




УТВЕРЖДАЮ

Директор
ФАНО «Казанский медицинский
колледж»
З.А. Самутдинова


(подпись)

« 28 » июня 2021 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
специалистов со средним медицинским образованием**

«Конфликтное общение»

(36 часов)

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ «Организация сестринского дела», «Лечебное дело», «Акушерское дело», «Лабораторное дело», «Лабораторная диагностика», «Стоматология», «Стоматология профилактическая», «Стоматология ортопедическая», «Гистология», «Дезинфекционное дело», «Сестринское дело», «Сестринское дело в педиатрии», «Сестринское дело в косметологии», «Диетология», «Анестезиология и реаниматология», «Лечебная физкультура», «Медицинский массаж», «Медицинская статистика», «Общая практика», «Операционное дело», «Реабилитационное сестринское дело», «Рентгенология», «Судебно-медицинская экспертиза», «Физиотерапия», «Функциональная диагностика», «Эпидемиология (паразитология)», «Скорая и неотложная помощь»

ОГЛАВЛЕНИЕ

	стр.
I. Паспорт программы	3
II. Содержание программы: учебный план, учебно-тематический план, календарный учебный график, тематический план	7
III. Требования к результатам освоения программы	14
IV. Организационно-педагогические условия реализации программы	17
V. Контрольно-измерительные материалы	19

I. Паспорт программы

1.1. Целью реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Конфликтное общение» специалистов со средним медицинским образованием по одной из специальностей «Организация сестринского дела», «Лечебное дело», «Акушерское дело», «Лабораторное дело», «Лабораторная диагностика», «Стоматология», «Стоматология профилактическая», «Стоматология ортопедическая», «Гистология», «Дезинфекционное дело», «Сестринское дело», «Сестринское дело в педиатрии», «Сестринское дело в косметологии», «Диетология», «Анестезиология и реаниматология», «Лечебная физкультура», «Медицинский массаж», «Медицинская статистика», «Общая практика», «Операционное дело», «Реабилитационное сестринское дело», «Рентгенология», «Судебно-медицинская экспертиза», «Физиотерапия», «Функциональная диагностика», «Эпидемиология (паразитология)», «Скорая и неотложная помощь», является систематизация и развитие профессиональных компетенций, совершенствование знаний и умений в рамках выполняемой ими профессиональной деятельности.

Для успешного освоения программы необходимо, чтобы слушатели имели навыки пользователя ПК и поиска информации в сети Интернет, практический опыт использования информационных технологий, а также были готовы принимать новые идеи и реализовывать их в своей практике.

1.2. Задачи образовательной программы:

1. Изучение основных аспектов коммуникативного общения и информационных технологий в медицинской деятельности.
2. Приобретение слушателями новых знаний и навыков, способствующих повышению уровня их профессиональной квалификации в рамках использования современных информационных технологий в медицине, медицинской науке и здравоохранении.
4. Дать слушателям сведения о типах и классификации современных информационных систем и технологий, применяемых в медицине и здравоохранении.

1.3. Требования к уровню образования слушателя

Целевая аудитория - специалисты со средним медицинским образованием, осуществляющие профессиональную деятельность в медицинских организациях и имеющие сертификат специалиста или свидетельство об аккредитации.

На основании Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23.07.2010г. № 541н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения» дается характеристика по всем специальностям.

1.4. Для обновления, углубления и расширения знаний и умений по указанному виду профессиональной деятельности обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- коммуникационного взаимодействия в профессиональной деятельности в рамках использования информационных технологий;
- работы с федеральными и региональными нормативными правовыми актами;
- соблюдения этических и деонтологических норм поведения;
- совершенствования теоретических знаний и практических умений в своей профессиональной области психологии общения;
- формирования у слушателей представления о психологии профессионального общения, как самостоятельной, предметной области;
- изучения использования знаний в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;

- развивания навыков эффективного общения, необходимого для работы;
- обеспечения инфекционной безопасности и инфекционного контроля;
- соблюдения охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии при работе с медицинским оборудованием и инструментарием;
- ведения утвержденной медицинской и учетно-отчетной документации,

уметь:

- использовать нормативную правовую документацию, регламентирующую профессиональную деятельность в сфере охраны здоровья населения;
- применять информационные технологии в профессиональной деятельности;
- эффективно общаться с пациентами и коллегами в процессе профессиональной деятельности;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- определять психологическую характеристику в конфликтной ситуации;
- распознавать психологические особенности личности в конфликтной ситуации;
- определять характер взаимоотношений и владеть навыками коррекции поведения;
- осуществлять поиск профессионально значимой информации из различных источников, с использованием средств массовых коммуникаций;
- пользоваться различными типами современных медицинских информационных и телемедицинских систем для профессиональной деятельности;

