

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ПСИХОНЕВРОЛОГИИ им. З.П.СОЛОВЬЕВА
ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ МОСКВЫ**

СОГЛАСОВАНО

Ученым советом

ГБУЗ НПЦ

им. Соловьева ДЗМ

Протокол № 4/22 от 07.12.2022 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор

ГБУЗ НПЦ

им. Соловьева ДЗМ

Приказ №29\1 от 29.01.2023 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 787A8B440364B6E436AD34A12CE1AAB0
Владелец: Гехт Алла Борисовна
Действителен: с 09.02.2023 до 04.05.2024

**Профессиональная образовательная программа
«Развитие навыков профессиональной коммуникации»**

По специальностям:

Социальный работник 39.01.01

Сестринское дело 34.00.00

Клиническая медицина 31.00.00

Психология 37.03.01

Трудоёмкость: 18 академических часов

Обучаемый контингент:

Врачи

Средний медицинский персонал

Социальные работники

Психологи

Форма обучения: очная

Организация-разработчик - Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы «Научно-практический психоневрологический центр имени З.П. Соловьева Департамента здравоохранения города Москвы» (ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ) (А.Б. Гехт – директор ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ, доктор медицинских наук, заслуженный врач Российской Федерации, профессор кафедры неврологии, нейрохирургии и медицинской генетики РНИМУ им. Н.И. Пирогова, вице президент Всемирной противозпилептической лиги (ILAE))

Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации врачей по теме «Развитие навыков профессиональной коммуникации» А.Г. Герсамя, к.п.н. Р.Ш. Сабитов, к.п.н. Л.Н. Ливанова, к.м.н. М.А. Терентьева, к.м.н. Ю.Э. Лесс и др. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы «Научно-практический психоневрологический центр имени З.П. Соловьева Департамента здравоохранения города Москвы». – М.: ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ, - 2023 – с.20

Актуальность программы:

Поддержание продуктивного, гибкого и персонализированного стиля общения, развитие навыков коммуникативной компетентности являются необходимыми компонентами профессионального мастерства специалистов помогающих профессий (медицинских работников, психологов, социальных работников). Эти специальности характеризуется высокой частотой и интенсивностью межличностного взаимодействия, как с людьми, обращающимися за помощью так и с коллегами, что требует определенных психологических знаний, навыков адекватного обмена информацией (вербальной и невербальной), продуктивной интеракции и межличностной перцепции. С другой стороны, эти профессии связаны со значительными эмоциональными перегрузками, что делает необходимой составляющей подготовки овладение собственными эмоциями, способность сохранять уверенность, контролировать свои реакции и поведение в целом.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации врачей по теме «Развитие навыков профессиональной коммуникации» является нормативно-методическим документом, регламентирующим содержание и организационно-методические формы обучения врачей в дополнительном профессиональном образовании.

Учебно-методические пособие разработано совместно с сотрудниками Научно-организационного и Научно-педагогического отделов в соответствии с системой стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу.

Библиография: 9 наименований

Рецензенты:

Заведующий кафедрой психиатрии, психотерапии и психосоматической патологии ФНМО Медицинского института ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов» кандидат медицинских наук, доцент

**Медведев
Владимир
Эрнстович**

Доцент кафедры нейро- и патопсихологии факультета психологии МГУ им. М.В. Ломоносова, кандидат психологических наук

**Виноградова
Марина
Геннадьевна**

ОПИСЬ КОМПЛЕКТА ДОКУМЕНТОВ

№ п/п	Наименование документа
1.	Титульный лист
2.	Лист обновлений и актуализации программы
3.	Состав рабочей группы
4.	Общие положения
5.	Цель программы
6.	Планируемые результаты обучения
7.	Учебный план
8.	Календарный учебный график
9.	Рабочая программа учебного модуля «Психотерапевтические принципы ведения пациентов с ограничивающими жизнедеятельность или угрожающими жизни заболеваниями»
10.	Оценочные материалы
11.	Организационно-педагогические условия реализации программы
11.1	Кадровое обеспечение образовательного процесса
11.2	Материально-техническое обеспечение программы
11.3	Критерии оценивания

2. ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации врачей по теме:
«Развитие навыков профессиональной коммуникации»
(срок обучения 18 академических часов)

№	Дата внесения изменений в программу	Характер изменений ¹	Дата и номер протокола утверждения документа на Ученом совете
1			
2			
3			
4			
5			

¹ Изменения, подлежащие утверждению на УМС: 1. учебный план 2. рабочие программы учебных модулей
3. рабочая программа ОСК 4. календарный учебный график 5. оценочные материалы

3. СОСТАВ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации врачей по теме:

