



**«Коммуникация в здравоохранении»**  
**ФАКУЛЬТЕТ ИНОСТРАННЫХ УЧАЩИХСЯ**  
**1 КУРС (2-ОЙ СЕМЕСТР)**

**Занятие №1. Коммуникация в деятельности медицинских работников**

1. Определение понятия «коммуникация».
2. Основные принципы и цели коммуникации в здравоохранении.
3. Схема коммуникации.
4. Коммуникативный процесс. Позы, мимика, жесты. Тактические средства общения.
5. *Коммуникация по каналам общения (формальные коммуникации, неформальные коммуникации). (УСРС)*
6. *Виды и типы неформальных коммуникаций. (УСРС)*

**Занятие №2. Лидерство и руководство**

1. Понятие «лидерство» и «руководство».
2. Стили и виды лидерства, их характеристика.
3. Роль и классификация лидеров по положению в организации.
4. Влияние лидеров на рабочий процесс.
5. Критерии лидерства.
6. Уроки выдающихся Топ-менеджеров.
7. Деструктивное лидерство и его устранение.

**Занятие №3. Организация коммуникационного процесса в здравоохранении**

1. Принципы эффективной коммуникации в сфере здравоохранения.
2. Коммуникации между организацией здравоохранения и ее средой.
3. Модели коммуникации здоровья.
4. Организация коммуникативного процесса.
5. Элементы и этапы процесса коммуникации.

**Занятие №4. Основные принципы построения успешного межличностного общения**

1. Методы вербального и невербального общения.
2. Формирование навыков межличностного общения (активное слушание, ведение беседы, типы вопросов, обратная связь).
3. Методы, способствующие убеждению пациентов в соблюдении режима лечения и приверженности к нему.
4. Основные принципы просветительной работы с пациентами. (УСРС)
5. Отношения «врач – пациент». (УСРС)



**«Коммуникация в здравоохранении»**  
**ЛЕЧЕБНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ**  
**ПЕДИАТРИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ**  
**1 КУРС (2-ОЙ СЕМЕСТР)**

**Занятие №5. Методы формирования навыков коммуникации**

1. Формирование и развитие коммуникативных навыков, необходимых для эффективного общения врача с пациентами, родственниками пациентов и коллегами в различных ситуациях.
2. Общие принципы эффективного общения.
3. Вербальные и невербальные средства общения с пациентом.
4. Основные психологические детерминанты развития коммуникативной компетентности врача.
5. Базовые коммуникационные навыки взаимоотношений «врач-пациент»: адекватное вещественное окружение, приветствие пациентов, активное слушание, эмпатия, уважение, заинтересованность, теплота и поддержка, язык, взаимоотношение сотрудничества, закрытое интервью, навыки сбора информации, молчание, управление потоком информации, суммирование.
6. Медицинское интервью и базовые коммуникативные навыки его проведения.

**Занятие №6. Скрипты и техники коммуникаций**

1. Техника использования коммуникативных приемов (скриптов).
2. Алгоритмы коммуникаций, набор речевых модулей, необходимых для результативного и бесконфликтного взаимодействия врача с пациентами, родственниками пациентов и коллегами в различных ситуациях.
3. Применение скриптов в часто повторяемых ситуациях.
4. Моделирование коммуникативных сценариев: сценарий убеждения, «язык выгод для пациента и врача», отзеркаливание и т.д.
5. Коммуникативные приемы и набор ключевых фраз для работы с «возражением».
6. Использование скриптов при приветствии, сборе анамнестических данных, подведении итогов беседы с пациентом, разрешении конфликтных ситуаций.

**Занятие №7. Технологии публичных выступлений**

1. Сущность и понятие публичного выступления.
2. Личность выступающего.
3. Отбор и изучение литературы. Формирование навыков составления плана выступления и подготовки к выступлению.
4. Методы и приёмы управления аудиторией.
5. Самоорганизация публичного выступления.
6. Использование различных средств общения.
7. Невербальные средства общения.
8. Основные правила презентации.

**Занятие №8. Коммуникативные барьеры в процессе общения**

1. Возникновение коммуникативных барьеров в процессе общения врача с пациентами, родственниками пациентов и коллегами в различных ситуациях.
2. Коммуникативные барьеры социального и психологического характера: фонетический, семантический, стилистический, логический, социально-культурный, низкий уровень информированности, заинтересованности и ответственности за собственное здоровье у населения.
3. Ограничения процесса коммуникации в сфере здравоохранения.



