

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
Учреждение образования
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

**Контрольный
экземпляр**

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, профессор
И.Н.Мороз



Рег. № УД-07-27/2524 /уч.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В МЕДИЦИНЕ

**Учебная программа учреждения образования
по учебной дисциплине для специальности**

1-79 01 07 «Стоматология»

Учебная программа разработана в соответствии с образовательным стандартом высшего образования по специальности 1-79 01 07 «Стоматология» утвержденным и введенным в действие постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 26.01.2022 № 14; учебным планом учреждения образования по специальности 1-79 01 07 «Стоматология», утвержденным 27.06.2023, регистрационный № 7-07-0911-03/2324.

СОСТАВИТЕЛИ:

А.А.Фоменко, заведующий кафедрой педагогики и психологии учреждения образования «Белорусский государственный медицинский университет», кандидат педагогических наук, доцент

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Кафедра педагогики и проблем развития образования учреждения образования «Белорусский государственный университет»;

Е.Н.Артеменок, доцент кафедры педагогики учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка»

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой педагогики и психологии учреждения образования «Белорусский государственный медицинский университет»
(протокол № 1 от 04.09.2023);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный медицинский университет»
(протокол № 7 от 10.08.2023)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

«Профессиональная коммуникация в медицине» – учебная дисциплина вариативного социально-гуманитарного модуля, содержащая в себе систематизированные научные знания в области организации, структуры и основных закономерностях развития коммуникативных процессов в медицине.

Цель учебной дисциплины «Профессиональная коммуникация в медицине» – формирование универсальных и базовых профессиональных компетенций для решения задач межличностного и профессионального взаимодействия.

Задачи учебной дисциплины «Профессиональная коммуникация в медицине» состоят в формировании у студентов научных знаний об:

основах профессионального общения, принципах и методах организации успешной профессиональной коммуникации в медицине;

вербальных и невербальных средствах общения;

моделях взаимоотношений «врач-пациент»;

видах коммуникативных барьеров и конфликтов в общении и способах их устранения;

умений и навыков, необходимых для:

выстраивания профессионального общения и достижения коммуникативных целей;

интерпретации невербальных средств коммуникации;

преодоления коммуникативных барьеров профессионального взаимодействия.

Знания, умения, навыки, полученные при изучении учебной дисциплины «Профессиональная коммуникация в медицине», необходимы для успешного изучения учебной дисциплины «Биомедицинская этика».

Студент, освоивший содержание учебного материала учебной дисциплины должен обладать следующими универсальными и базовыми профессиональными компетенциями:

БПК – применять нормативные правовые акты для регулирования правоотношений в сфере здравоохранения, досудебного регулирования споров между субъектами медицинских правоотношений, анализа коррупционных рисков, предотвращения коррупционных нарушений;

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:

основные понятия: коммуникация, виды коммуникации, модели взаимоотношений «врач-пациент», коммуникативные барьеры, конфликты в коммуникации;

закономерности коммуникативного процесса и механизмы приобретения базовых навыков коммуникации;

основные отечественные и зарубежные модели профессиональных коммуникаций в медицине;

основные стратегии, тактики, закономерности коммуникативного процесса в медицине;

правила взаимодействия с пациентами, их родственниками (законными представителями);

основные психологические особенности пациентов в соответствии с классификацией возрастов, принятой Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ);

методы управления профессиональной коммуникацией в стоматологии;

уметь:

строить организационную модель организации здравоохранения с выделением этапов коммуникационного процесса;

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

оценивать конфликтные ситуации;

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

оценивать влияние факторов риска на поведение пациента при осуществлении коммуникативной деятельности;

планировать и проводить коммуникативное взаимодействие;

владеть:

навыками анализа и прогнозирования конкретных ситуаций коммуникативного взаимодействия в стоматологии;

навыками применения технологий конструктивной профессиональной коммуникации в системе общественных отношений;

навыками считывать невербальную информацию собеседника для понимания его психологического состояния;

навыками присоединения к эмоциональному состоянию партнера;

технологиями консультативной практики для социального, профессионального 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 72 академических часов. Распределение аудиторных часов по видам занятий: 18 часов лекций (в том числе 6 часов управляемой самостоятельной работы (УСР)), 18 часов семинарских занятий, 36 часов самостоятельной работы студента.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с учебным планом по специальности в форме дифференцированного зачета (3 семестр).