знать:

- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере здравоохранения применения информационных технологий в здравоохранении;
- сущность и основные положения использования современных информационных технологий и видеоконференцсвязи в медицине, медицинской науке и здравоохранении;
- основы функционирования бюджетно-страховой медицины и добровольного медицинского страхования;
- принципы организационной культуры, медицинской этики, деонтологии, делового общения в коллективе;
- психологическую характеристику процесса общения;
- значения и функции профессионального общения в конфликтных ситуациях;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- понятие психологической обратной связи;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- принципы техники безопасности, охраны труда при использовании оборудования, инструментария.
- основные направления развития и перспективы МИС;

владеть:

- основными элементами коммуникационного взаимодействия в профессиональной деятельности с использованием цифровых технологий;
- терминологией, связанной с современными компьютерными технологиями в приложении к решению задач медицины и здравоохранения.
- основными методами по использованию медицинских информационных систем в лечебно-диагностическом процессе.

1.5. Планируемые результаты обучения

Слушатель должен развить **общие компетенции**, включающие в себя способность:

Код	Наименование результата обучения
ОК3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения возложенных на него профессиональных задач, а также для своего профессионального и личностного развития
ОК 5.	Дать студентам сведения о типах и классификации современных информационных систем и технологий, применяемых в медицине и здравоохранении.
ОК6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК11.	Быть готовым брать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, человеку

Слушатель должен развить **профессиональные компетенции**, включающие в себя способность и готовность:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.	Использовать нормативную правовую документацию, регламентирующую профессиональную деятельность в сфере охраны здоровья населения
ПК 2.	Предоставлять информацию в понятном для пациента виде, объяснять ему суть лечения
ПК 3.	Проводить и применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
ПК 4.	Применять принципы организационной культуры, медицинской этики, деонтологии, делового общения в коллективе. Проводить контроль за соблюдением этических и деонтологических требований, выполнением должностных обязанностей средним и младшим медицинским персоналом.
ПК 5.	Использовать инновационные технологии в профессиональной деятельности

1.6. Форма обучения: очно-заочная с применением ДО и ЭО.

Трудоемкость: 36 часов (16 часов – очно, 20 часов – заочно).

Программа реализуется с применением элементов электронного/дистанционного обучения с использованием системы информационного портала учебного заведения, где осуществляется идентификация слушателя.

Учебный контент программы представлен электронным информационным материалом, материалами для промежуточной и итоговой аттестации слушателей, рассчитана на 36 часов образовательной активности.

Электронное обучение/Дистанционное обучение

Обучение проводится с применением системы дистанционного обучения, которая предоставляет неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде, электронной библиотеке образовательного учреждения из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В учреждении сформирована электронная информационно-аналитическая система

управления колледжем (ИАСУК) (далее – система), а также система дистанционного обучения (СДО). Рекомендуемая скорость подключения – не менее 10 Мбит/сек.

Учебно-методические ресурсы размещаются в веб-приложении. Идентификация личности слушателя осуществляется по авторизованному доступу к ресурсам сайта

Учебно-методические ресурсы размещаются в веб – приложении. Идентификация личности слушателя осуществляется по авторизованному доступу к ресурсам сайта с использованием личных учетных данных (логин и пароль) на базе системы дистанционного обучения. Для координации действий используются электронная почта.

Электронный учебно-методический комплекс содержит электронные образовательные ресурсы (лекции, презентации, нормативно – директивная документация, алгоритмы манипуляций, задания для контроля качества усвоения учебного материала). Содержание материалов каждой программы определяется учебным планом.

Контрольно-измерительные материалы представлены заданиями в тестовой форме.

Итоговая аттестация экзамен-тестирование.

II. Содержание программы

2.1. Учебный план

№ п/п	Наименование программы	Всего аудиторных часов	в том числе					Форма контроля
			теоретические занятия		практические занятия			
			лекции	в том числе электронное/дистанционное обучение	практические занятия	в том числе электронное обучение	в том числе дистанционное обучение	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	«Конфликтное общение»	34	18	18	16	6	16	Текущий контроль
	Экзамен	2	2					Тестирование
	Итого	36	20		16			

2.2. Учебно-тематический план

№№	Наименование модулей/разделов, тем	Всего часов	В том числе часов			Форма контроля
			Теоретические занятия	Практические занятия	Занятия с применением дистанционных образовательных технологий	
1.1.	Раздел 1. Конфликтное общение.					
	Понятие конфликтов, его виды.	6	4	2	4	

