**федеральное государственное БЮДЖЕТНОЕ**

**образовательное учреждение высшего образования**

«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

Кафедра философии, психологии и педагогики

план практических занятий дисциплины **«навыки профессионально ориентированной коммуникации»**

**для студентов 2 курса медико-профилактического факультета**

в 4 семестре 2022/2023 уч. года

**Тема 1. Введение в ДИСЦИПЛИНУ «НАВЫКИ профессионально ОРИЕНТИРОВАННОЙ коммуникации» (3 ЧАСа).**

**Требования к усвоению содержания темы:**

* иметь представление о специфике содержания предмета «Навыки профессионально ориентированной коммуникации»;
* знать содержание основных понятий темы: коммуникация, общение, вербальное общение, невербальное общение, речь, устная речь, письменная речь, коммуникативные барьеры, межличностные отношения;
* знать функции общения, формы и виды общения;
* понимать смысл и значение человеческой коммуникации;
* понимать сущность процесса коммуникации;
* понимать трудности в общении между людьми и уметь их преодолевать;
* анализировать коммуникативную сторону общения, вербальную и невербальную коммуникацию;
* анализировать специфику интерактивной стороны общения;
* анализировать эффективность перцептивной стороны общения.

**Вопросы к семинарскому занятию:**

1. Введение в профессиональную медицинскую коммуникацию. Цифровизация и коммуникативные процессы в медицинской деятельности.
2. Понятие общения. Многообразие интерпретаций. Структурные элементы и схема общения. Функции общения. Формы и виды общения.
3. Потребности в общении. Общение в системе медицинской деятельности.
4. Коммуникативная сторона общения. Вербальная (речевая) и невербальная (поза, жесты, мимика) коммуникация. Проблема интерпретации невербального поведения.
5. Интерактивная сторона общения. Общая характеристика и особенности взаимодействия. Виды взаимодействия в процессе общения.
6. Перцептивная сторона общения. Механизмы восприятия (идентификация, эмпатия, рефлексия). Эффекты межличностного восприятия (эффект «ореола», эффект «новизны», эффект «проецирования», эффект «первичности», эффект «последовательности», эффект «последней информации»).

**Задания для самостоятельной подготовки к занятию:**

1) Рассмотреть теоретические вопросы к семинарскому занятию, основные понятия темы, используя лекционный материал, основную и дополнительную литературу.

2) Составить конспект к семинарскому занятию.

3) Составьте таблицу:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Определение | Основные характеристики | Отличительные особенности |
| 1. Коммуникативная сторона общения |  |  |  |
| 2. Интерактивная сторона общения |  |  |  |
| 3. Перцептивная сторона общения |  |  |  |

**Вопросы и задания для самостоятельной аудиторной работы:**

1. В чем заключается специфика профессиональной медицинской коммуникации?
2. Какие аспекты характеризуют любое общение?
3. Какое общение имеет своим предметом не конкретного человека или аудиторию, а социальное взаимодействие? Обоснуйте свой ответ.
4. Какое общение осуществляется в ходе совместной производственной деятельности? Чем оно характеризуется?
5. Что характерно для ролевого общения?
6. Что не относится к проявлениям невербального поведения личности в процессе общения?
7. Поясните взаимосвязь между тремя сторонами общения.

**Рекомендуемая литература:**

1. Батаршев А.В. Диагностика способности к общению. — СПб., 2006.
2. Болучевская В.В., Павлюкова А.И. Общение врача. – М., 2011.
3. Горянина В.А. Психология общения. – М., 2002.
4. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие. – М., 2012.
5. Захараш Т.Б. Психология общения. – М., 2013.
6. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. — СПб., 2009.
7. Колягин В.В. Коммуникации в медицине. Основы трансакционного анализа: пособие для врачей. – Иркутск, 2012.
8. Конева Е.В., Драпак Е.В. Психология общения: учебное пособие. – Ярославль, 2016.
9. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001.
10. Молотов-Лучанский В.Б., Мациевская Л.Л., Цаюкова Н.А. Коммуникативные навыки. – Караганда, 2012.
11. Соложенкин В.В. Психологические основы врачебной деятельности. – М., 1997.

**федеральное государственное БЮДЖЕТНОЕ**

**образовательное учреждение высшего образования**

«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

Кафедра философии, психологии и педагогики

план практических занятий дисциплины **«навыки профессионально ориентированной коммуникации»**

**для студентов 2 курса медико-профилактического факультета**

в 4 семестре 2022/2023 уч. года

**Тема № 2. БАЗОВЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ (3 ЧАСА).**

**Требования к усвоению содержания темы:**

* сформировать целостное представление о понимающем (диалоговом) общении;
* знать содержание основных понятий темы: общение, понимание, диалог, эмпатия, открытые вопросы, закрытые вопросы, конфронтация, критика.
* уметь оперировать этими понятиями;
* уметь разбираться в приемах диалогового общения;
* анализировать приемы эффективного слушания;
* анализировать эмпатическое слушание;
* уметь устанавливать первичный положительный контакт с людьми разных профессий, национальностей, вероисповеданий и т.д.;
* уметь правильно реагировать на критические замечания в свой адрес;
* понимать особенности диалогового общения.