Форма получения образования – очная дневная.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БЮДЖЕТА УЧЕБНОГО ВРЕМЕНИ ПО СЕМЕСТРАМ

Код, название специальности	семестр	Количество часов учебных занятий						Форма промежуточной аттестации
		всего	аудиторных	из них			самостоятельных внеаудиторных	
				лекций (в т.ч. УСР)	УСР	семинарских		
1-79 01 07 «Стоматология»	3	72	36	18	6	18	36	Дифференцированный зачет

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Наименование раздела (темы)	Количество часов аудиторных занятий	
	Лекций (в т.ч. УСР)	семинарских
1. Профессиональная коммуникация в системе здравоохранения	6	4
1.1. Коммуникационный процесс в системе здравоохранения	2	-
1.2. Коммуникативная компетентность медицинского работника	-	2
1.3. Структура вербальной и невербальной коммуникации	2	-
1.4. Конфликты в здравоохранении	2	2
2. Особенности коммуникации в коллективе медицинских работников	4	6
2.1. Этика взаимоотношений в медицинском коллективе	2	2

Наименование раздела (темы)	Количество часов аудиторных занятий	
	Лекций (в т.ч. УСП)	семинарских
2.2. Медицинский конфликт как разновидность социальных конфликтов	2	2
2.3. Предупреждение конфликтов в медицине и способы их разрешения	-	2
3. Коммуникация взаимодействия врача с пациентом	8	8
3.1. Проблемы взаимодействия врача и пациента	2	-
3.2. Причины конфликтов между врачом и пациентом	-	2
3.3. Особенности построения коммуникации врача-стоматолога и пациента детского возраста	2	2
3.4. Особенности построения коммуникации врача-стоматолога и пациента пожилого возраста	2	2
3.5. Методы формирования коммуникативных навыков в построении взаимодействия врача и пациента	2	2
Всего часов	18	18

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

1. Профессиональная коммуникация в системе здравоохранения

1.1. Коммуникационный процесс в системе здравоохранения

Особенности профессионального общения. Общение как коммуникативный процесс. Основные понятия, цели коммуникационного процесса в системе здравоохранения. Принципы эффективной коммуникации в сфере здравоохранения (нейтральная, компетентная, этичная, достоверная, равноправная). Достоинство и толерантность как принципы культуры медицинского общения. Виды коммуникации медицинских работников: горизонтальные и вертикальные. Факторы внутренней среды организации здравоохранения и их влияние на коммуникационный процесс.

1.2. Коммуникативная компетентность медицинского работника

Важность развития эффективных коммуникативных навыков врача как один из компонентов отражения его профессионального имиджа. Психологические характеристики, формирующие коммуникативную компетентность врача. Психологические особенности, снижающие коммуникативную компетентность врача. Коммуникативная компетентность у врачей в конфликтной ситуации в профессиональной деятельности с пациентами. Диагностический инструментальный выявления уровня самооценки медицинским работником своих коммуникативных навыков.

1.3. Структура вербальной и невербальной коммуникации

Психологические аспекты вербальной коммуникации при взаимодействии врача и пациента, ее роль в процессе общения. Проблема культурной специфичности вербальных интеракций врача и пациента. Стратегии поведения участников вербального взаимодействия. Особенности паттернов невербального взаимодействия. Временные характеристики невербальной интеракции (частота смены движений, длина взгляда, паузы, темп) Проблема культурной специфичности невербальных интеракций врача и пациента. Понятие невербальных коммуникативных табу при взаимодействии врача и пациента.

1.4. Конфликты в здравоохранении

Конфликты в здравоохранении: понятие, типы, виды конфликтов в медицине. Факторы влияющие на стиль поведения в конфликтной ситуации: раздражительность, повышенная эмоциональность, чувствительность, перепады настроения, замкнутость, тревожность, чувство ответственности и др. Психологические особенности личности, предупреждающие возникновение конфликтов или предотвращающие его активное развитие (черты характера, тип темперамента, особенности эмоциональной сферы личности, профессиональные и личностные качества, предпочитаемые стратегии поведения в конфликтной ситуации и др.). Методики изучения характерологических и психологических особенностей личности.