1.2	Причины возникновения конфликтов и этапы их разрешения	6	2	4	2	
1.3.	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция. Психология стресса.	6	4	2	4	
1.4.	Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами. Внутри личностный конфликт.	4	2	2	2	
1.5.	Стратегии разрешения и урегулирования конфликтов. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.	6	4	2	4	
1.6.	Профилактика, предотвращение и управление конфликтами.	6	2	4	2	
Итоговая аттестация		2	2		2	Экзамен- тестирование
Всего36		36	20	16	20	

2.3. Календарно-учебный график при очно-заочной форме обучения трудоемкостью 36 часов

№ темы	Наименование тем	Всего часов	Электронное/дистанционное обучение						Очное обучение							
			1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	6 день	1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	6 день		
1.1.	Понятие конфликтов, его виды.	6	4(Т)						2(П)							
1.2.	Причины возникновения конфликтов и этапы их развития	6		2(Т)					4(П)							
1.3.	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция. Психология стресса.	6			4(Т)						2(П)					
1.4.	Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами. Внутриличностный конфликт.	4				2(Т)						2(П)				
1.5.	Стратегии разрешения и урегулирования конфликтов. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.	6					4(Т)						2(П)			
1.6.	Профилактика, предотвращение и управление конфликтами.	6				2(Т)							4(П)			
Итоговая аттестация								2(Э)								
Всего		36							20							16

Т–теория, П–практика, Э–экзамен

**2.4. Тематический план и содержание программы
«Конфликтное общение»**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем аудиторных часов (всего)	В том числе объем часов электронного/дистанционного обучения	Уровень освоения
1	2	3	4	5
Раздел 1. Конфликтное общение.				
Тема 1.1. Понятие конфликтов, его виды.	Структура конфликта. Виды конфликтов, структура, стадии протекания. 4 основные категориальные группы конфликтов. Компоненты конфликтов по И.Б. Понамареву. Динамика конфликта. Внутриличностные конфликты. Конструктивный межличностный конфликт. Правила поведения в конфликтах. Источники конфликтов и стадии их протекания. Конфликт: виды, функции; типы и формы конфликтов;	4	ДО-4	1
	<i>Практическое занятие.</i> <i>Выполнение тестовых заданий. Упражнения на формирование навыков конфликтных ситуаций с пациентом. Технологии установления межличностного контакта (психологического, эмоционального и т.п.). Методика выполнения приемов психологической саморегуляции.</i> <i>Тест «Самооценка конфликтности» (по Емельянову, 2000)</i>	2	ЭО-2	2
Тема 1.2. Причины возникновения конфликтов и	Конструктивные конфликты. Деструктивные конфликты. Этапы и алгоритм анализа конфликтов. Общение с детьми разного возраста. Культура общения в коллективе медучреждения	2	ДО-2	1

этапы их развития	<p><i>Практическое занятие</i></p> <p><i>Выполнение тестовых заданий. Умение расположить к себе людей. Культура общения. Механизм общения. Основы лечебной деятельности. (И.Харди). Психологические особенности общения медработников с пациентом. Специфика взаимоотношений пациента и медицинского работника. Особенности общения с пациентом в стационаре. Решение проблемно-ситуационных задач.</i></p>	4	ЭО-4	2
Тема 1.3. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция. Психология стресса.	<p>Классификация эмоциональных состояний: эмоции, чувства, настроение, аффект. Эмоциональное обеспечения поведения. Эмоциональные особенности и свойства личности. Физиологические основы эмоций и чувств. Эмоциональное напряжение и стресс. Факторы, вызывающие стресс. Стадии стресса как процесса дезадаптации личности. Предрасположенность к стрессовому напряжению, признаки стрессового напряжения. Возможные реакции организма на стресс и основные способы борьбы со стрессом. Понятие психологической защиты.</p> <p>Завершение консультации: навыки завершения консультации, навыки общения рекомендованы на более ранних этапах консультации, чтобы содействовать эффективному и удачному ее завершению</p>	4	ДО-4	1
	<p><i>Практическое занятие.</i></p> <p><i>Психологические тесты. Тест на профессиональный стресс (Т.Д. Азарных, И.М. Тыртышников); Диагностика профессионального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой); Сообщение плохих новостей, культурное и социальное разнообразие, проблемы связанные с возрастом, консультация по телефону, пациент с психическими отклонениями. «Окно Джохари»</i></p> <p>Работа с (ЭБС) электронная библиотека студента.</p>	2	ЭО-2	2