**Вопросы к семинарскому занятию:**

1. Понятие эффективного слушания. Цели и факторы эффективного слушания. Почему мы не слышим другого человека в процессе общения.

2. Понятие рефлексии. Рефлексивное (активное) и нерефлексивное слушание.

3. Понятие эмпатии. Особенности эмпатического слушания.

4. Характеристика понимающего общения: установки общения, ориентированного на понимание. Основные требования к разговору врача с позиции понимающего общения.

5. Правила понимающего реагирования. Виды понимающего реагирования.

6. Создание и поддержание положительного климата в целенаправленной беседе. Установление первичного контакта. Контакт как условие лечебного воздействия.

7. Уход от открытой конфронтации. Мастерство конструктивной критики и реагирования на неё.

8. Стадии установления доверительных отношений. Функции доверительного общения. Последствия недоверия в общении врача и пациента.

**Задания для самостоятельной подготовки к занятию:**

1) Рассмотреть теоретические вопросы к семинарскому занятию, основные понятия темы, используя лекционный материал, основную и дополнительную литературу.

2) Составить конспект к семинарскому занятию.

**Вопросы и задания для самостоятельной аудиторной работы:**

* + - 1. В чем заключается цель понимающего общения?
			2. Соотнесите вид рефлексивного ответа и его особенности.
			3. В чем состоит значение рефлексивного слушания?
			4. В каких ситуациях уместно нерефлексивное слушание?
			5. Когда возможно эмпатическое слушание?
			6. Каковы цели и факторы эффективного слушания?
			7. Что относится к правилам и видам понимающего реагирования?
			8. Раскройте функции доверительного общения.
			9. Что относится к правилам конструктивной критики?

**Рекомендуемая литература:**

1. Болучевская В.В., Павлюкова А.И. Общение врача. – М., 2011.
2. Иванова С.Ф. Искусство диалога, или беседы о риторике. – Пермь, 1992.
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. — СПб., 2009.
4. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб., 2001.
5. Соснин В.А., Лунев П.А. Учимся общению: взаимопонимание, взаимодействие, переговоры, тренинг. – М., 1993.
6. Юсупов И.М. Психология взаимопонимания. – Казань, 1991.

**федеральное государственное БЮДЖЕТНОЕ**

**образовательное учреждение высшего образования**

«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

Кафедра философии, психологии и педагогики

план практических занятий дисциплины **«навыки профессионально ориентированной коммуникации»**

**для студентов 2 курса медико-профилактического факультета**

в 4 семестре 2022/2023 уч. года

**Тема 3. убеждение в профессиональной коммуникации (3 ЧАСА).**

**Требования к усвоению содержания темы:**

* иметь представление о том, что такое убеждение в коммуникации;
* знать основные законы и формулы убеждения;
* знать содержание основных терминов темы: коммуникация, убеждение, информация, закон убеждения, закон подачи информации, закон обоснования информации, закон принятия информации, аргументация, возражение, контакт;
* знать универсальные способы убеждения и уметь их анализировать;
* уметь оперировать этими терминами;
* уметь использовать законы убеждения в коммуникации;
* уметь применять речевые формулы убеждения;
* уметь анализировать корректные и некорректные способы убеждения.

**Вопросы к семинарскому занятию:**

1. Понятие убеждения. Методы убеждения (фундаментальный, противоречия, игнорирования, акцентирования и другие).

2. Законы убеждения: общая характеристика. Закон подачи информации. Закон обоснования информации. Закон принятия информации.

3. Речевые формулы убеждения. Формулы самоподачи. Формулы фиксации. Формулы «магического». Формулы завершения контакта.

4. Универсальные (эмпирическое подтверждение, логическое обоснование, системная аргументация и другие) и неуниверсальные (традиция, авторитет, интуиция, вера, вкус, здравый смысл и другие) способы убеждения (аргументации).

5. Корректные и некорректные (к аудитории, к личности, к массам, к человеку, к тщеславию, к жалости и другие) способы убеждения (аргументации).

**Задания для самостоятельной подготовки к занятию:**

1) Рассмотреть теоретические вопросы к семинарскому занятию, основные понятия темы, используя лекционный материал, основную и дополнительную литературу;

2) Составить конспект к семинарскому занятию.

