

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

Учебно-методическое объединение по высшему медицинскому,  
фармацевтическому образованию

**УТВЕРЖДАЮ**

Первый заместитель  
Министра образования  
Республики Беларусь  
\_\_\_\_\_ И.А.Старовойтова

\_\_\_\_\_ /тип.  
Регистрационный № ТД-\_\_\_\_/тип.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В МЕДИЦИНЕ**

**Типовая учебная программа по учебной дисциплине  
для специальности**

**1-79 01 04 «Медико-диагностическое дело»**

**СОГЛАСОВАНО**

Первый заместитель Министра  
здравоохранения Республики  
Беларусь

\_\_\_\_\_ Е.Н.Кроткова  
\_\_\_\_\_ 20\_\_

**СОГЛАСОВАНО**

Сопредседатель Учебно-  
методического объединения по  
высшему медицинскому,  
фармацевтическому образованию

\_\_\_\_\_ С.П.Рубникович  
\_\_\_\_\_ 20\_\_

**СОГЛАСОВАНО**

Начальник Главного управления  
профессионального образования  
Министерства образования  
Республики Беларусь

\_\_\_\_\_ С.А.Касперович  
\_\_\_\_\_ 20\_\_

**СОГЛАСОВАНО**

Проректор по научно-  
методической работе  
Государственного учреждения  
образования «Республиканский  
институт высшей школы»

\_\_\_\_\_ И.В.Титович  
\_\_\_\_\_ 20\_\_

Эксперт-нормоконтролер

\_\_\_\_\_ 20\_\_

Минск 20\_\_

### **СОСТАВИТЕЛИ:**

Т.М.Шаршакова, заведующий кафедрой общественного здоровья и здравоохранения с курсом факультета повышения квалификации и переподготовки учреждения образования «Гомельский государственный медицинский университет», доктор медицинских наук, профессор;

Н.В.Гапанович-Кайдалов, доцент кафедры общественного здоровья и здравоохранения с курсом факультета повышения квалификации и переподготовки учреждения образования «Гомельский государственный медицинский университет», кандидат психологических наук, доцент

### **РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

Кафедра общественного здоровья и здравоохранения учреждения образования «Гродненский государственный медицинский университет»;

В.С.Глушанко, заведующий кафедрой общественного здоровья и здравоохранения учреждения образования «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет», доктор медицинских наук, профессор

### **РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ В КАЧЕСТВЕ ТИПОВОЙ:**

Кафедрой общественного здоровья и здравоохранения с курсом факультета повышения квалификации и переподготовки учреждения образования «Гомельский государственный медицинский университет» (протокол № 3 от 09.02.2022);

Научно-методическим советом учреждения образования «Гомельский государственный медицинский университет» (протокол № 2 от 23.02.2022);

Научно-методическим советом по медико-диагностическому делу Учебно-методического объединения по высшему медицинскому, фармацевтическому образованию (протокол № 2 от 28.02.2022)

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

«Профессиональная коммуникация в медицине» – учебная дисциплина коммуникационно-правового модуля, содержащая систематизированные научные знания о коммуникативном процессе в здравоохранении и психологических детерминантах коммуникативной компетентности врача.

Типовая учебная программа по учебной дисциплине «Профессиональная коммуникация в медицине» разработана в соответствии с образовательным стандартом высшего образования по специальности 1-79 01 04 «Медико-диагностическое дело», утвержденным и введенным в действие постановлением Министерства образования Республики Беларусь от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_; типовым учебным планом по специальности 1-79 01 04 «Медико-диагностическое дело» (регистрационный № L 79-1-008/пр-тип.), утвержденным первым заместителем Министра образования Республики Беларусь 30.06.2021.

Цель учебной дисциплины «Профессиональная коммуникация в медицине» – формирование универсальных и базовой профессиональной компетенций для решения задач межличностного взаимодействия, использования алгоритмов профессиональной коммуникации в медицине.