2. Особенности коммуникации в коллективе медицинских работников

2.1. Этика взаимоотношений в медицинском коллективе

Этика и культура медицинского общения. Обязанности врача по отношению друг к другу. Международный кодекс медицинской этики (ВМА, 149). Статья 55. Клятва врача Республики Беларусь (Закон РБ О здравоохранении). Глава 4. Отношения медицинских, фармацевтических работников с коллегами, представителями государственных органов и иных организаций (Правила медицинской этики и деонтологии). Характеристика эффективного руководителя. Стили руководства: авторитарный, демократический, либеральный, динамический. Альтернативные стили управления:

- руководитель сосредоточен на работе;
 - руководитель сосредоточен на человеке.
- Критерии выбора стиля управления.

2.2. Медицинский конфликт как разновидность социальных конфликтов

Структура и функции конфликта. Причины возникновения конфликта между сотрудниками медицинского учреждения. Его динамические показатели. Фазы динамики конфликта на различных уровнях:

- высший: система здравоохранения – общество;
 - средний: организации здравоохранения (администрация) – медицинские работники;
 - низший: медицинские работники – пациенты и их родственники.
- Стили поведения в конфликтной ситуации. Последствия конфликтов.

2.3. Предупреждение конфликтов в медицине и способы их разрешения

Методика оценки поведения в конфликте К.Томаса. Методика межличностных отношений Т.Лири. Методика оценки психологической атмосферы в коллективе А.Ф.Фидлера.

Принципы профилактики и предупреждения конфликтов. Факторы, препятствующие возникновению конфликтов. Методы управленческого решения конфликтов, их характеристики. Способы разрешения конфликтов. Условия выхода из конфликтной ситуации: способы управления конфликтом, структурные методы, межличностные стили разрешения конфликтов (приспособление, сотрудничество, компромисс). Фазы правильного поведения в напряженной ситуации. Примеры ситуационных задач.

3. Коммуникация взаимодействия врача с пациентом

3.1. Проблемы взаимодействия врача и пациента.

Обязанности врача по отношению к пациенту. Глава 3. Отношение медицинских, фармацевтических работников с пациентами и иными лицами (Правила медицинской этики и деонтологии). Цель, задачи, взаимодействие врача и пациента. Этапы коммуникации врача и пациента. Основные трудности взаимодействия врача и пациента, барьеры общения. Невербальные средства общения.

3.2. Причины конфликтов между врачом и пациентом

Структурные факторы возникновения конфликтов. Ценностные факторы возникновения конфликтов. Факторы отношений при возникновении конфликтов. Поведенческие факторы возникновения конфликтов. Информационные факторы возникновения конфликтов.

3.3. Особенности построения коммуникации врача - стоматолога и пациента детского возраста

Составляющие профессионального общения на детском стоматологическом приеме: родители, ребенок, врач. Типы родительского поведения и типы поведения детей на стоматологическом приеме. Психологические задачи детского врача-стоматолога. Методы управления поведением ребенка на стоматологическом приеме (общение, модификация поведения, игровая терапия, аудиональгезия, использование музыкальных средств и др.). Особенности и механизмы установления психологического контакта с родителями ребенка.

3.4. Особенности построения коммуникации врача-стоматолога и пациента пожилого возраста

Психологический портрет пожилого человека. Этический и социальный контекст оказания стоматологической помощи пациентам пожилого возраста. Рекомендации по оптимизации взаимодействия с пациентами пожилого возраста на стоматологическом приеме. Причины возникновения конфликтов на стоматологическом приеме, пути их предотвращения и разрешения. Коммуникация, причины конфликтов и способы их разрешения с родственниками пациентов данного возраста. Тактики поведения врача-стоматолога в конфликте. Речевые модули разрешения конфликта. Рекомендации, направленные на профилактику конфликтов.

3.5. Методы формирования коммуникативных навыков в построении взаимодействия врача-стоматолога и пациента

Навыки установления контакта: приветствие, самопрезентация, «открытая» поза, поддержание зрительного контакта, вовлечение пациента в процесс консультации.

Навык взаимодействия с пациентом: вводный вопрос, активное слушание, время ожидания, фасилитация (подбадривающий отклик), техника скрининга при сборе жалоб, процесс сбора информации, открытые и закрытые вопросы, алгоритм сбора информации.

Навыки завершения контакта: резюмирование информации, обратная связь, «до свидания».