	Подготовка презентаций в PowerPoint/			
Тема 1.4. Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами. Внутриличностный конфликт.	Инструментальная агрессия. Преднамеренная агрессия. Основные пути, телемедицина, чего хотят пациенты, параметры измерения качества сервиса, внешний вид, советы по сервису, потребности пациентов, которые важно удовлетворять, правила работы с жалобой, предупреждение негатива, как исправить свои ошибки, алгоритм исправления ошибок, инструменты и техники обслуживания пациентов. Внутриличностный конфликт: понятие, виды, предупреждение и разрешение.	2	ДО-2	1
	<i>Практическое занятие.</i>	2	ЭО-2	2
	<i>Способы и приёмы коммуникативного взаимодействия</i> <i>Агрессия во время болезни, Психологические особенности профессионального общения медсестры с пациентами пожилого возраста. Исправления ошибок медсестры.</i> <i>Тест агрессивности Басса – Дарки.</i>			
Тема 1.5. Стратегии разрешения и урегулирования конфликтов. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.	Структура конфликта. Виды конфликтов, структура, стадии протекания. 4 основные категориальные группы конфликтов. Компоненты конфликтов по И.Б. Понамареву. Динамика конфликта. Внутриличностные конфликты. Конструктивный межличностный конфликт. Методы погашения конфликтов. Косвенные погашения конфликта. Способы решения конфликтов. Правила поведения в конфликтах.	4	ДО-4	1
	<i>Практическое занятие</i>	2	ЭО-2	2
	Переговоры – эффективный способ разрешения конфликтов. Тест «Оценка глубины конфликта»			
Тема 1.6. Профилактика, предотвращение и	Классификация эмоциональных состояний: эмоции, чувства, настроение, аффект. Профилактика предотвращения и управление конфликтами.	2	ДО-2	1

управление конфликтами.	Эмоциональное напряжение и стресс. Факторы вызывающие стресс. Стадии стресса как процесса дезадаптации личности. Предрасположенность к стрессовому напряжению, признаки стрессового напряжения. Возможные реакции организма на стресс и основные способы борьбы со стрессом. Понятие психологической защиты. профилактика			
	<i>Практическое занятие</i>	4	ЭО-4	2
	<i>Психологические тесты. Тест на профессиональный стресс (Т.Д. Азарных, И.М. Тыртышников); Диагностика профессионального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой); Тест «Ошибочные цели»</i>			
Экзамен		2	ДО-2	
Всего аудиторной учебной нагрузки:		36		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

3.1 Контроль и оценка результатов освоения программы

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Оперативность в оценке ситуации и принятие решений в стандартных и нестандартных ситуациях, полнота ответственности за принятые решения	Наблюдение за деятельностью слушателей в процессе освоения программы Оценка на практических занятиях
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения возложенных на него профессиональных задач, а также для своего профессионального и личностного развития	Точность поиска и грамотность использования информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Значение информационных технологий в профессиональной деятельности и при освоении профессиональной образовательной программы; Основные методы решения прикладных задач в области профессиональной деятельности; Использование ПК в профессиональной и повседневной деятельности; внедрение современных прикладных программных средств.	Наблюдение за деятельностью слушателей в процессе освоения программы Оценка на практических занятиях
ОК 5. Дать студентам сведения о типах и классификации современных информационных систем и технологий, применяемых в медицине и здравоохранении	Значение информационных технологий в профессиональной деятельности и при освоении профессиональной образовательной программы; Основные методы решения прикладных задач в области профессиональной деятельности;	Использовать ПК в профессиональной и повседневной деятельности; внедрять современные прикладные программные средства.

<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>Эффективность взаимодействия с коллегами, руководством, пациентами Основные понятия автоматизированной обработки информации; Использовать ПК в профессиональной и повседневной деятельности; внедрять современные прикладные программные средства.</p>	<p>Наблюдение за деятельностью слушателей в процессе освоения программы Оценка на практических занятиях</p>
<p>ОК11. Быть готовым брать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, человеку</p>	<p>Адекватность соблюдения правил и норм поведения в обществе, бережность отношения к природе; Базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности;</p>	<p>Наблюдение за деятельностью слушателей в процессе освоения программы</p>

<p>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</p>	<p>Основные показатели оценки результата</p>	<p>Формы и методы контроля и оценки</p>
<p>ПК 1. Использовать нормативную правовую документацию, регламентирующую профессиональную деятельность в сфере охраны здоровья населения</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Полнота знаний нормативных правовых актов по осуществлению профессиональной деятельности – Полнота знаний профессиональной этики и деонтологии – Правильность предоставляемой информации о сути вмешательств 	<ul style="list-style-type: none"> – Тестирование
<p>ПК 2. Предоставлять информацию в понятном для пациента виде, объяснять ему суть лечения</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Полнота знаний нормативных правовых актов по выполнению стандартов медицинских услуг медицинскими сестрами – Полнота знаний профессиональной этики и деонтологии – Правильность предоставляемой информации о сути вмешательств – Грамотность оформления медицинской 	<ul style="list-style-type: none"> – Тестирование