Задачи учебной дисциплины «Профессиональная коммуникация в медицине» состоят в формировании у студентов научных знаний о целях и видах коммуникаций, организации коммуникационного процесса в системе здравоохранения, принципах бесконфликтного взаимодействия врача с пациентами, родственниками пациентов и коллегами; умений и навыков, необходимых для эффективного коммуникативного взаимодействия при оказании медицинской помощи населению и формирования у пациентов ответственного отношения к собственному здоровью и здоровью окружающих.

Знания, умения и навыки, полученные при изучении учебной дисциплины «Профессиональная коммуникация в медицине», необходимы для успешного изучения следующих учебных дисциплин: «Инфекционные болезни с детскими инфекциями», «Общая хирургия», «Хирургические болезни и урология», «Пропедевтика внутренних болезней», модулей: «Функциональная диагностика», «Общественное здоровье и здравоохранение», «Хирургический модуль 2», «Терапевтический модуль 2», «Терапевтический модуль 3», «Терапевтический модуль 4», «Модуль субординатуры».

Студент, освоивший содержание учебного материала учебной дисциплины, должен обладать следующими универсальными и базовой профессиональной компетенциями:

УК-1. Решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе применения информационно-коммуникационных технологий;

УК-2. Быть способным к саморазвитию и самосовершенствованию в профессиональной деятельности;

УК-3. Проявлять инициативу и адаптироваться к изменениям в профессиональной деятельности;

БПК. Использовать психолого-педагогические знания о целях и видах коммуникаций, организации коммуникативного процесса в здравоохранении, применять методы эффективной коммуникации при разрешении конфликтных ситуаций в медицине.

В результате изучения учебной дисциплины «Профессиональная коммуникация в медицине» студент должен

знать:

теоретические и методологические аспекты коммуникационного процесса в системе здравоохранения;

содержание понятий «организационная культура», «управленческая культура» и их особенности в системе здравоохранения;

теоретические и методологические основы социально-маркетинговых технологий в здравоохранении;

виды межличностных коммуникаций и факторы, определяющие их эффективность в здравоохранении;

уметь:

определять и анализировать основные этапы коммуникационного процесса;

выбирать эффективный метод решения конфликта и применять его в той или иной профессиональной ситуации;

оценивать конфликтные ситуации в медицине;

применять в профессиональной деятельности современные технологии и модели коммуникации;

оценивать влияние факторов риска на поведение пациента при осуществлении коммуникации;

владеть:

навыками планирования и проведения коммуникативного взаимодействия.

В рамках образовательного процесса по данной учебной дисциплине студент должен приобрести не только теоретические знания, практические умения и навыки по специальности, но и развить свой ценностно-личностный, духовный потенциал, сформировать качества патриота и гражданина, готового к активному участию в экономической, производственной, социально-культурной и общественной жизни страны.

Всего на изучение учебной дисциплины отводится 90 академических часов, из них 35 аудиторных и 55 часов самостоятельной работы студента.

Рекомендуемые формы текущей аттестации: зачет (4 семестр).

## ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Наименование раздела (темы)	Всего аудиторных часов	Примерное распределение аудиторных часов по видам занятий	
		лекции	практические
1. Коммуникация и коммуникационный процесс в медицине	5	–	5
2. Коммуникация с пациентами с различными нозологическими формами заболеваний	6	–	6
3. Профессиональная коммуникация в формировании здоровьесбережения	6	–	6
4. Особенности коммуникации в коллективе медицинских работников	6	–	6
5. Коммуникация в ситуации медицинского конфликта	6	–	6
6. Коммуникативная компетентность медицинского работника. Самооценка и развитие коммуникативных навыков	6	–	6
<b>Всего часов</b>	<b>35</b>	<b>–</b>	<b>35</b>

## СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

### 1. Коммуникация и коммуникационный процесс в медицине

Основные понятия, цели коммуникационного процесса в системе здравоохранения. Схема коммуникации. Коммуникационный процесс. Способы вербальной и невербальной коммуникации. Тактические средства общения. Организационная структура организаций здравоохранения, факторы внутренней среды, их влияние на коммуникационный процесс. Особенности линейных, функциональных, адаптивных организационных структур управления. Организационные помехи коммуникационного процесса. Эффективность коммуникационного процесса в управлении здравоохранением. Барьеры в профессиональной коммуникации и их преодоление.