Клиническое интервью и коммуникативные навыки его проведения. Приемы активного слушания.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В МЕДИЦИНЕ»**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа студента	Формы контроля знаний
		лекций (в т.ч. УСР)	УСР	семинарских занятий		
3 семестр						
1.	Профессиональная коммуникация в системе здравоохранения	6	2	4	10	
1.1	Коммуникационный процесс в системе здравоохранения	2	0,5	-	2	экспресс-тест
1.2	Коммуникативная компетентность медицинского работника	-	-	2	2	психологический тренинг, сообщения на семинарских занятиях;
1.3	Структура вербальной и невербальной коммуникации	2	0,5	-	2	экспресс-тест
1.4	Конфликты в здравоохранении	2	1	2	4	оценивание на основе кейс-метода; круглый стол;
2.	Особенности коммуникации в коллективе медицинских работников	4	1	6	10	
2.1	Этика взаимоотношений в медицинском коллективе	2	0,5	2	2	психологический тренинг; отчет по практическим упражнениям с их устной защитой
2.2	Медицинский конфликт как разновидность социальных конфликтов	2	0,5	2	4	круглый стол; защита презентаций
2.3	Предупреждение конфликтов в медицине и способы их разрешения	-	-	2	4	оценивание на основе ролевой игры оценивание на основе Портфолио;

3.	Коммуникация взаимодействия врача с пациентом	8	3	8	16	
3.1	Проблема взаимодействия врача и пациента	2	0,5	-	2	экспресс-тест
3.2	Причины конфликтов между врачом и пациентом	-	-	2	2	дискуссия
3.3	Особенности построения коммуникации врача-стоматолога и пациента детского возраста	2	0,5	2	4	оценивание на основе ролевой игры; тестирование
3.4	Особенности построения коммуникации врача-стоматолога и пациента пожилого возраста	2	1	2	4	психологический тренинг; тестирование
3.5	Методы формирования базовых коммуникативных навыков в построении взаимодействия врача и пациента	2	1	2	4	электронные тесты; оценивание на основе Портфолио. Дифференцированный зачет
	Всего:	18	6	18	36	

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Фролова Ю. Г. Медицинская психология : учебник / Ю. Г. Фролова – Минск : Высшэйшая школа, 2016. – 431 с.

Дополнительная

2. Воронко Е.В. Социальная психология : учеб.-метод. пособие / – Е.В. Воронко – Гродно : ГрГМУ, 2020. – 328 с.

3. Практикум по психологии и управлению конфликтом / М.Ю. Сурмач [и др.] : учеб.-метод. пособие М.Ю. Сурмач и др.– Гродно : ГрГМУ, 2020. – 196 с.

4. Коржова Е.Ю. Психология личности : учебник – Е.Ю. Коржова – Санкт-Петербург : Питер, 2020. – 543 с.

5. Маклаков А. Г. Общая психология : учебник – / А. Г. Маклаков – СПб.: Питер, 2021. – 583 с. – 97

6. Формирование коммуникативных навыков у медицинских работников с высшим и средним специальным медицинским образованием : пособие / Русакова, Елена Михайловна, Байкова, Ирина Анатольевна, Белугина, Ольга Сергеевна [и др.] ; под ред. Е. М. Русаковой. – Минск : Альфа-книга, 2022. – 75 с.

7. Крот А.Ф. Механизмы психологической защиты : учеб.-метод. пособие. – Минск : БГМУ, 2015. – 21 с.

8. Хоменко Н.В. Личность. Теории личности : учеб.-метод. пособие. – Минск : БГМУ, 2017 – 28 с.

Нормативные правовые акты:

9. О здравоохранении : Закон Республики Беларусь от 18.06.1993. № 2435- XII : в редакции Закона Республики Беларусь от 11.12.2020. № 94-3.

10. Международный кодекс медицинской этики (ВМА, 1949).