«Развитие навыков профессиональной коммуникации»
(срок обучения 18 академических часов)

	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, звание	Занимаемая должность	Место работы
1.	Герсамия Анна Гулбаатовна	-	Старший медицинский психолог	ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ
2.	Сабитов Ринат Шамильевич	Кандидат психологических наук	Медицинский психолог	ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ
3.	Ливанова Людмила Николаевна	Кандидат психологических наук	Медицинский психолог	ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ
4.	Навасардян Елена Владимировна	-	Врач-психотерапевт	ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ
5.	Махмудова Айдан Назим кызы	-	Медицинский психолог	
<i>по методическим вопросам</i>				
5.	Терентьева Марина Алексеевна	Кандидат медицинских наук	Заведующий научно-педагогическим отделом	ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ
6.	Лесс Юлиана Эдуардовна	Кандидат медицинских наук	Заведующий научно-организационным отделом	ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Нормативные документы, регламентирующие содержание и организацию образовательного процесса при реализации дополнительной профессиональной программы:

- 1) Конституция Российской Федерации
- 2) Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- 3) Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- 4) Приказ Минобрнауки РФ от 1.07.2013 г. №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»
- 5) Приказ Минобрнауки России от 25.08.2014 N 1064 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 31.08.22 Психотерапия (уровень подготовки кадров высшей квалификации)" (Зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 27.10.2014 N 34462);

4.2 Характеристика профессиональной деятельности выпускников:

- Область профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС ВО: обучение психологическим знаниям и психологическое просвещение.
- Основная цель вида профессиональной деятельности: психологическое просвещение, овладение специальными навыками делового общения, повышение эффективности их коммуникации, обучение способам поведения в ситуациях затрудненного общения или конфликтного взаимодействия, обеспечение соответствия качества коммуникации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды.
- Трудовые функции: Взаимодействие с пациентами, представителями медицинских и образовательных организаций, социальными службами, медико-психологопедагогическими комиссиями в связи с решением задач помощи пациенту и семье (законному представителю).

4.3 Вид Программы: практико-ориентированная

4.4 Обучаемый контингент:

- Врачи
- Средний медицинский персонал
- Социальные работники
- Психологи

4.5 Актуальность программы:

В профессиональном взаимодействии в системе «человек-человек» навыки общения персонала всех уровней составляют один из важнейших аспектов качества оказываемой помощи и конкурентоспособности учреждения. Адекватная коммуникация предполагает правильное понимание клиента и соответствующее реагирование на его поведение. Независимо от того, в каком душевном состоянии находится клиент, испытывает ли он гнев или печаль, беспокойство, тревогу или отчаяние, сотрудники должны уметь конструктивно взаимодействовать с ним, выстраивая позитивные отношения в ходе решения своих профессиональных задач.

Эффективность профессионального (делового) общения работника обеспечивает его коммуникативная компетентность. Это понятие подразумевает владение коммуникативными умениями и навыками обеспечивающими управление ходом процесса общения, способность к необходимому воздействию на партнеров по общению, умение «читать» невербальный язык коммуникации. Важнейшим элементом успешной коммуникации является также способность к общению в ситуации возражений и замечаний, в конфликтных ситуациях, знакомство со стратегиями их разрешения. Не менее важно также и владение собственными эмоциями, способность сохранять уверенность, контролировать свои реакции и поведение в целом.

Наиболее эффективным способом повышения коммуникативной компетенции персонала, направленным на совершенствование навыков делового общения является проведение активного социально-психологического обучения в форме специально организованных, учитывающих особенности и специфику деятельности, тренинговых занятий – тренингов коммуникативной компетенции.

4.6 Уникальность программы

С целью повышения качества профессионального общения, выработки навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях, а также повышения устойчивости к профессиональному стрессу и профилактики синдрома эмоционального выгорания специалистами НПЦ им. З.П.Соловьева подготовлена программа профессиональных тренингов для персонала больниц, поликлиник, социальных и других учреждений города Москвы.

Программа носит междисциплинарный характер и включает в себя данные современных исследований в области теоретической и прикладной социальной психологии и социологии, лингвистики, конфликтологии, клинической психологии, нейробиологии стресса и стресс менеджмента. При этом, она является максимально гибкой, вариативной и интерактивной по форме. В ходе программы обучающиеся получают возможность отразить и проанализировать собственные, привычные для них индивидуальные паттерны взаимодействия с клиентами/пациентами, овладеть техниками саморегуляции, научаются конструктивно и корректно выходить из конфликтных ситуаций.