### 2. Коммуникация с пациентами с различными нозологическими формами заболеваний

Соматическое заболевание как защитная, компенсаторная, патологическая реакция организма человека. Нозогенные реакции (нозогении). Нозогенное влияние заболевания. Неврозоподобные синдромы. Особенности коммуникации с пациентами с заболеваниями системы кровообращения. Психологические особенности коммуникации с пациентами в паллиативной медицине. Коммуникация с пациентами, имеющими социально-опасные заболевания. Базовые коммуникативные навыки взаимоотношений «врач-пациент». Алгоритмы коммуникаций, набор речевых модулей, необходимых для результативного и бесконфликтного взаимодействия врача с пациентами,

родственниками пациентов и коллегами в различных ситуациях. Внутренняя картина заболевания и ее структура (чувственный, эмоциональный, интеллектуальный и мотивационный уровни). Факторы, влияющие на характер отношения к заболеванию (клинические характеристики, особенности личности пациента, социально-психологические факторы). Типы отношения к заболеванию (А.Е. Личко, Н.Я. Иванов). Особенности коммуникации врача с пациентом в зависимости от типа отношения к заболеванию. Модели взаимоотношений «врач – пациент» (Р. Витч). Коммуникация с пациентом в рамках различных моделей взаимоотношений. Техника использования коммуникативных приемов (скриптов). Применение скриптов в часто повторяющихся ситуациях. Использование скриптов при приветствии, сборе анамнестических данных, подведении итогов беседы с пациентом, разрешении конфликтных ситуаций.

### **3. Профессиональная коммуникация в формировании здоровьесбережения**

Потребители услуг медицинского назначения, их сущностные характеристики. Социальный маркетинг в здравоохранении. Государственные программы по охране здоровья населения. Роль современных информационных технологий в формировании медицинской культуры населения и профессиональных коммуникациях в здравоохранении. Способы и каналы коммуникации в формировании здорового образа жизни. Роль современных информационных технологий в формировании культуры здоровьесбережения.

### **4. Особенности коммуникации в коллективе медицинских работников**

Коллектив медицинских работников. Горизонтальные и вертикальные коммуникации в медицинском коллективе. Принципы взаимодействия в медицинском коллективе. Морально-психологический климат в медицинском коллективе и факторы, оказывающие на него влияние. Стиль руководства и особенности коммуникации в медицинском коллективе. Взаимоотношения между врачом и медицинским коллективом. Коммуникация руководителя с подчиненными в медицинском коллективе. Авторитет руководителя. Влияние лидера на рабочий процесс. Роль и классификация лидеров в организации здравоохранения. Личностные качества и критерии лидера. Коммуникация между организацией здравоохранения и ее средой. Модели коммуникации здоровья (терапевтическая, «представления о здоровье», интеракционная, модель объяснения).

Сущность и понятие публичного выступления. Личность выступающего. Отбор и изучение литературы. Составление плана выступления и подготовки к выступлению. Методы и приемы управления аудиторией. Самоорганизация публичного выступления.

### **5. Коммуникация в ситуации медицинского конфликта**

Медицинский конфликт как разновидность социальных конфликтов. Функции конфликта. Причины и условия возникновения конфликтов в системе здравоохранения. Структурные компоненты конфликта: конфликтная ситуация,

участники конфликта, объект конфликта, условия протекания конфликта, образы конфликтной ситуации, конфликтное взаимодействие. Виды медицинских конфликтов. Коммуникация между участниками конфликта. Способы разрешения медицинских конфликтов. Предупреждение конфликтов в медицине.

