

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**  
Учебно-методическое объединение по высшему медицинскому,  
фармацевтическому образованию

**УТВЕРЖДАЮ**

Первый заместитель  
Министра здравоохранения  
Республики Беларусь,  
председатель Учебно-  
методического объединения по  
высшему медицинскому,  
фармацевтическому образованию



Е.Н.Кроткова

2023

Регистрационный № УД-206/уч. суд.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В  
МЕДИЦИНЕ**

Учебная программа учреждения образования  
по учебной дисциплине всех профилей субординатуры  
для специальностей 1-79 01 01 «Лечебное дело», 1-79 01 02 «Педиатрия»

**СОГЛАСОВАНО**

Ректор учреждения образования  
«Гродненский государственный  
медицинский университет»



И.Г.Жук

26.06.2023

**СОГЛАСОВАНО**

Начальник управления кадровой  
политики учреждений образования  
Министерства здравоохранения  
Республики Беларусь



О.Н.Колопанова

26.06.2023

Минск 2023

Учебная программа учреждения образования по учебной дисциплине «Профессиональная коммуникация в медицине» профилей субординатуры «Акушерство и гинекология», «Анестезиология и реаниматология», «Общая врачебная практика», «Терапия», «Хирургия», «Анестезиология, реаниматология (детская) и неонатология», «Детская хирургия», «Педиатрия» для специальностей 1-79 01 01 «Лечебное дело», 1-79 01 02 «Педиатрия» разработана на основе образовательных стандартов высшего образования I ступени по специальностям 1-79 01 01 «Лечебное дело», 1-79 01 02 «Педиатрия», утвержденных и введенных в действие постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 30.08.2013 № 88, с изменениями и дополнениями, утвержденными постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 28.11.2017 № 150

### **СОСТАВИТЕЛИ:**

Е.В.Воронко, заведующий кафедрой психологии и педагогики учреждения образования «Гродненский государственный медицинский университет», кандидат психологических наук, доцент;

С.Л.Бойко, декан медико-психологического факультета учреждения образования «Гродненский государственный медицинский университет», кандидат медицинских наук, доцент;

Т.И.Спасюк, старший преподаватель кафедры психологии и педагогики учреждения образования «Гродненский государственный медицинский университет»;

В.Н.Полудень, заместитель главного врача по медицинской части государственного учреждения здравоохранения «Гродненская областная клиническая больница медицинской реабилитации»;

И.С.Савицкий, ассистент кафедры психотерапии и клинической психодиагностики учреждения образования «Гродненский государственный медицинский университет», главный внештатный специалист по психологии главного управления здравоохранения Гродненского областного исполнительного комитета, кандидат медицинских наук

### **РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

Кафедра психологии и педагогики с курсом факультета повышения квалификации и переподготовки кадров учреждения образования «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет»;

М.И.Калмыкова, заведующий психологическим отделением государственного учреждения «Республиканский научно-практический центр психического здоровья», главный внештатный специалист по психологии Министерства здравоохранения Республики Беларусь.

### **РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:**

Кафедрой психологии и педагогики учреждения образования «Гродненский государственный медицинский университет» (протокол № 5 от 16.12.2022);

Научно-методическим советом учреждения образования «Гродненский государственный медицинский университет» (протокол № 6 от 30.03.2023)

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

«Профессиональная коммуникация в медицине» – учебная дисциплина, содержащая систематизированные научные знания о сущности и составляющих профессиональной коммуникации врача, психологических детерминантах коммуникативной компетентности врача, особенностях организации коммуникативного процесса в медицине.

Цель преподавания учебной дисциплины «Профессиональная коммуникация в медицине» всех профилей субординатуры для специальностей 1-79 01 01 «Лечебное дело», 1-79 01 02 «Педиатрия» – формирование у студентов академических, социально-личностных и профессиональных компетенций в области коммуникативного процесса в медицине.

Задачи преподавания учебной дисциплины состоят в формировании у студентов научных знаний о сущности профессиональной коммуникации врача и особенностях коммуникативного процесса в медицине, коммуникативных умений и навыков, необходимых для:

коммуникативного взаимодействия при обследовании и лечении пациентов;

планирования и проведения коммуникативного взаимодействия;

бесконфликтного взаимодействия врача с пациентами, родственниками пациентов и коллегами;

планирования и проведения просветительской деятельности.

