислите элементы структуры общения
3. Какие основные функции общения?
4. Раскройте сущности вербального и невербального общения
5. Что такое процесс слушания?
6. Назовите приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
7. Что такое корпоративная этика

## Практико-ориентированные задания

### Задание 1

1. В чём коммуникативная и этическая ошибка врача?
2. Как следовало поступить?

Пациентка просит врача не информировать её взрослую дочь о характере заболевания. Позже в ходе обследования выясняется более серьёзный диагноз. Врач по собственной инициативе сообщает дочери информацию.

### Эталон ответа.

1. Ошибка в том, что врач нарушил принцип автономии пациента и конфиденциальность. Даже из лучших побуждений нельзя разглашать врачебную тайну без согласия пациента.
2. Правильная тактика: обсудить с пациенткой её просьбу, объяснить риски, но не действовать за её спиной. Если дочь настаивает на информации, врач должен вернуться к пациентке и вместе найти решение (например, дочь участвует в разговоре с согласия матери).

### Задание 2.

Как врачу обсудить риски, чтобы пациент принял информированное решение?

Врач предлагает курс лечения, который сопряжён с серьёзными побочными эффектами. Пациент колеблется: «А точно ли это необходимо? Может, есть более щадящий вариант?»

**Эталон ответа.** Врач должен структурировать информацию: сначала обозначить цель лечения и его пользу, затем честно перечислить риски и побочные эффекты, объяснив, как их можно контролировать. Использовать открытые вопросы: «Что для вас сейчас самое важное — эффективность или минимизация побочных эффектов?». Важно подчеркнуть, что окончательное решение остаётся за пациентом, и предложить обсудить его сомнения детально.

## Ситуационные задачи

### Задача № 1

Пациент после обследования отказывается верить в поставленный диагноз. Он говорит: «Это ошибка, со мной такого быть не может, вы просто не так прочитали анализы».

Задание.

Как врач должен выстроить коммуникацию, чтобы снизить сопротивление и повысить доверие?

**Эталон ответа:** Врач должен проявить эмпатию: «Я понимаю, как это шокирует. Такие новости действительно тяжело принять». Затем использовать технику проверки понимания: «Давайте я ещё раз проговорю, что показали анализы, и вы скажете, какая часть вызвала сомнения — так мне будет проще ответить на ваши вопросы». Важно не спорить сразу, а дать пациенту выговориться и вместе разобрать непонятные моменты.

### Задача 2.

На приёме пациент ведёт себя резко, перебивает, говорит повышенным тоном: «Я уже устал от всех этих анализов, когда это закончится? Вы вообще понимаете, сколько времени это занимает?»

Задание.

Какие шаги помогут деэскалировать ситуацию?

**Эталон ответа:** Сначала дать пациенту «выпустить пар» — не прерывать, пока он говорит. Затем использовать технику NURSE: назвать эмоцию («Я вижу, вы сильно раздражены»), выразить уважение («Это действительно занимает много времени»), поддержать («Я понимаю, как это выматывает») и предложить конкретный шаг («Давайте я составлю план, чтобы сократить количество визитов — так будет эффективнее для всех»). Важно сохранять спокойный тон и открытую позу.

**Справка**

о материально-техническом обеспечении рабочей программы дисциплины

**Современные коммуникативные технологии в медицине**

(название дисциплины, модуля, практики)

| №<br>п\п | Наименование специальных*<br>помещений и помещений для<br>самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и<br>помещений для самостоятельной работы     |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | Учебная комната №503                                                             | Письменный стол, учебные столы, стулья,<br>доска ученическая, ноутбук, проектор, |
|          |                                                                                  |                                                                                  |
|          |                                                                                  |                                                                                  |
|          |                                                                                  |                                                                                  |

\*Специальные помещения - учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

**Лист регистрации изменений и дополнений на \_\_\_\_\_ учебный год  
в рабочую программу дисциплины (модуля, практики)**

---

(название дисциплины, модуля, практики)

для обучающихся \_\_\_\_\_ курса,

специальность (направление подготовки): \_\_\_\_\_

*(название специальности, направления подготовки)*

форма обучения: очная/заочная

Изменения и дополнения в рабочую программу дисциплины рассмотрены на

заседании кафедры «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. (протокол № \_\_\_\_\_ )

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ (ФИО)

*подпись*

**Содержание изменений и дополнений**

| №<br>п/п | Раздел, пункт, номер<br>страницы, абзац | Старый текст | Новый текст | Комментарий |
|----------|-----------------------------------------|--------------|-------------|-------------|
|          |                                         |              |             |             |
|          |                                         |              |             |             |