	документации	
ПК 3. Проводить и применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> – Полнота знаний нормативной правовой базы по осуществлению эффективного общения пациентам разных возрастных групп – Правильность планирования техники и приемы эффективного общения – Правильность проведения медицинских услуг при проведении профилактических мероприятий пациентам разных возрастных групп 	<ul style="list-style-type: none"> – Тестирование – Демонстрация практических навыков – Ситуационные задачи
ПК 4. Применять принципы организационной культуры, медицинской этики, деонтологии, делового общения в коллективе. Проводить контроль за соблюдением этических и деонтологических требований, выполнением должностных обязанностей средним и младшим медицинским персоналом.	<ul style="list-style-type: none"> – Полнота знаний нормативных правовых актов по осуществлению профессиональной деятельности – Полнота знаний профессиональной этики и деонтологии - Правильность предоставляемой информации о сути вмешательств 	<ul style="list-style-type: none"> – Тестирование – Демонстрация практических навыков – Ситуационные задачи
ПК 5. Использовать инновационные технологии в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> – Полнота знаний о технических и программных средствах обеспечения профессиональной деятельности – Правильность использования технических, телекоммуникационных средств 	<ul style="list-style-type: none"> – Тестирование – Демонстрация практических навыков

3.2. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы

Удостоверение о повышении квалификации.

IV. Организационно-педагогические условия реализации программы

4.1. Требования к кадровому обеспечению программы

Реализация дополнительной профессиональной программы повышения квалификации специалистов со средним медицинским образованием должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее медицинское или педагогическое образование.

4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению программы

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов для ведения теоретических и практических занятий на базе образовательной организации.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- Мебель: столы, стулья для преподавателя и слушателей;
- шкафы для хранения наглядных пособий, учебно – методической документации;
- хозяйственные предметы;
- доска классная;
- литература.

Технические средства обучения:

- компьютерная техника;
- мультимедийный проектор;
- интерактивная доска.

Технологическое оснащение рабочих мест:

- компьютерные программы (обучающие, контролирующие);
- методические учебные материалы на электронных носителях;
- справочные материалы;
- локальная сеть;
- доступ к сети Интернет.

Основная литература:

1. Сильверман Дж., Кёрн С., Дрейпер Дж. Навыки общения с пациентами. Пер. с англ. – М.: Гранат, 2018. -304с.
2. Руденко А.М., Самыгин С.И. Психология для медицинских колледжей: учебное пособие / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. - Изд. 4-е. – Ростов н/Дону: 2016. -383с. – (Среднее медицинское образование).
3. Полянцева О.И. Психология для средних медицинских учреждений: учебник / О.И. Полянцева. – Изд. 7-е, перераб. и доп. – Ростов н/ Д: Феникс. 2015. – 431с. – (Среднее медицинское образование).
4. Островская И.В. Психология: учебник для мед. Учреждений и колледжей/ И.В. Островская. -2-е изд., испр., -М.: ГЭОТАР - Медиа, 2016. – 480с.
5. Филатова С.А. Сестринский уход в гериатрии: учеб.пособие/ С.А. Филатова.- Изд. 2-е.- Ростов н/Д: Феникс, 2017.-494с.
6. Корягина Н.А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсяникова. – Люберцы: Юрайт, 2016. -437с.

Дополнительная литература:

1. Владимирский А.В. Телемедицина: Curatio Sine Tempora et Distantia. – М., 2016. – 663с. ISBN 978-1-77313-486-4
2. Омачевская С.Н. Информационные технологии в профессиональной деятельности медицинских работников. Учебное пособие для СПО, изд. Лань, 2020г.

3. Каретников О.Ю. Новейший справочник медицинской сестры/ О.Ю. Каретников, С.А. Кочнева, И.И Ульянова, О.Ю. Преображенская – М.: ООО «Дом Славянской книги»; 2015. – 896 с.
4. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений/ Е.П. Ильин. -2012
5. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования /Г.М. Шеламова. – 2012
6. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения: Ростов – на Дону, Феликс, 2013

Нормативная правовая документация:

1. Нормативные правовые акты по охране здоровья населения в РФ.
2. Нормативные правовые акты, регламентирующие работу медицинских организаций.
 - Приказ Минздрава РФ №965н от 30.11.2017г. « Об утверждении порядка организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий»
 - Приказ Минздрава РФ № 911н «Об утверждении требований к государственным информационным системам в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинским информационным системам медицинских организаций и информационным системам фармацевтических организаций» от 24.12.2018г.
 - Приказ Минздрава РФ №947н «Об утверждении порядка организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов» от 07.09.2020г.
 - Постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2020 № 1906 « О внесении изменений в Правила государственной регистрации медицинских изделий» - ускоренный порядок вывода на рынок новых программных продуктов, в том числе, программного обеспечения с применением технологий искусственного интеллекта, путем введения одноэтапной процедуры их государственной регистрации

Ссылки на электронные источники информации:

Информационно-правовое обеспечение:

1. Справочная правовая система «Консультант Плюс».
2. Справочная правовая система «Гарант».