**Вопросы и задания для самостоятельной аудиторной работы:**

1. Завершите высказывание: «Убеждение – это …».
2. Какова роль убеждения в профессиональной коммуникации?
3. Как должны действовать законы убеждения на собеседника? Какие здесь могут быть ошибки?
4. Комплимент мотивирует партнеров к общению, *если*…
5. Почему продуманные уступки являются «ключом» мотивации в коммуникации?
6. Завершите высказывание: «Демонстрация гиперинформированности – это…».
7. Что такое универсальные способы убеждения и почему они так называются?
8. Как реагировать на некорректные способы убеждения?

**Рекомендуемая литература:**

1. Козлов В. В. Убеждение: «минные поля» переговоров. – М., 2009.
2. Козлов В.В. Жесткие переговоры: победить нельзя проиграть. – М., 2009.
3. Соснин В.А., Лунев П.А. Учимся общению: взаимопонимание, взаимодействие, переговоры, тренинг. – М., 1993.
4. Харьковский А.О. Как заставить пациента лечиться: практическое пособие для офтольмологов / А.О. Харьковский. – Прага, 2012.
5. Чалдини Р. Психология убеждения. Важные мелочи, гарантирующие успех. – СПб., 2015.

**федеральное государственное БЮДЖЕТНОЕ**

**образовательное учреждение высшего образования**

«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

Кафедра философии, психологии и педагогики

план практических занятий дисциплины **«навыки профессионально ориентированной коммуникации»**

**для студентов 2 курса медико-профилактического факультета**

в 4 семестре 2022/2023 уч. года

**ТЕМА № 4. КОНФЛИКТ И БЕСКОНФЛИКТНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИККАЦИЯ (3 ЧАСА).**

**Требования к усвоению содержания темы:**

* знать специфику конфликтных коммуникаций;
* знать общие характеристики конфликта;
* знать содержание терминов: конфликт, инцидент, межличностный конфликт, сотрудничество, кооперация, конкуренция, прессинг, агрессия, конфликтная компетентность, профессиональный конфликт.
* уметь оперировать этими терминами;
* знать факторы ослабления конфликта;
* уметь анализировать источники межличностных конфликтов;
* знать формы поведения в конфликтных ситуациях;
* знать модели развития межличностного конфликта;
* уметь противодействовать конфликтным ситуациям;
* развивать навык реакции на прессинг и агрессию;
* уметь пользоваться базовыми правилами реакции на прессинг;
* уметь применять тактики и приемы работы с агрессией.

**Вопросы к семинарским занятиям:**

1. Конфликт: общие характеристики. Определение конфликта. Формула конфликта: истинный или ложный. Факторы ослабления конфликта.
2. Межличностный конфликт. Источники межличностных конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Стадии развития межличностного конфликта.
3. Конфликтные переговоры в деловой коммуникации и в медицинской профессии: прессинг и методы противодействия в переговорах. Цели прессинга. Способы прессинга. Базовые правила реакции на прессинг.
4. Агрессия: приемы работы с ней в деловой коммуникации и медицинской профессии.
5. Основные эффекты и принципы реакции на агрессию в деловой коммуникации и медицинской профессии.
6. Принципы бесконфликтного общения.

**Задания для самостоятельной подготовки к занятию:**

1) Рассмотреть теоретические вопросы к семинарскому занятию, основные понятия темы, используя лекционный материал, основную и дополнительную литературу.

2) Составить конспект к семинарскому занятию.

**Вопросы и задания для самостоятельной аудиторной работы:**

1. Что выступает объектом конфликтологии в теории коммуникации?
2. Что выступает предметом конфликтологии в теории коммуникации?
3. Какую роль в развитии конфликта играет противоречие?
4. Каким термином принято обозначать наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе коммуникации?
5. Какой термин обозначает переход от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению?
6. Что необходимо для предупреждения конфликта?
7. Что является основанием для деления конфликтов на семейные, производственные, бытовые, политические?
8. Какое понятие характеризует человека как субъекта межличностных и социальных отношений?
9. Что такое бесконфликтная коммуникация? Какова ее специфика?

**Рекомендуемая литература:**

1. Козлов В.В. Жесткие переговоры: победить нельзя проиграть. – М., 2009.
2. Козлов В.В. Конфликт: участвовать или создавать. – М., 2009.
3. Лабунская В.А. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: Учеб. пособие для вузов. – М., 2001.
4. Семенова С.Л. Общая психология для юристов: учеб. пособие. – Екатеринбург, 2008.
5. Щербинина Ю.В. Вербальная агрессия / Ю.В. Щербинина: Моск. пед. гос. ун-т М., 2008.