#### **6. Коммуникативная компетентность медицинского работника. Самооценка и развитие коммуникативных навыков**

Базовые коммуникативные навыки взаимоотношений «врач – пациент». Клиническое интервью и базовые коммуникативные навыки при его проведении. Алгоритмы коммуникаций, набор речевых модулей, необходимых для результативного и бесконфликтного взаимодействия врача с пациентами, родственниками пациентов и коллегами в различных ситуациях. Моделирование коммуникативных сценариев. Коммуникативные приемы и набор ключевых фраз для работы с «возражением». Самооценка медицинским работником коммуникативных навыков и способы их развития.

**ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ****ЛИТЕРАТУРА****Основная:**

1. Шамов, И. А. Биомедицинская этика : учебник для студентов мед. вузов / И. А. Шамов. – 2-е изд. – Москва : ИНФРА-М, 2018. – 288 с.
2. Васильева, Е. Ю. Коммуникативные навыки : (для мед. вузов) : учеб. пособие / Е. Ю. Васильева. – Москва : Кнорус, 2021. – 218 с.
3. Навыки общения с пациентами : симуляционное обучение и оценка коммуникативных навыков в медицинском вузе : метод. рук. / Давыдова Н. С. [и др.]; под науч. ред. Н. С. Давыдовой, Е. В. Дьяченко. – Москва : РОСОМЕД, 2020. – 127 с.
4. Дорошенко, Р. В. Врачебная коммуникация по протоколу SPIKES с пациентами и их родственниками / Р. В. Дорошенко, О. В. Петкевич, В. А. Кривенчук. – Гомель : РНПЦ РМиЭЧ, 2018. – 43 с.
5. Крутиков, Е. С. Профессиональная культура врача : учеб. пособие / Е. С. Крутиков, И. Д. Карпова, Ю. Ю. Сугрובה. – Симферополь, 2020. – 175 с.
6. Сильверман, Дж. Навыки общения с пациентами / Дж. Сильверман, С. Кёрц, Дж. Дрейпер. – Москва : Гарант, 2018. – 303 с.

**Дополнительная:**

7. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении : учеб.-метод. пособие для студентов учреждения высш. образования, обучающихся по специальности 1-79 01 01 «Лечебное дело» / ВГМУ ; под ред. А. Т. Щастного. – Витебск : ВГМУ, 2018. – 309 с.
8. Колягин, В. В. Коммуникации в медицине. Основы транзакционного анализа : пособие для врачей / В. В. Колягин. – Иркутск : РИО ГБОУ ДПО ИГМАПО, 2012 – 60 с.
9. Ларенцова, Л. И. Психология взаимоотношений врача и пациента : учеб. пособие в учреждениях, реализующих образоват. программы высш. проф., послевуз. и доп. проф. образования по специальности «Стоматология» / Л. И. Ларенцова. Н. Б. Смирнова. – Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2014. – 152 с.
10. Носачев, Г. Н. Эффективное общение и предупреждение конфликтов в системе «врач – пациент» : научно-практ. пособие / Г. Н. Носачев. – Москва : ФОРУМ, 2015. – 101с.
11. Орлова, Е. В. Культура профессионального общения врача: коммуникативно-компетентностный подход : [монография] / Е. В. Орлова. – Москва : ФОРУМ, 2015. – 286 с.



## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Время, отведенное на самостоятельную работу, может использоваться обучающимися на:

- подготовку к практическим занятиям;
- подготовку к зачету по учебной дисциплине;
- проработку тем (вопросов), вынесенных на самостоятельное изучение;
- выполнение исследовательских и творческих заданий;
- подготовку тематических докладов, рефератов;
- конспектирование учебной литературы;
- составление обзора научной литературы по заданной теме;
- подготовку презентаций;
- составление тематической подборки литературных источников, интернет-источников.