Профильные web-сайты Интернета:

1. Министерство здравоохранения РФ (<http://www.rosminzdrav.ru>)
2. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (<http://www.rosпотребнадзор.ru>)
3. ФГУЗ Федеральный центр гигиены и эпидемиологии Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (<http://www.fcgsen.ru>)
4. Информационно-методический центр «Экспертиза» (<http://www.crc.ru>)
- 5.Единая государственная информационная система в сфере

V. Контрольно-измерительные материалы

Задания в тестовой форме

1. «Не отвечать конфликтогеном на конфликтоген» – один из принципов:

- 1) профилактики;+
- 2) психологической коррекции;
- 3) психотерапии;
- 4) психофармакологии.

2. «Стремление к превосходству» так называется:

- 1) конфликтоген;+
- 2) личностное расстройство;
- 3) принцип работы;
- 4) стадия конфликта.

3. Большинство конфликтогенов можно отнести к одному из типов:

- 1) проявления агрессивности;+
- 2) проявления протеста;
- 3) проявления фрустрации;
- 4) стремление к авторитету.

4. Выберите, к какому способу снятия агрессивности относится данный: «Адреналин – спутник напряженности – сгорает во время физической работы»

- 1) активный;+
- 2) логический;
- 3) пассивный;
- 4) эмоциональный.

5. Выберите, к какому способу снятия агрессивности относится данный: «Пожаловаться близким, выговориться, поплакаться»

- 1) активный;
- 2) логический;
- 3) пассивный;+
- 4) рефлексивный.

6. Дайте определение предмету конфликта

- 1) внезапно возникшая сиюминутная проблема;
- 2) длительно тлеющая назревающая проблема;
- 3) объективно существующая или воображаемая проблема, служащая причиной раздора между сторонами;+
- 4) субъективно существующая или воображаемая проблема, служащая причиной раздора между сторонами.

7. К формам проявления конфликта относится (выберите несколько ответов):

- 1) актуализированные;+
- 2) завершенные;
- 3) закрытые;
- 4) латентные.+

8. К четырем шагам метода улучшения взаимоотношений Д. Дэна относят (выберите несколько ответов):

- 1) заключить договор;+
- 2) найти время для беседы;+
- 3) подготовить психотерапевтический контракт;
- 4) проработать бессознательные переживания.

9. К элементам возникновения конфликта относят (выберите несколько ответов):

- 1) действия;
- 2) инцидент;+

3) конфликтная ситуация;+

4) участники.+

10. Как классифицируются очаги социальной напряженности? (выберите несколько ответов)

1) по интенсивности;+

2) по источнику происхождения;+

3) по распространенности;

4) по степени тяжести эмоционального напряжения.

11. Как называются слова, способствующие конфликту?

1) вызывающий;

2) конфликтность;

3) конфликтоген;+

4) конфликтующий.

12. Как подразделяются конфликты по временным параметрам? (выберите несколько ответов):

1) быстротечные;+

2) длительные;+

3) завершенные;

4) кратковременные.+

13. Какая форма используется для выхода из конфликта?

1) формула от «Мы»;

2) формула от «Они»;

3) формула от «Я и окружающие»;

4) формула от «Я».+

14. Какие конфликтные личности существуют? (выберите несколько ответов)

1) «демонстративные», «ригидные»;+

2) «избегающие», «зависимые»;

3) «неуправляемые», «доминирующие»;

4) «рационалисты», «безвольные».+

15. Какие параметры важны для конструктивного и успешного поведения в конфликте? (выберите несколько ответов)

1) агрессивность и пассивность;

2) адекватность отражения конфликта;+

3) закрытость общения конфликтующих сторон;

4) определение сущности конфликта.+

16. Какие шаги необходимо сделать для определения сущности конфликта? (выберите несколько ответов)

1) определение основной проблемы;+

2) реализация намеченного совместно способа разрешения конфликта;+

3) своевременное психотерапевтическое вмешательство;

4) совместное решение о выходе из конфликта.+

17. Какое поведение в конфликте характерно?

1) конфликт, агрессия;

2) событие, реакция, предпочитаемый исход;+

3) стимул, исход ситуации;

4) стимул, реакция, пассивность.

18. Конфликт содержит в себе:

1) способы борьбы и напряжения;

2) способы напряжения и противостояния;

3) способы противостояния, напряжения и борьбы;+

4) способы столкновения и противостояния.