**федеральное государственное БЮДЖЕТНОЕ**

**образовательное учреждение высшего образования**

«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

Кафедра философии, психологии и педагогики

план практических занятий дисциплины **«навыки профессионально ориентированной коммуникации»**

**для студентов 2 курса медико-профилактического факультета**

в 4 семестре 2022/2023 уч. года

**ТЕМА № 5. СПЕЦИФИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В МЕДИЦИНСКОЙ СФЕРЕ (5 ЧАСОВ).**

**Требования к усвоению содержания темы:**

* иметь представление о профессиональной коммуникации в медицинской сфере;
* иметь представление о процессе взаимодействия на разных уровнях профессиональной коммуникации;
* знать специфику профилактической помощи и профилактической медицины;
* знать содержание терминов: профессиональная коммуникация, профессиональная компетентность, врач, пациент, коммуникативная толерантность, эмоциональная стабильность, профилактическая медицина, профилактическая помощь, здоровье населения;
* уметь выстраивать взаимоотношения на разных уровнях профессиональной коммуникации;
* иметь представление о процессе складывания отношений между врачом и пациентом;
* знать предпосылки для взаимоотношений врача и пациента;
* знать основные фазы общения врача и пациента;
* знать модели взаимоотношений врача и пациента;
* уметь анализировать причины успешной профессиональной коммуникации.

**Вопросы к семинарским занятиям:**

**Семинар 1.**

1. Особенности профессионального взаимодействия. Коммуникативные навыки и социально-психологическая компетентность врача в условиях современной медицины.
2. Современные отечественные и международные требования подготовки специалистов в области высшего медицинского образования.
3. Предпосылки для взаимоотношений врача и пациента. Основные фазы общения врача и пациента.
4. Понятие психологической обратной связи. Виды обратной связи. Уровни обратной связи. Функции обратной связи. Условия эффективности обратной связи в медицинской деятельности.

**Семинар 2.**

1. Модели взаимоотношений врача и пациента. Цифровизация медицины как фактор изменения отношений между врачом и пациентом.
2. Внешняя и внутренняя картина болезни. Осознание и отношение пациента к болезни. «Трудные пациенты».
3. Ятрогения как результат неправильного общения и взаимодействия в медицинской сфере. Гуманистическая специфика медицинской деятельности.

**Задания для самостоятельной подготовки к занятиям:**

1) Рассмотреть теоретические вопросы к семинарскому занятию, основные понятия темы, используя лекционный материал, основную и дополнительную литературу;

2) Составить конспект к семинарским занятиям.

3) Составьте таблицу: «Модели взаимоотношений врача и пациента».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Название модели | Характеристика модели | «Плюсы» и «минусы» данной модели |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Вопросы и задания для самостоятельной аудиторной работы:**

1. В чем заключается специфика коммуникации в медицинской сфере?

2. Что относится к основным фазам общения врача и пациента?

3. Охарактеризуйте модели взаимоотношений врача и пациента.

4. Какова роль и значение обратной связи в коммуникативном процесс медицинской деятельности?

5. Что представляет собой внутренняя картина болезни для пациента?

6. Как формируются ятрогенные факторы? Как они влияют на отношения врача и пациента?

7. Как организуется профилактическая помощь населению в РФ?

8. Что влияет на формирование здорового образа жизни населения?

9. Какие профилактические меры могут быть направлены на улучшение здоровья населения?

10. В чем заключается просветительская деятельность врача-эпидемиолога?

11. Какова роль врача-эпидемиолога в формировании здоровья нации?

**Рекомендуемая литература:**

1. Батаршев А.В. Диагностика способности к общению. — СПб., 2006.
2. Болучевская В.В., Павлюкова А.И. Общение врача. – М., 2011.
3. Глозман Ж.М. Общение и здоровье личности: Учеб. пособие для вузов. – М., 2002.
4. Горянина В.А. Психология общения. – М., 2002.
5. Дмитриева М.Г. Операционные медсестры о своих обязанностях, трудностях, взаимоотношениях с врачами / М.Г. Дмитриева // Медицинская сестра. № 6. – 2009. – С. 28-31.
6. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие. – М., 2012.
7. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении (практическое пособие). – М., 1991.
8. Захараш Т.Б. Психология общения. – М., 2013.
9. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. — СПб., 2009.
10. Колягин В.В. Коммуникации в медицине. Основы трансакционного анализа: пособие для врачей. – Иркутск, 2012.
11. Конева Е.В., Драпак Е.В. Психология общения: учебное пособие. – Ярославль, 2016.
12. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб., 2001.
13. Молотов-Лучанский В.Б., Мациевская Л.Л., Цаюкова Н.А. Коммуникативные навыки. – Караганда, 2012.
14. Мушников Д.Л. Культура средних медицинских работников // Материалы III Всероссийского съезда средних медицинских работников. Ч. 2. – Екатеринбург, 2009. – С. 68-71.
15. Островская И.В. Основы психологии и практика профессионального общения медсестры и пациента. – М., 2004.
16. Равен Д. Компетентность в современном обществе: Выявление, развитие и реализация / Д. Равен; – М., 2002.
17. Соложенкин В.В. Психологические основы врачебной деятельности. – М., 1997.