Основные методы организации самостоятельной работы:

- написание и презентация реферата;
- выступление с докладом;
- подготовка и участие в активных формах обучения.

Контроль самостоятельной работы может осуществляться в виде:

- итогового занятия, коллоквиума в форме устного собеседования, письменной работы, тестирования;
- обсуждения рефератов;
- оценки устного ответа на вопрос, сообщения, доклада;
- проверки рефератов, письменных докладов, отчетов.

### ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ СРЕДСТВ ДИАГНОСТИКИ

Для диагностики компетенций используются следующие формы:

#### **Устная форма:**

- собеседования;
- коллоквиумы;
- доклады на конференциях;
- устный зачет.

#### **Письменная форма:**

- тесты;
- контрольные опросы;
- рефераты;
- отчеты по научно-исследовательской работе;
- публикации статей, докладов;
- стандартизированные тесты;
- оценивание на основе модульно-рейтинговой системы.

#### **Устно-письменная форма:**

- отчеты по аудиторным практическим упражнениям с их устной защитой;

отчеты по домашним практическим упражнениям с их устной защитой;  
зачет;

оценивание на основе модульно-рейтинговой системы.

**Техническая форма:**

электронные тесты.

**Симуляционная форма:**

оценивание навыков коммуникативной компетентности с использованием стандартизированного (симулированного) пациента.

### **ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ НАВЫКОВ**

1. Применять методы эффективной коммуникации с пациентами, родственниками пациентов и коллегами для решения диагностических и иных задач профессиональной деятельности.

2. Применять методы эффективной коммуникации при разрешении конфликтных ситуаций в медицине.

3. Применять методы эффективной коммуникации для формирования у пациентов ответственного отношения к собственному здоровью и здоровью окружающих.

**СОСТАВИТЕЛИ:**

Заведующий кафедрой  
общественного здоровья и  
здравоохранения с курсом факультета  
повышения квалификации и  
переподготовки учреждения  
образования «Гомельский  
государственный медицинский  
университет», доктор медицинских  
наук, профессор

\_\_\_\_\_ Т.М.Шаршакова

Доцент кафедры общественного  
здоровья и здравоохранения с курсом  
факультета повышения  
квалификации и переподготовки  
учреждения образования  
«Гомельский государственный  
медицинский университет», кандидат  
психологических наук, доцент

\_\_\_\_\_ Н.В.Гапанович-Кайдалов

Оформление типовой учебной программы и сопровождающих документов  
соответствует установленным требованиям

Начальник отдела учебно-  
методического обеспечения  
образовательного процесса  
учреждения образования  
«Гомельский государственный  
медицинский университет»

\_\_\_\_\_ Е.М.Бутенкова

Начальник Республиканского центра  
научно-методического обеспечения  
медицинского и фармацевтического  
образования государственного  
учреждения образования  
«Белорусская медицинская академия  
последипломного образования»

\_\_\_\_\_ Л.М.Калацей

## Сведения об авторах (разработчиках) типовой учебной программы

Фамилия, имя, отчество	Шаршакова Тамара Михайловна
Должность, ученая степень, ученое звание	Заведующий кафедрой общественного здоровья и здравоохранения с курсом ФПКиП учреждения образования «Гомельский государственный медицинский университет», доктор медицинских наук, профессор
тел. служебный	8 (0232) 35-97-84
E-mail:	<i>E-mail: t_sharshakova@mail.ru</i>
Фамилия, имя, отчество	Гапанович-Кайдалов Николай Владимирович
Должность, ученая степень, ученое звание	Доцент кафедры общественного здоровья и здравоохранения с курсом ФПКиП учреждения образования «Гомельский государственный медицинский университет», кандидат психологических наук, доцент
тел. служебный	8 (0232) 35-97-84
E-mail:	<i>E-mail: nickolaygap@yandex.ru</i>