19. Конфликтом, в самом что ни на есть прямом смысле, называется:

- 1) любое вторжение;
- 2) любое нападение;
- 3) любое противостояние;
- 4) любое столкновение.+

20. Непосредственным поводом конфликта называют:

- 1) конкретные события, приведших к конфликту;+
- 2) посредников, участвующих в конфликте;
- 3) субъективные ощущения, которые привели к конфликту;
- 4) условия возникновения конфликта.

21. Основные этапы анализа социального конфликта (выберите несколько ответов):

- 1) аффективность;
- 2) напряженности, антогонизма;+
- 3) несовместимости;+
- 4) скрытая стадия.+

22. Основными элементами конфликтного взаимодействия являются (выберите несколько ответов):

- 1) активное течение конфликта;
- 2) объект и участники конфликта;+
- 3) объективное восприятие конфликта;
- 4) социальная среда и условия конфликта.+

23. Перечислите динамические показатели конфликта (выберите несколько ответов):

- 1) завершение конфликта;+
- 2) инцидент;
- 3) конфликтная ситуация;+
- 4) конфликтное взаимодействие.+

24. Позитивная роль конфликта заключается в следующем:

- 1) дестабилизирующая функция;
- 2) коммуникативно-информационная функция;
- 3) конфликт помогает прояснить проблему;+
- 4) функция разрядки сложившейся напряженности.

25. Социальная напряженность – это:

- 1) групповые эмоции;
- 2) индикатор конфликта, психологическое состояние значительных социальных групп;
- 3) индикатор конфликта, психологическое состояние значительных социальных групп, групповые эмоции;+
- 4) психологическое состояние значительных социальных групп.

26. Структурным компонентом целевого конфликта является:

- 1) рассогласование базовых ценностей участников взаимодействия;
- 2) рассогласование направления взаимодействия;
- 3) рассогласование потребностей участников взаимодействия;
- 4) рассогласование целей участников взаимодействия, это противоборство в достижении целей.+

27. Укажите, что может быть предметом конфликта

- 1) духовные ценности;
- 2) статус;
- 3) экономические потребности;
- 4) эмоции, рефлексивная сфера, коммуникативная сфера.+

28. Функции конфликта по направленности:

- 1) вторгающиеся/отступающие;
- 2) деструктивные и конструктивные;+
- 3) нападающие/созидающие;
- 4) противоборствующие/созидающие.

29. Что НЕ относится к искажениям восприятия при адекватном восприятии конфликта?

- 1) «все ясно»;
- 2) «двойная этика»;
- 3) «желание побыстрее разрешить конфликт»;+
- 4) «иллюзии собственного благородства».

30. Что НЕ относится к простым формам патологической конфликтности?

- 1) бойкот;
- 2) дискриминация;+
- 3) саботаж;
- 4) травля.

31. Что НЕ относится к структурным составляющим социального конфликта?

- 1) взаимоотношения между субъектами конфликта;
- 2) предмет конфликта;
- 3) состояние окружающей среды, в которой конфликт возникает и развивается;
- 4) характеристика второстепенных участников.+

32. Что изучают при анализе конфликта? (выберите несколько ответов)

- 1) исторические корни и непосредственный повод;+
- 2) предмет конфликта и его объект, состав участников;+
- 3) психологическую коррекцию;
- 4) уровень напряженности в отношениях между сторонами в начальной точке конфликта.+

33. Что относится к основным стадиям развития конфликта?

- 1) стадия гнева;
- 2) стадия избегания;
- 3) стадия открытого конфликта;+
- 4) стадия отрицания.

34. Что относится к основным формам патологической конфликтности?

- 1) бунт;+
- 2) зависимость;
- 3) контрреволюция;
- 4) напряженность.

35. Что относится к профилактике конфликтов? (выберите несколько ответов)

- 1) диагностика;
- 2) не отвечать конфликтогеном на конфликтоген;+
- 3) не употреблять конфликтогены при общении;+
- 4) проявлять симпатию к собеседнику без исключения агрессивных тенденций.

36. Что относится к фазам развития конфликта?

- 1) латентный период;+
- 2) саботаж;
- 3) стремление к превосходству;
- 4) фаза апатии.

37. Что справедливо по отношению к «безобъектным» конфликтам?

- 1) не базируются на базовых потребностях;
- 2) не базируются на взаимных стремлениях к контролю над чем-то;+
- 3) не базируются на взаимных целях;
- 4) не базируются на достижениях успеха.

38. Что является структурным компонентом информационного конфликта?

- 1) не совпадают конечные источники информации;
- 2) не совпадают базовые ценности;
- 3) не совпадают знания, разная интерпретация информации;+
- 4) не совпадают потребности.

39. Что является структурным компонентом мотивационного конфликта?