На первых этапах работы за счет направленного сфокусированного наблюдения, включения диагностических элементов и получения активной обратной связи от членов обучающейся группы, а также учитывая ее целевой состав, тренеры производят общую оценку готовности группы к обучению, общий уровень ее социальной и коммуникативной компетентности, интеллектуальные ресурсы, степень эмоционального выгорания и стрессоустойчивость. В зависимости от этой оценки, варьируется форма представления теоретического материала, а также особенности подбора практических упражнений. Наблюдение, оценка и коррекция проводятся тренерами на протяжении всего хода обучения.

4.5 Трудоемкость освоения Программы:

- 18 академических часов, в том числе 18 зачетных единиц

4.6 Форма обучения, режим и продолжительность занятий:

- очная форма, по 6 аудиторных часов 6 дней в неделю, общая продолжительность 3 дня.

4.7 Форма итоговой аттестации

- зачет
- тестовый контроль.

4.8 Выдаваемый документ

- лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу повышения квалификации, выдается сертификат о повышении квалификации.

4.9 Реализация программы

- на базе ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ.

5. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ:

Цели:

- обучение работников специальным навыкам делового общения;
- повышение эффективности их коммуникации;
- обучение способам поведения в ситуациях затрудненного общения или конфликтного взаимодействия;
- обеспечение соответствия качества коммуникации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды.

Задачи:

1. Совершенствование базовых (как вербальных, так и невербальных) навыков общения:

- Обучение и развитие навыков коммуникативной сенситивности. Повышение способности воспринимать партнера по общению во всех его вербальных и невербальных проявлениях, понимать подтекст и смысл его высказываний, его эмоциональное состояние и как следствие эффективней прогнозировать его возможные действия.
- Развитие умений вести как вербальный и невербальный обмен информацией, вырабатывать тактику и стратегию взаимодействия с партнером и воздействия на него
- Развитие способности к отрефлексированию собственного поведения в ситуациях взаимодействия, т.е. к пониманию того, как сам субъект воспринимается партнером по общению

2. Обучение конструктивным способам поведения в ситуациях затрудненного или конфликтного общения:

- Осознание причин затрудненного или конфликтного поведения, формирование представлений о себе и о «другом» как равных субъектах в его детерминации. Развитие осознания особенностей собственного поведения в ситуациях общения как возможно потенциально конфликтогенных и затрудняющих коммуникацию. Активный и продуктивный совместный поиск и проигрывание конструктивных выходов из ситуаций затрудненного общения.
- Коррекцию стереотипов восприятия и обучение преодолению коммуникативных барьеров. Развитие навыка партнерского общения с клиентом, слом стереотипа «свой/чужой». Развитие способности к эмпатии по отношению к партнеру по общению.
- Обучение способам предупреждения и конструктивного преодоления конфликтов. Повышение умения эффективного осознанного поведения в конфликтной ситуации, снижение тенденции к вероятной эскалации конфликта, формирование «привычки» к использованию техник снижающих напряжение во взаимодействии.

3. Формирование навыков управления собственным эмоциональным состоянием при общении с «трудным», раздражительным, агрессивным пациентом:

- Снижение уровня тревоги и напряжения, обучение безопасной разрядке отрицательных эмоций и техникам самоуспокоения
- Владение техниками способствующими повышению психологической устойчивости и восстановлению психологических и физических ресурсов
- Профилактика профессионального эмоционального выгорания.

6. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции выпускника
Администрирование (организация и управление)	ОПК-8. Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-9. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

Код и наименование профессиональных компетенций
ПК1 Совершенствование навыков вербальной и невербальной коммуникации;
ПК2 Формирование представлений о конфликтном взаимодействии, конфликтогенах, о стратегиях поведения в конфликте и способах его профилактики;
ПК3 Обучение способам эмоциональной регуляции и формирования ресурсов для профилактики эмоционального выгорания.

7. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Наименование раздела	Всего часов	В том числе		Форма контроля	Индексы совершенствуемых и формируемых компетенций
		Лекции	Стажировка		
Модуль 1. Совершенствование базовых (как вербальных, так и невербальных) навыков общения	5	2	3		УК-1, УК-3, УК-4, УК-5 ОПК-8, ОПК-9 ПК-1, ПК-2, ПК-3
Модуль 3. Психология конфликта.	5	2	3		УК-1, УК-3, УК-4, УК-5 ОПК-8, ОПК-9 ПК-1, ПК-2, ПК-3
Модуль 4. Понятие эмоционального выгорания специалистов.	3	1	2		УК-1, УК-3, УК-4, УК-5 ОПК-8, ОПК-9 ПК-1, ПК-2, ПК-3
Модуль 5. Управление эмоциями.	3	1	2		УК-1, УК-3, УК-4, УК-5 ОПК-8, ОПК-9 ПК-1, ПК-2, ПК-3
Итоговый контроль	2			Зачет	
Всего	18	6	10		

8. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Даты	Форма занятия	Академических часов
Дни/недели		
Понедельник	Лекция/практическое занятие	3/3
Вторник	Лекция/практическое занятие	3/3
Среда	Практическое занятие/итоговая аттестация	4/2
Итого	Лекция/практическое занятие/итоговая аттестация	6/10/2

**9. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОГО МОДУЛЯ
«Развитие навыков профессиональной коммуникации»**

№ модуля	Наименование модуля (рабочей программы)	Содержание рабочей программы (темы лекций и практических занятий)
1	Совершенствование базовых (как вербальных, так и невербальных) навыков общения	В модуле рассматриваются: Современные социально-психологические подходы к феномену общения. Компоненты структуры общения - перцепция, коммуникация, интеракция. Данные об эффективных приемах вербальной коммуникации. Максимумы коммуникации Грайса, принципы коммуникации Лича. Компоненты и приемы невербального общения. Кинетико-проксемическое поведение субъекта общения – визуальный контакт, позы, экспрессия лица, пространство. Социальная перцепция, механизмы межличностного восприятия. Эмпатия и идентификация. Стереотипы восприятия. Рефлексия. Каузальная атрибуция. Аттракция и первое впечатление.
2	Психология конфликта.	Содержание понятия конфликта. Виды конфликтов. Понятия субъекта и объекта конфликта. Инцидент. Субъективный и объективный конфликт. Этапы развития конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликтного взаимодействия. Основные конфликтогены. Стратегии поведения в конфликте - сетка Томаса-Киллмана. Конфликтные привычки. Четырехшаговый метод разрешения конфликта. Коммуникация, повышающая напряжение. «Умиротворяющие жесты». Техники отказа. Развитие навыков рефлексии в сложном взаимодействии.
3.	Понятие эмоционального выгорания специалистов.	Содержание и история понятия «эмоциональное выгорание». Социально-психологические, личностные и профессиональные факторы риска психического выгорания. Процессуальные и фазовые модели выгорания. Ресурсные концепции стресса и преодоления выгорания. Ресурсы и их классификация. Личностные и социальные ресурсы преодоления выгорания.
4.	Управление эмоциями.	Современные представления о психологии эмоций. Дифференциация эмоций, настроений и аффектов. Функции эмоциональных переживаний. Физиология эмоций. Алекситимия и подавление эмоций. Распознавание негативных эмоциональных состояний. Экологичное обращение с эмоциями. Изучение разрушающих переживаний. Эмоции как средство коммуникации. Разрядка отрицательных эмоций и техники самоуспокоения. Медитативные техники. Формирование навыков саморегуляции и самопомощи. Снижение эмоциональной уязвимости. Управление эмоциональным состоянием при контакте с раздражительным, нервным,

		агрессивным пациентом. Готовность разрешить конфликт.
--	--	---

Тематика лекционных занятий

№	Тема лекции	Академ. час
1	Общие социально-психологические представления о феномене общения. Виды общения. Компоненты структуры общения (перцепция, коммуникация, интеракция). Социальная перцепция. Механизмы познания человека человеком.	2
2	Социально-психологические представления о конфликте. Способы поведения и урегулирования.	2
3	Феномен эмоционального выгорания, причины и способы профилактики.	1
4	Эмоциональные состояния личности, возможности саморегуляции.	1
Итого		6

Тематика практических занятий

№	Тема занятия	Академ. час
1	Представление о коммуникативных компетенциях человека. Вербальное и невербальное общение. Кинетико-проксемическое поведение субъекта общения – визуальный контакт, позы, экспрессия лица, пространство.	1
2	Межличностное восприятие – механизмы и ошибки.	1
3	Основные причины развития конфликта.	1
4	Конструктивное и деструктивное развитие конфликта.	1
5	Конфликтогены и «умиротворяющие жесты».	1
6	Стратегии и тактики взаимодействия.	1
7	Личностные и социальные ресурсы преодоления выгорания	1
8	Изучение разрушающих переживаний. Иррациональные убеждения. Развитие позитивного мышления.	1
9	Разрядка отрицательных эмоций и техники самоуспокоения. Медитативные техники.	1
10	Управление эмоциональным состоянием при контакте с раздражительным, нервным, агрессивным пациентом. Готовность разрешить конфликт.	1
11	Зачет	2
Итого		12

Формы занятий:

Занятия по данной программе состоят из теоретической и практической частей. Больше количество времени занимает практическая часть. Форму занятий можно определить в основном как коллективную деятельность обучающихся. Но также при реализации данной программы возможны следующие формы проведения занятий: групповая, индивидуальная, тренинги, ролевые игры.