Преподавание и успешное изучение учебной дисциплины «Профессиональная коммуникация в медицине» всех профилей субординатуры для специальностей 1-79 01 01 «Лечебное дело», 1-79 01 02 «Педиатрия» осуществляется на основе приобретенных студентом знаний и умений по разделам следующих учебных дисциплин:

Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении. Профессиональная этика врача. Коммуникация в деятельности медицинских работников. Базовые коммуникативные навыки.

Общественное здоровье и здравоохранение. Задачи, особенности структуры и деятельности организаций здравоохранения, основы анализа деятельности организаций здравоохранения. Основные принципы, формы, методы и средства гигиенического обучения и воспитания населения. Основы законодательства Республики Беларусь в области здравоохранения, современная концепция и перспективы развития здравоохранения Республики Беларусь.

В результате изучения учебной дисциплины «Профессиональная коммуникация в медицине» всех профилей субординатуры для специальностей 1-79 01 01 «Лечебное дело», 1-79 01 02 «Педиатрия» студент должен

**знать:**

основы профессионального общения, принципы и методы организации успешной профессиональной коммуникации;

факторы, определяющие эффективность межличностных коммуникаций в здравоохранении;

способы построения межличностных отношений с людьми разных возрастных и социальных групп;

условия формирования здорового микроклимата в коллективе;

основные направления, особенности организации, средства и формы проведения просветительской деятельности;

правила медицинской этики и деонтологии;

**уметь:**

выстраивать профессиональное общение и достигать коммуникативных целей;

применять в практической и научной деятельности современные технологии и модели коммуникации;

оценивать конфликтные ситуации в медицине;

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

планировать и проводить просветительские мероприятия;

**владеть:**

навыками выстраивания взаимоотношений с коллегами и пациентами с учетом их возрастных и индивидуальных различий;

основными коммуникативными навыками;

методами планирования и реализации моделей коммуникации в медицине;

методами планирования коммуникативных кампаний, в том числе с использованием интернет-сайтов организаций здравоохранения.

Всего на изучение учебной дисциплины отводится 56 академических часов, из них 35 часов аудиторных и 21 час самостоятельной работы студента. Распределение аудиторных часов по видам занятий: 35 часов практических занятий.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с учебным планом учреждения образования по специальности в форме зачета.

Форма получения образования – очная дневная.

## ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Наименование раздела (темы)	Количество часов аудиторных занятий	
	лекций	практических
<b>1. Психология профессионального общения</b>	–	<b>21</b>
1.1. Общая характеристика профессионального общения	–	3,5
1.2. Общение как восприятие и познание друг друга	–	3,5
1.3. Общение как передача информации	–	7
1.4. Общение как взаимодействие между людьми	–	7
<b>2. Профессионально ориентированная коммуникация</b>	–	<b>14</b>
2.1. Коммуникативное поведение врача	–	7
2.2. Публичная коммуникация	–	7
<b>Всего часов</b>	–	<b>35</b>

## СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

### **1. Психология профессионального общения**

#### **1.1. Общая характеристика профессионального общения**

Понятие общения, общая характеристика, структура общения. Перцептивная, коммуникативная, интерактивная стороны общения. Функции общения. Виды общения: непосредственное (формальное и межличностное), опосредованное, массовое, межличностное. Типы общения: диалогическое, монологическое (императивное, манипулятивное). Характеристики современного общения. Техники общения: техника понимающего общения, техника директивного общения. Уровни общения: конвенциональный, информационный, личностный. Направленность личности в общении (С.Л.Братченко): диалогическая коммуникативная направленность, монологическая коммуникативная направленность (авторитарная, манипулятивная, альтероцентристская, конформная, индифферентная).

#### **1.2. Общение как восприятие и познание друг друга**

Понятие социальной перцепции, общая характеристика. Системный подход в познании человека (Б.Ф.Ломов). Характеристики субъекта социальной перцепции: пол, возраст, национальность, темперамент, социальный интеллект, психическое состояние, состояние здоровья, установки, опыт общения, профессиональная деятельность, личностные особенности. Характеристики объекта социальной перцепции: физический облик, социальный облик, социальная роль, внешний облик, речевые особенности. Характеристика процесса познания. Эффекты и ошибки восприятия. Эффект порядка, эффект ореола, эффект проекции, эффект средней ошибки, эффект стереотипизации. Механизмы социальной перцепции: имплицитная теория личности, эмпатия, аттракция, идентификация, социальная рефлексия, каузальная атрибуция. Виды каузальной атрибуции. Ошибки каузальной атрибуции. Социальная перцепция и здоровье.