- 1) несовместимость базовых ценностей;
- 2) несовместимость информации;
- 3) несовместимость намерений и интересов людей;+**
- 4) несовместимость потребностей.

40. Что является структурным компонентом операционального конфликта?

- 1) не конгруэнтны источники информации;
- 2) не конгруэнтные средства интеракции;+**
- 3) не совпадают базовые ценности;
- 4) не совпадают потребности.

41. Укажите стиль решения конфликта, при котором каждая сторона принимает собственные варианты решения, отличающиеся от изначальных двух

- 1) интеграция+**
- 2) приспособление
- 3) одностороннее подавление
- 4) компромисс
- 5) избегание

42. Укажите количество этапов управления конфликтами

- 1) 6
- 2) 4
- 3) 5+**
- 4) 2
- 5) 3

44. Укажите способ словесного взаимодействия оппонентов, который подразумевает заинтересованность каждого в привлечении другого на свою сторону, характеризующийся стремлением убедить в своей правоте

- 1) рассказ
- 2) беседа
- 3) дискуссия+**
- 4) полемика
- 5) диалог

45. Выберите параметр патологии организационных отношений, который характеризуется наличием сговора работников организации для использования ее ресурсов в собственных целях, но в ущерб целям самой этой организации

- 1) неуправляемость
- 2) сговор+**
- 3) конфликтность
- 4) преобладание личных отношений
- 5) бессубъектность

46. Укажите стиль решения конфликта, при котором одна из его сторон пытается войти в положение другой

- 1) соперничество
- 2) сотрудничество
- 3) избегание
- 4) компромисс
- 5) приспособление+**

47. Укажите виды конфликтов, сгруппированные на основе критерия длительности конфликта

- 1) реальные, нереальные+**
- 2) внутриличностные, межличностные
- 3) простые, сложные
- 4) краткосрочные, хронические+**
- 5) системные, структурные

Ситуационные задачи

ЗАДАЧА № 1

Пациент А. Общительный и разговорчивый, любит быть на виду. Эмоциональный, жизнерадостный и общительный. Пренебрежительно относится к болезни. Надеется на то, что все само собой обойдется. Склонен к конфликтности, но быстро остывает. В спорах не склонен уступать, даже если не прав.

Задания:

1. Определите тип темперамента с помощью цифровых технологий.
2. Укажите силу нервной системы.
3. Выберите рациональный способ общения с ним при помощи информационных инноваций.

ЗАДАЧА № 2

Пациентка С. Общительна и разговорлива, энергична и жизнерадостна. Любит быть на виду. Уравновешена, в конфликтах не участвует.

Ценит доверительные отношения. Свое состояние оценивает без склонности драматизировать ситуацию. Стремится содействовать успеху лечения.

Задания:

1. Определите тип темперамента с помощью цифровых технологий.
2. Укажите силу нервной системы.
3. Выберите рациональный способ общения при помощи информационных инноваций.

ЗАДАЧА № 3

Пациент Р. Настороженный, неуверенный в себе. Имеет низкую самооценку, необщителен, честолюбив, серьезен. Часто склонен к уныло – тревожному настроению. Входит в контакт лишь с незначительным количеством людей. Не обидчив, но мнителен. Ищет новые способы лечения и дополнительные информации о болезни

Задания:

1. Определите тип темперамента с помощью цифровых технологий.
2. Укажите силу нервной системы.
3. Выберите рациональный способ общения.

КЕЙС 4.

Больная Т., жалуется на жажду, повышенный аппетит, сухость во рту, учащенное мочеиспускание, похудание, кожный зуд. Больной считает себя около года. Потеряла около 6 кг массы тела за последние 6 месяцев.

При осмотре: Кожные покровы сухие, следы расчесов, подкожно-жировая клетчатка развита недостаточно. При перкуссии легких - легочной звук. Дыхание везикулярное. Граница сердца в пределах нормы. Тоны сердца приглушены.

АД 120/80 мм рт.ст. Пульс 86 ударов в минуту, удовлетворительного наполнения и напряжения. Живот мягкий, безболезненный. Печень и селезенка не пальпируются. Была установлена инсулиновая помпа.

Задания

Обучите пациентку правилам пользования инсулиновой помпой компании Medtronic.

Организируйте посещение пациенткой школы для больных сахарным диабетом по средствам облачных конференций на платформе ZOOM.

Обучите пациентку пользоваться мобильным приложением «МТС 120/80» (вести журнал контроля артериального давления, результатов уровня глюкозы цельной капиллярной крови натошак).

Составители программы

Хисамутдинова З.А., доктор медицинских наук, директор ГАПОУ «Казанский медицинский колледж».

Аргудяева Г.А., преподаватель психологии ОДПО ГАПОУ «Казанский медицинский колледж».