Основными методами работы на занятиях являются:

1) методы, обеспечивающие овладение учебным предметом:

-словесные;

-наглядные;

-практические.

2) методы, стимулирующие и мотивирующие учебную деятельность:

-учебные дискуссии;

Формы аттестации

Итоговая аттестация по Программе проводится в форме зачета и должна выявлять теоретическую и практическую подготовку.

Обучающийся допускается к итоговой аттестации после изучения дисциплин в объеме, предусмотренным учебным планом.

Обучающиеся, освоившие программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают сертификат о повышении квалификации.

Список литературы:

1. Бодалев А.А. Личность и общение: Избранные труды. М.: Педагогика, 1983. С. 28.
2. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. М.: Изд-во МГУ, 1982. С. 200
3. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика : практическое пособие / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. 3-е изд., испр. и доп. Москва : Издательство Юрайт, 2017. С. 343 с
4. Куницына В.Н. Межличностное общение. Спб., 2001. С. 544.
5. Лабунская В.А. Психология затрудненного общения. М.: Академия, 2001. С. 288.
6. Kurtz SM, Silverman JD, Draper J (1998) Teaching and Learning Communication Skills in Medicine. Radcliffe Medical Press (Oxford)
7. Sep MSC, van Osch M, van Vliet LM, Smets EMA, Bensing JM. The power of clinicians' affective communication: how reassurance about non-abandonment can reduce patients' physiological arousal and increase information recall in bad news consultations. An experimental study using analogue patients. Patient Educ Couns. 2014;95(1):45–52. doi: 10.1016/j.pec.2013.12.022.
8. Sikstrom L, Saikaly R, Ferguson G, Mosher PJ, Bonato S, Soklaridis S. Being there: a scoping review of grief support training in medical education. Fernández-Alcántara M, editor. PLoS One. 2019;14(11):e0224325. doi: 10.1371/journal.pone.0224325.
9. Silverman JD, Kurtz SM, Draper J (1998) Skills for Communicating with Patients. Radcliffe Medical Press (Oxford)

10. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Примеры тестовых заданий:

Код	Текст названия трудовой функции/ вопроса задания/ вариантов ответа
Правильный ответ всегда А	
001	Проксемика человеческого общения определяется
А	Пространством общения
Б	Семантикой общения
В	Межличностной перцепцией
Г	Стереотипами восприятия
002	Феномен общения включает в себя
А	Коммуникацию
Б	Интроцепцию
В	Проекцию
Г	Вытеснение
003	Кинесика общения включает в себя
А	Совокупность мимики и жестов
Б	Зрительный контакт
В	Правила вербальной коммуникации
Г	Антиципацию поведения партнера
004	Максимы коммуникации Грайса направлены на
А	Улучшение коммуникации
Б	Выход из конфликта
В	Повышение эмпатии
Г	Развитие рефлексии
005	Под понятием «социальной апперцепции» подразумевается
А	Восприятие, понимание и оценка социальных объектов
Б	Понимание взаимоотношения сторон в конфликте
В	Процесс каузальной атрибуции
Г	Элемент «Теории Разума»
006	Форма деятельности человека, направленная на осмысление своих собств. Действий определяется как
А	Рефлексия
Б	Эмпатия
В	Аттракция
Г	Идентификация
007	Влияние общего впечатления о человеке на его восприятие, оценку его психологии и поведения является результатом
А	Эффекта ореола
Б	Когнитивного диссонанса
В	Стереотипов восприятия
Г	Механизмов интроспекции
008	По своей сущности конфликт представляет собой
А	Столкновение на основе противоположно направленных мотивов
Б	Неприятное отношение людей друг к другу
В	Агрессивное взаимодействие сторон между собой
Г	Специфический способ коммуникации

009	Стратегии поведения в конфликте (сетка Томаса-Киллмана) основаны на
А	Балансе своих интересов и интересов другой стороны
Б	Уровне агрессивности взаимодействующих сторон
В	Степени мотивации сторон к конфликтному взаимодействию
Г	Соотнесении рисков ущерба и выигрыша
010	На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие
А	В начальной фазе
Б	В фазе подъема
В	На пике конфликта
Г	В фазе спада
011	Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются
А	Конструктивными
Б	Реалистическими
В	Объективными
Г	Деструктивными
012	По своей природе конфликтогены представляют
А	Слова или действия, которые могут привести к конфликту
Б	Причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности
В	Состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта
Г	Поведенческие реакции личности в конфликте
013	Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели Томаса-Киллмена
А	5
Б	4
В	3
Г	2
014	Симптомы стресса проявляются в
А	Во всех сферах
Б	В поведении
В	В когнитивной сфере
Г	В эмоциональной сфере
015	Стресс представляет собой
А	Неспецифическую реакцию организма
Б	Способ когнитивной обработки информации
В	Способ совладания личности
Г	Психическую травму
016	В теории сохранения ресурсов Хобфолла здоровье, семья и брак относятся к
А	Ресурсам, состоящим из состояний и условий
Б	Личностным ресурсам
В	Объектным ресурсам
Г	Энергетическим ресурсам
017	Феномен алекситимии заключается в
А	Трудностях идентификации и выражения эмоций
Б	Специфическом расстройстве настроения и поведения