11. Правила медицинской этики и деонтологии : постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 07.08.2018 № 64.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

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

подготовку к семинарским занятиям;

конспектирование учебной литературы;

составление тематической подборки литературных источников, интернет-источников;

подготовку тематических сообщений, презентаций;

выполнение практических заданий;

решение ситуативных задач;

составление тестов студентами для организации взаимоконтроля;

наполнение Портфолио;
подготовку к дифференцированному зачету.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ УПРАВЛЯЕМОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Основные формы организации управляемой самостоятельной работы:

написание и презентация сообщения;
написание эссе;
изучение тем и проблем, не выносимых на лекции;
составление тестов студентами для организации взаимоконтроля;
написание кейс-ситуаций;
подготовка и участие в активных формах обучения;

Контроль управляемой самостоятельной работы осуществляется в виде:

итогового занятия по разделам;
компьютерного тестирования
обсуждения разработанных кейс ситуаций;
защиты презентаций;
проверки эссе;
индивидуальной беседы;
самопрезентации коммуникативных навыков;

ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СРЕДСТВ ДИАГНОСТИКИ

Для диагностики компетенций используются следующие формы:

Устная форма:

круглый стол, дискуссия;
сообщения на семинарских занятиях;
оценивание на основе ролевой игры;
психологические тренинги.

Письменная форма:

Тесты;
экспресс-тест;
оценивание на основе кейс-метода;
оценивание на основе Портфолио.

Устно-письменная форма:

отчет по практическим упражнениям с их устной защитой;
дифференцированный зачет.

Техническая форма:

электронные тесты.

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ

Линейный (традиционный) метод (лекция, практические, лабораторные и семинарские занятия);

активные (интерактивные) методы:

проблемно-ориентированное обучение PBL (Problem-Based Learning);

командно-ориентированное обучение TBL (Team-Based Learning);

обучение на основе клинического случая CBL (Case-Based Learning);

научно-ориентированное обучение RBL (Research-Based Learning).

ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ НАВЫКОВ

1. Активное слушание.
2. Проведение интервью.
3. Проведение консультации.
4. Использование скрипта «Общение врача с пациентом».
5. Использование скрипта «Общение врача с родственниками пациента».
6. Использование скрипта «Общение врача с коллегами».
7. Использование скрипта «Общение врача с руководителем».
8. Построение организационной модели организации здравоохранения с выделением этапов коммуникационного процесса.

ПЕРЕЧЕНЬ ЛЕКЦИЙ

3 семестр

Профессиональная коммуникация в системе здравоохранения

1. Коммуникационный процесс в системе здравоохранения.
2. Структура вербальной и невербальной коммуникации.
3. Конфликты в здравоохранении.

Особенности коммуникации в коллективе медицинских работников

4. Этика взаимоотношений в медицинском коллективе.
5. Медицинский конфликт как разновидность социальных конфликтов.

Коммуникация взаимодействия врача с пациентом

6. Проблема взаимодействия врача и пациента.
7. Особенности построения коммуникаций врача и пациента на детском стоматологическом приеме
8. Особенности построения коммуникации врача-стоматолога и пациента пожилого возраста.
9. Методы формирования коммуникативных навыков в построении взаимодействия врача и пациента.

ПЕРЕЧЕНЬ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

3 семестр

Профессиональная коммуникация в системе здравоохранения

1. Коммуникативная компетентность медицинского работника.
2. Конфликты в здравоохранении.

Особенности коммуникации в коллективе медицинских работников

3. Этика взаимоотношений в медицинском коллективе.

4. Медицинский конфликт как разновидность социальных конфликтов.

5. Предупреждение конфликтов в медицине и способы их разрешения.

Коммуникация взаимодействия врача с пациентом

6. Причины конфликтов между врачом и пациентом.

7. Особенности построения коммуникации врача-стоматолога и пациента детского возраста.

8. Особенности построения коммуникаций врача-стоматолога и пациента пожилого возраста.

9. Методы формирования коммуникативных навыков в построении взаимодействия стоматолога и пациента.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Биомедицинская этика	Общественного здоровья и здравоохранения	Согласовано. Предложений нет	Протокол от 30.08.2023 № 1

СОСТАВИТЕЛИ:

Заведующий кафедрой педагогики и психологии учреждения образования «Белорусский государственный медицинский университет», кандидат педагогических наук, доцент

 А.А.Фоменко

Оформление учебной программы и сопроводительных документов соответствует установленным требованиям.

Декан стоматологического факультета учреждения образования «Белорусский государственный медицинский университет»

14 06 2013



Т.Л.Шевела

Методист учреждения образования «Белорусский государственный медицинский университет»

17 06 2013



О.Р.Романовская