#### **1.3. Общение как передача информации**

Понятие коммуникации. Специфика коммуникативного процесса. Виды информации. Схема коммуникации. Позиции коммуникатора. Модели коммуникативного процесса: линейная, круговая. Вербальная коммуникация. Коммуникативные свойства человеческой речи. Основные знаковые системы невербальной коммуникации. Оптико-кинестическая система. Паралингвистическая и экстралингвистическая система. Пространственно-временная система организации общения. Визуальный контакт. Проблемы адекватного понимания и распознавания вербальной и невербальной информации. Искажения в коммуникативном процессе. Коммуникативные барьеры. Коммуникация в малых группах. Межкультурная коммуникация. Коммуникативный процесс в системе здравоохранения. Эффективность коммуникационного процесса в управлении здравоохранением.

#### **1.4. Общение как взаимодействие между людьми**

Понятие взаимодействия в процессе общения. Виды взаимодействия: кооперация, конкуренция. Виды вхождения в контактное взаимодействие.

Понятие конфликта. Основные свойства конфликта. Отличительные признаки конфликта. Динамические характеристики конфликта. Основные структурные характеристики конфликта. Классификация конфликтов. Особенности конфликтов в медицинской среде. Структура конфликта. Объективные элементы конфликта: объект, участники, среда. Личностные элементы конфликта: основные психологические доминанты поведения, черты характера и типы личностей, установки личности, неадекватные оценки и восприятие, манеры поведения. Причины и повод конфликта. Деструктивные и конструктивные функции конфликта. Фазы конфликта. Возможности разрешения конфликтных ситуаций. Стили поведения в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.

## **2. Профессионально ориентированная коммуникация**

### **2.1. Коммуникативное поведение врача**

Коммуникативные навыки взаимоотношений «врач-пациент»: приветствие пациентов, сбор информации, активное слушание, эмпатия, уважение, поддержка, сотрудничество, рефлексия, суммирование. Приемы эффективной коммуникации. Общие правила коммуникаций медицинского работника с пациентом. Особенности коммуникации с отдельными группами пациентов (с детьми дошкольного возраста, с подростками, с людьми пожилого и старческого возраста, с определенными типами реакций на болезнь). Невербальные признаки и индикаторы некоторых психических состояний и особенностей поведения. Разработка скрипта. Техника использования коммуникативных приемов (скриптов). Скрипты коммуникации во взаимодействии врача с пациентами, родственниками пациентов и коллегами в различных ситуациях, с вышестоящим руководством, со средним и младшим медицинским персоналом. Использование скриптов в ситуации конфликта, агрессии, негативной настроенности пациента, при сообщении плохих новостей (болезнь, смерть пациента). Коммуникация врача и пациента в случае предстоящего оперативного вмешательства, при наличии онкологического заболевания у пациента, на амбулаторном приеме.

### **2.2. Публичная коммуникация**

Коммуникативная компетентность врача. Основные психологические детерминанты развития коммуникативной компетентности врача. Сущность и понятие публичного выступления. Личность выступающего. Отбор и изучение литературы. Формирование навыков составления плана выступления и подготовки к выступлению. Методы и приемы управления аудиторией. Самоорганизация публичного выступления. Деловое публичное выступление. Современные технологии информирования населения. Публикации и выступления в средствах массовой информации. Планирование просветительских мероприятий в организациях здравоохранения. Особенности размещения медицинской информации в средствах массовой информации, социальных сетях, на сайтах.

## УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В МЕДИЦИНЕ» ДЛЯ ВСЕХ ПРОФИЛЕЙ СУБОРДИНАТУРЫ

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов		Количество часов самостоятельной работы студента	Средства обучения	Литература	Форма контроля знаний
		лекций	практических занятий				
<b>1.</b>	<b>Психология профессионального общения</b>	–	<b>21</b>	<b>16</b>			
1.1.	Общая характеристика профессионального общения	–	3,5	4	1,2,3,4	1,2,3,4,8,10	1,3
1.2.	Общение как восприятие и познание друг друга	–	3,5	4	1,2,3,4	1,2,4,8	1,3
1.3.	Общение как передача информации	–	7	4	1,2,4,5	1,2,4,8,10,11	1,3,7
1.4.	Общение как взаимодействие между людьми	–	7	4	1,2,4	1,2,3,4,5,8	1,3
<b>2.</b>	<b>Профессионально ориентированная коммуникация</b>	–	<b>14</b>	<b>5</b>			
2.1.	Коммуникативное поведение врача	–	7	2,5	3,5	6,7,9,10,12	1,3,7
2.2.	Публичная коммуникация	–	7	2,5	1,3,4	5,7,8	2,4,5,6
	<b>Всего часов</b>		<b>35</b>	<b>21</b>			



## ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### ЛИТЕРАТУРА

#### **Основная:**

1. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений : учеб. пособие / Е.П. Ильин. – Москва [и др.] : Питер, 2015. – 586 с.
2. Ларенцова, Л. И. Психология взаимоотношений врача и пациента : учеб. пособие / Л. И. Ларенцова, Н. Б. Смирнова. – Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2015. – 152 с.
3. Носачев, Г. Н. Эффективное общение и предупреждение конфликтов в системе «врач-пациент» : науч.-практ. пособие / Г. Н. Носачев. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2015. – 103 с.
4. Островская, И. В. Психология общения : учебник / И. В. Островская. – Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2020. – 187 с.
5. Практикум по психологии и управлению конфликтом : учебно-методическое пособие / М. Ю. Сурмач [и др.] ; под общ. ред. М. Ю. Сурмач. – Гродно : ГрГМУ, 2020. – 193 с.
6. Сильверман, Дж. Навыки общения с пациентами / Дж. Сильверман, С. Керц, Дж. Дрейпер ; науч. консультант пер. с англ. А. А. Сонькина. – Москва : Гранат, 2018. – 303 с.

#### **Дополнительная:**

7. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении : учеб.-метод. пособие / А. Т. Щастный [и др.] ; под ред. А. Т. Щастного. – Витебск : ВГМУ, 2018. – 310 с.
8. Воронко, Е. В. Социальная психология : учебно-методическое пособие / Е. В. Воронко, Л. В. Марищук – Гродно : ГрГМУ, 2020. – 327 с.
9. Формирование коммуникативных навыков у медицинских работников с высшим и средним специальным медицинским образованием : пособие / Е. М. Русакова [и др.] ; под ред. Е. М. Русаковой. – Минск : Альфа-книга, 2022. – 75 с.
10. Чутко, Л. С. Трудный пациент. Психология общения в работе врача : учебно-методическое пособие / Л.С. Чутко. – Санкт-Петербург : Тактик-Студио, 2018. – 45 с.

#### **Нормативные правовые акты:**

11. О здравоохранении: Закон Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-ХП : в ред. Закона Республики Беларусь от 14.10.2022 № 214-З : с изм. и доп.
12. О Правилах медицинской этики и деонтологии : постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 07.08.2018 № 64.

### **ХАРАКТЕРИСТИКА ИСПОЛЬЗУЕМЫХ МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ**

При организации образовательного процесса используются традиционные методы преподавания учебной дисциплины: практические занятия, а также элементы управляемой самостоятельной работы студентов.

Образовательный процесс рекомендуется организовывать с

использованием традиционных и современных образовательных технологий (методики «стандартизованный пациент», разнообразных форм коммуникаций, вариативных моделей самостоятельной работы, модульных и рейтинговых систем обучения, тестовых и других систем оценивания уровня компетенций и т. п.).

На практических занятиях под контролем преподавателя студенты учатся анализировать стороны и уровни общения; планировать и проводить коммуникативное взаимодействие с разными группами пациентов, выявлять коммуникативные барьеры; использовать скрипты при взаимодействии с разными группами пациентов и коллегами; оценивать влияние факторов риска на поведение пациента при осуществлении коммуникативной деятельности; планировать и осуществлять публичное выступление; анализировать медицинскую информацию в средствах массовой информации, социальных сетях, на сайтах. Практическая подготовка обеспечивается решением студентами ситуационных задач, тестовых заданий, отработкой коммуникативных навыков в различных профессиональных ситуациях.

Самостоятельная внеаудиторная работа заключается в изучении основной и дополнительной литературы, монографий и периодической литературы, подготовке сообщений, рефератов, презентаций и кратких докладов по наиболее актуальным проблемам профессиональной коммуникации, проработке тем (вопросов), вынесенных на самостоятельное изучение, подготовке к практическим занятиям, зачету.

Студенты знакомятся с безопасными условиями труда, международными требованиями и этическими нормами в сфере профессиональной коммуникации в медицине.

### **ПЕРЕЧЕНЬ СРЕДСТВ ОБУЧЕНИЯ**

1. Тематические таблицы.
2. Логические схемы.
3. Видеофильмы.
4. Презентации.
5. «Стандартизованный» пациент.

### **ПЕРЕЧЕНЬ СРЕДСТВ ДИАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Оценка учебных достижений студента осуществляется с использованием фонда оценочных средств и технологий учреждения высшего образования. Фонд оценочных средств учебных достижений студента включает:

типичные задания в различных формах (устные, письменные, электронные, тестовые, ситуационные, симуляционные);  
тематику рефератов.