В	Нарушениях восприятия социальных отношений
Г	Трудностях самоидентификации
018	Стратегия подавления эмоций представляет собой
А	Нежелательный способ борьбы со стрессом
Б	Эффективный способ борьбы со стрессом
В	Технику релаксации
Г	Адаптивную копинг-стратегию
019	Когнитивное переструктурирование представляет собой процесс
А	идентификации, оценки и изменения иррациональных убеждений
Б	Формирования внутренней картины болезни
В	Разрешения межличностного конфликта с помощью модератора
Г	Социального познания человека человеком
020	Деперсонализация в рамках трехфакторной модели Маслач заключается в
А	Деформации в отношениях с другими людьми
Б	Равнодушии или эмоциональном пресыщении
В	Субъективном ощущении нереальности и отчуждения
Г	Редукции личных достижений
021	Процессуальные модели выгорания рассматривают динамику развития выгорания как
А	Процесс возрастания эмоционального истощения
Б	Переход через несколько фаз выгорания
В	Переход от редукции достижений к деперсонализации
Г	Постепенное снижение мотивации к работе
022	С точки зрения Хобфолла ключевым фактором, приводящим к стрессу является
А	Потеря ресурсных запасов
Б	Физическая травма
В	Психологическая травма
Г	Нарушение адаптации
023	Процесс отражения субъективного отношения человека к объектам и явлениям окружающего мира, другим людям и самому себе в форме непосредственного переживания определяется как
А	Эмоция
Б	Когниция
В	Интроспекция
Г	Перцепция
024	Эмоциональное выгорание возникает как результат
А	Хронического стресса на рабочем месте
Б	Психологической травмы
В	Физического перенапряжения
Г	Сложных социальных отношений

11. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

11.1 Кадровое обеспечение образовательного процесса

№	Наименование разделов и тем	ФИО преподавателя	Ученая степень, ученое звание	Основное место работы, должность	Объем учебной нагрузки в соответствии с учебным планом программы
1	Общие социально-психологические представления о феномене общения. Виды общения. Компоненты структуры общения (перцепция, коммуникация, интеракция). Социальная перцепция. Механизмы познания человека человеком.	Герсамяя А.Г.	-	Старший медицинский психолог ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ	2
2	Представление о коммуникативных компетенциях человека. Вербальное и невербальное общение. Кинетико-проксемическое поведение субъекта общения – визуальный контакт, позы, экспрессия лица, пространство.	Герсамяя А.Г.	-	Медицинский психолог ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ	1
3	Социально-психологические представления о конфликте. Основные причины развития конфликта.	Сабитов Р.Ш.	к.п.н.	Медицинский психолог ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ	2
4	Стратегии и тактики взаимодействия в конфликте. Конструктивное и деструктивное развитие конфликта. Конфликтогены и «умиротворяющие жесты».	Сабитов Р.Ш.	к.п.н. к.п.н.	Медицинский психолог ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ	1
5	Управление эмоциональным состоянием при контакте с раздражительным, нервным, агрессивным пациентом. Готовность разрешить конфликт.	Ливанова Л.Н.	-	Медицинский психолог ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ	1
6	Феномен эмоционального выгорания, причины и способы профилактики.	Навасардян Е.В.	-	Врач-психотерапевт ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ	1
7	Эмоциональные состояния личности, возможности саморегуляции.	Навасардян Е.В.	-	Врач-психотерапевт ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ	1
8	Личностные и социальные ресурсы преодоления выгорания	Махмудова А.Н.	-	Медицинский психолог ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ	1
9	Изучение разрушающих переживаний. Иррациональные	Махмудова А.Н.	-	Медицинский психолог ГБУЗ	1

	убеждения. Развитие позитивного мышления.			НПЦ им. Соловьева ДЗМ	
10	Разрядка отрицательных эмоций и техники самоуспокоения. Медитативные техники.	Ливанова Л.Н.	-	Медицинский психолог ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ	1
11	Зачет				2