**«Коммуникация в здравоохранении»**  
**ЛЕЧЕБНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ**  
**ПЕДИАТРИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ**  
**1 КУРС (2-ОЙ СЕМЕСТР)**

**Занятие №9. Современные технологии информирования населения и пациентов**

1. Медицинская информация как канал коммуникации в реализации основных задач здравоохранения.
2. Практические способы адаптации текста и информационных сообщений.
3. Публикации и выступления в СМИ.
4. *Электронные средства массовой информации – телевидение, радио, местные радиостанции, печатные средства массовой информации – газеты, журналы, профессиональные издания, печатные издания организаций, любительские издания; интернет и электронная почта; интернет-средства массовой коммуникации (социальные сети); реклама. (УСРС)*
5. *Организация и участие в мероприятиях по проведению Всемирных Дней здоровья. (УСРС)*

**Занятие №10. Особенности коммуникации с пациентами с различными нозологическими формами заболеваний**

1. Этико-деонтологические проблемы взаимодействия медицинских работников с пациентами с различными нозологическими формами заболеваний.
2. Основные принципы коммуникации: партнерские взаимоотношения, фокусировка на приоритетах, потребностях и точке зрения пациента, принцип саморегуляции.
3. Поведенческие и коммуникативные навыки общения врача с пациентами со злокачественными новообразованиями, ВИЧ-инфекцией и другими социально-значимыми заболеваниями.

**Занятие №11. Особенности коммуникации в паллиативной медицине. Рекомендации и политика Всемирной организации здравоохранения (УСРС)**

1. *Поведенческие и коммуникативные навыки в паллиативной медицине.*
2. *Особенности коммуникации с пациентами, родственниками пациентов и коллегами в хосписах, отделениях паллиативной помощи многопрофильных больниц и онкодиспансерах, вне организаций здравоохранения.*
3. *Основные рекомендации и политика по оказанию медицинской помощи согласно рекомендациям Всемирной организации здравоохранения.*
4. *Профилактика реактивной депрессии.*
5. *Психологическая помощь семье.*
6. *Суицидальный риск в паллиативной медицине.*
7. *«Синдром эмоционального выгорания» у медицинских работников.*

# ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

## Литература

### Основная:

1. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении: учебно-методическое пособие / А. Т. Щастный [и др.] ; под ред. А.Т. Щастного. – Витебск: ВГМУ, 2018. – 233 с.
2. Носачёв, Г.Н. Эффективное общение и предупреждение конфликтов в системе "врач - пациент" [Текст] : науч.-практ. пособие / Г.Н.Носачёв. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015. – 103 с.
3. Психология взаимоотношений врача и пациента [Текст] : учеб. пособие / Л. И. Ларенцова, Н. Б. Смирнова. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2015. – 152 с.
4. Фетискин, Н. П. Психология воспитания стрессовосладающего поведения [Текст] : учеб. пособие / Н. П. Фетискин. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. – 239 с.

### Дополнительная:

5. Биомедицинская этика: Практикум / Под общ. ред. С.Д.Денисова, Я.С.Яскевич. – Мн.: БГМУ, 2011 – 255 с.
6. Гоглова О.О., Ерофеев С.В., Гоглова Ю.О. Биомедицинская этика. Для бакалавров и специалистов/ О.О. Гоглова, С.В. Ерофеев, Ю.О. Гоглова – СПб: Питер – 2013 – 271 с.
7. Местергази, Г.М. Врач и больной, или по-новому о старом / Г.М. Местергази. – М: Бином, 2012 – 112 с.
8. Орлова Е.В. Культура профессионального общения врача: коммуникативно-компетентностный подход / Е.В. Орлова. – М., 2012 – 288 с.
9. Орлова, И.И. Биомедицинская этика: учеб.-метод. пособие для самостоятельной работы студентов 1, 2 курсов всех факультетов медицинских вузов / И.И.Орлова. – Гомель: ГомГМУ, 2013 – 44с.
10. Основы биоэтики : учеб. пособие : доп. М-вом образования для студ. вузов по мед. и биол. спец. / [Я. С. Яскевич и др.] ; под ред. Я. С. Яскевич, С. Д. Денисова. - Минск :Вышэйшая школа, 2009 – 351с.
11. Силуянова И.В. Биомедицинская этика : учебник и практикум для академического бакалавриата / И.В. Силуянова. – М.: Издательство Юрайт, 2016 – 312 с.