Для диагностики компетенций используются следующие формы контроля знаний:

Устная форма:

1. Собеседование.
2. Доклад.  
Письменная форма:
3. Тесты.  
Устно-письменная форма:
4. Реферат.
5. Контрольный опрос.
6. Зачет.
- Симуляционная форма:
7. Оценивание коммуникативных навыков с использованием «стандартизированного» пациента.

### **ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ НАВЫКОВ**

1. Активное слушание.
2. Выстраивание эмпатического поведения.
3. Использование техники понимающего общения.
4. Применение круговой модели коммуникации.
5. Использование скрипта «Общение врача с пациентом».
6. Использование скрипта «Общение врача с родственниками пациента».
7. Использование скрипта «Общение врача с коллегами».
8. Использование скрипта «Общение врача с руководителем».
9. Выбор эффективного метода решения конфликта и его применение.
10. Публичное выступление.
11. Анализ медицинской информации в средствах массовой информации, социальных сетях, на сайтах.

## СОСТАВИТЕЛИ:

Заведующий кафедрой психологии и педагогике учреждения образования «Гродненский государственный медицинский университет», кандидат психологических наук, доцент

\_\_\_\_\_ Е.В.Воронко

Декан медико-психологического факультета учреждения образования «Гродненский государственный медицинский университет», кандидат медицинских наук, доцент

\_\_\_\_\_ С.Л.Бойко

Старший преподаватель кафедры психологии и педагогике учреждения образования «Гродненский государственный медицинский университет»

\_\_\_\_\_ Т.И.Спасюк

Заместитель главного врача по медицинской части государственного учреждения здравоохранения «Гродненская областная клиническая больница медицинской реабилитации»

\_\_\_\_\_ В.Н.Полудень

Ассистент кафедры психотерапии и клинической психодиагностики учреждения образования «Гродненский государственный медицинский университет», главный внештатный специалист по психологии главного управления здравоохранения Гродненского облисполкома, кандидат медицинских наук

\_\_\_\_\_ И.С.Савицкий

Оформление учебной программы и сопровождающих документов соответствует установленным требованиям.

Начальник учебно-методического  
отдела учреждения образования  
«Гродненский государственный  
медицинский университет»

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

\_\_\_\_\_ Е.В.Дежиц

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

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

\_\_\_\_\_ Л.М.Калацей

### Сведения о составителях учебной программы

Фамилия, имя, отчество	Воронко Елена Валентиновна
Должность, ученая степень, ученое звание	заведующий кафедрой психологии и педагогики учреждения образования «Гродненский государственный медицинский университет», кандидат психологических наук, доцент
☎ служебный	8 (0152) 445529
<i>E-mail:</i>	<a href="mailto:psiholped@grsmu.by">psiholped@grsmu.by</a>
Фамилия, имя, отчество	Бойко Светлана Леонидовна
Должность, ученая степень, ученое звание	декан медико-психологического факультета учреждения образования «Гродненский государственный медицинский университет», кандидат медицинских наук, доцент
☎ служебный	8 (0152) 446734
<i>E-mail:</i>	<a href="mailto:mpf_dec@grsmu.by">mpf_dec@grsmu.by</a>
Фамилия, имя, отчество	Спасюк Таиса Ивановна
Должность, ученая степень, ученое звание	старший преподаватель кафедры психологии и педагогики учреждения образования «Гродненский государственный медицинский университет»
☎ служебный	8 (0152) 441618
<i>E-mail:</i>	<a href="mailto:psiholped@grsmu.by">psiholped@grsmu.by</a>
Фамилия, имя, отчество	Полудень Виктор Николаевич
Должность, ученая степень, ученое звание	заместитель главного врача по медицинской части государственного учреждения здравоохранения «Гродненская областная клиническая больница медицинской реабилитации»
☎ служебный	8 (0152) 398112
<i>E-mail:</i>	<a href="mailto:poluden.vk@gmail.com">poluden.vk@gmail.com</a>
Фамилия, имя, отчество	Савицкий Игорь Святославович
Должность, ученая степень, ученое звание	ассистент кафедры психотерапии и клинической психодиагностики учреждения образования «Гродненский государственный медицинский университет», главный внештатный специалист по психологии главного управления здравоохранения Гродненского облисполкома, кандидат медицинских наук
☎ служебный	8 (0152) 557746
<i>E-mail:</i>	<a href="mailto:osvegys@gmail.com">osvegys@gmail.com</a>