11.2 Материально-технические средства

Наименование специальных помещений для проведения занятий	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Адрес
Учебная комната №06	Стул для посетителей – 30 шт Стол универсальный КВАДРО-2 1 шт. Проектор типовой Mitsubishi XD550 Экран настенный Digis Optimal-B монитор Samsung S20B300B + системный блок Lenovo M72e Tower 3597 СТО	ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ Адрес: 115419 г. Москва, ул. Донская, 43 кор.1
Большой конференц зал	Проектор типовой Mitsubishi XD550 Ноутбук ASUS K501LB Экран настенный Digis Optimal-B Кресла	ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ Адрес: 115419 г. Москва, ул. Донская, 43 кор.1
Малый конференц зал	телевизор Philips 40 PFL3208T стул из комплекта обеденная группа – 30 шт Стол универсальный КВАДРО-2 6 шт. Ноутбук ASUS K501LB	ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ Адрес: 115419 г. Москва, ул. Донская, 43 кор.1
Учебная комната (Компьютерный класс) №302	Монитор жидкокристаллический ASUS - 1 шт. Системный блок Lenovo 3597BV4 - 1 шт. монитор Samsung S20B300B + системный блок Lenovo M72e Tower 3597 СТО - 1 шт. монитор Samsung S20B300B + системный блок Lenovo M72e Tower 3597 СТО - 1 шт. монитор Samsung S20B300B + системный блок Lenovo M72e Tower 3597 СТО - 1 шт. Стол - 4 шт. Стул - 5 шт. Тумба - 1 шт.	Филиал №3 ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ Адрес: 101000 г. Москва, Б.Златоустинский пер., д.6/6, стр. 2
Учебная комната (Компьютерный класс) №303	Монитор жидкокристаллический Samsung - 1 шт. Системный блок Lenovo 3597СТО - 1 шт. Монитор Asus VH232T + системный блок Lenovo M72e	Филиал №3 ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ Адрес: 101000 г. Москва, Б.Златоустинский пер., д.6/6, стр. 2

	<p>Товар 3597 BV4 - 1 шт. Монитор Samsung S20B300B + системный блок Lenovo M72e Товар 3597 СТО - 1 шт. Монитор Asus VH232T + системный блок Lenovo M72e Товар 3597 BV4 - 1 шт. монитор Asus VH232T + системный блок Lenovo M72e Товар 3597 BV4 - 1 шт. Стол - 5 шт. Стул - 6 шт. Тумба - 1 шт.</p>	
<p>Учебная комната (Компьютерный класс) №304</p>	<p>Рабочая станция (компьютер персональный, настольный) - 1 шт. Рабочая станция (компьютер персональный, настольный) - 1 шт. Стол - 2 шт. Стул - 4 шт. Тумба - 1 шт.</p>	<p>ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ Филиал №3 Адрес: 101000 г. Москва, Б.Златоустинский пер., д.6/6, стр. 2</p>

11.3 Критерии оценки ответа обучающегося

Оценивание обучающегося при тестировании

Оценка (пятибалльная)	Количество верных ответов (%)
Зачтено	100-70
Не зачтено	Менее 70

ВЫПИСКА

из протокола № 04/22 заседания Ученого совета
Государственного бюджетного учреждения здравоохранения города Москвы
«Научно-практический психоневрологический центр
им. З.П. Соловьева Департамента здравоохранения города Москвы»
(ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ)
от 07 декабря 2022 года

Присутствовали: 18 человек из 25 членов Ученого совета ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ. Кворум имеется.

Повестка дня:

1. Утверждение дополнительных программ повышения квалификации врачей

Слушали:

Акжигитова Р.Г. с докладом о содержании и структуре программ ДПО:

1. «Выявление, лечение и профилактика посттравматического стрессового расстройства» Авторы: д.м.н. В.В.Кошелев, к.м.н. Р.Г.Акжигитов, к.п.н. Р.Ш. Сабитов, Д.А. Минин, к.м.н. М.А. Терентьева, к.м.н. Ю.Э. Лесс.
2. «Развитие навыков профессиональной коммуникации» Авторы: А.Г. Герсамия, к.п.н. Р.Ш. Сабитов, к.п.н. Л.Н. Ливанова, к.м.н. М.А. Терентьева, к.м.н. Ю.Э. Лесс

Постановили:

Одобрить программы ДПО.

Председатель

Член.корр., д.м.н. профессор

Ученый секретарь, к.м.н.



А.Б. Гехт

Р.Г. Акжигитов

РЕЦЕНЗИЯ
на дополнительную профессиональную программу повышения
квалификации
«Развитие навыков профессиональной коммуникации»

Дополнительная профессиональная программа по специальностям: Социальный работник 39.01.01, Сестринское дело 34.00.00, Клиническая медицина 31.00.00, Психология 37.03.01 представляет собой комплект документов, разработанных Государственным бюджетным учреждением здравоохранения города Москвы «Научно-практическим психоневрологическим центром имени З.П. Соловьева Департамента здравоохранения города Москвы» (ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ) и определяет содержание подготовки обучающихся по дополнительным профессиональным образовательным программам – программам повышения квалификации.

Программа содержит разделы, включая общее описание, цели, задачи, срок освоения и трудоемкость. В программе отражена характеристика профессиональной деятельности обучающегося. Представлены планируемые результаты освоения программы повышения квалификации, включающие компетенции, необходимые для выполнения профессиональной деятельности. Уровни формирования указанных компетенций приведены в соответствии с рабочими программами дисциплин (модулей). Содержание и организация образовательного процесса при реализации дополнительной профессиональной программы в полном объеме раскрыты в учебном плане, календарном учебном графике и обеспечено необходимым набором нормативных актов.

Дополнительная профессиональная программа составлена в логической последовательности освоения всех ее разделов и имеет свою уникальность.

Содержание рабочих программ дисциплин и порядок освоения в дополнительной профессиональной программе в полной мере обеспечивают высокий уровень подготовки обучающегося, готового к решению профессиональных задач.

Ресурсное обеспечение дополнительной профессиональной программы, представленное в разделах о кадровом, методическом, материально-техническом обеспечении рабочих программ дисциплин, соответствует требованиям нормативных документов. Комплект оценочных средств дополнительной профессиональной программы состоит из оценочных средств итогового контроля, которые представлены в рабочей программе. Все рабочие программы, составляющие дополнительную профессиональную программу, разработаны профильными и высококвалифицированными специалистами в соответствии с формируемыми компетенциями и полностью соответствуют видам учебной и практической деятельности обучающихся.

Таким образом, дополнительная профессиональная образовательная программа **«Развитие навыков профессиональной коммуникации»** соответствует требованиям указанных нормативных документов по специальности (наименование) и рекомендуется к утверждению и реализации.

Заведующий кафедрой психиатрии, психотерапии и психосоматической патологии ФНМО Медицинского института ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов» кандидат медицинских наук, доцент



В.Э. Медведев

РЕЦЕНЗИЯ
на дополнительную профессиональную программу
повышения квалификации
«Развитие навыков профессиональной коммуникации»

Дополнительная профессиональная программа разработана Государственным бюджетным учреждением здравоохранения города Москвы «Научно-практическим психоневрологическим центром имени З.П. Соловьева Департамента здравоохранения города Москвы» (ГБУЗ НПЦ им. Соловьева ДЗМ). Авторы: А.Г. Герсамя, к.п.н. Р.Ш. Сабитов, к.п.н. Л.Н. Ливанова, к.м.н. М.А. Терентьева, к.м.н. Ю.Э. Лесс и др.

Дополнительная профессиональная программа «Развитие навыков профессиональной коммуникации» предназначена для нескольких специальностей: Социальный работник 39.01.01, Сестринское дело 34.00.00, Клиническая медицина 31.00.00, Психология 37.03.01.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на формирование и повышение эффективности коммуникации, в том числе в ситуациях конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов помогающих профессий. Актуальность программы обусловлена как необходимостью формирования эффективного стиля профессиональной коммуникации, так и важностью индивидуализированного и в то же время последовательного решения возникающих сложностей взаимодействия на разных уровнях оказания медицинской и психологической помощи населению.

Содержание программы построено в соответствии с модульным принципом, учебным планом определены перечень, трудоемкость, последовательность и распределение модулей, установлены формы организации учебного процесса и их соотношение (лекции, практические занятия). Объем программы 18 академических часов, в программу включены планируемые результаты обучения, направленные на совершенствование профессиональных компетенций специалиста, его профессиональных знаний, умений, навыков.

Процесс обучения слушателей по программе имеет полное материально-техническое и информационное обеспечение. Слушателям предоставляются учебно-методические материалы.

В дополнительной профессиональной программе «Развитие навыков профессиональной коммуникации» предложены задания тестового контроля, направленные на формирование профессиональных и профессионально-специализированных компетенций, необходимых для профессиональной деятельности и повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации. Итоговая аттестация по программе осуществляется посредством проведения зачета и выявляет теоретическую и практическую подготовку обучающегося в соответствии с целями и содержанием программы.

Заключение: Предложенная к рецензированию дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Развитие навыков профессиональной коммуникации» позволяет реализовать поставленные задачи, а именно: обучить работников специальным навыкам делового общения; повысить эффективность их коммуникации; обучить способам поведения в ситуациях затрудненного общения или конфликтного взаимодействия; обеспечить соответствие качества коммуникации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды.

Доцент кафедры нейро- и
патопсихологии факультета психологии
МГУ им. М.В. Ломоносова, канд. психол. наук

Виноградова М.Г.