

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «МУРМАНСКИЙ  
ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ  
СПЕЦИАЛИСТОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ»**

**СОГЛАСОВАНО**

Министр здравоохранения  
Мурманской области

  
Д.В. Панычев  
« 02 » 10 2020 г.



**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГООАУ ДПО «МОЦК СЗ»

  
М.А. Горохова  
« 02 » 10 2020 г.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

по специальности «Сестринское дело»  
Цикл «Особенности профессионального общения в практике  
медицинского работника»

Мурманск  
2020

ОДОБРЕНО

На заседании методического совета

Протокол № 1 от 30.03.2019 г.

Председатель методического  
совета \_\_\_\_\_

**Разработчики:**

1. Печко О.В. – заведующий учебной частью ГООАУ ДПО «МОЦПК СЗ».
2. Олейник Т.И. – преподаватель ГООАУ ДПО «МОЦПК СЗ»

**Рецензенты:**

1. Горохова М.А. – директор ГООАУ ДПО «МОЦПК СЗ».
2. Хохлова Г.Н. – заместитель директора по учебной работе ГООАУ ДПО «МОЦПК СЗ»

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящая программа дополнительного профессионального образования представляет собой совокупность требований, обязательных при реализации образовательной программы повышения квалификации медицинских работников.

**Основная специальность:** «Сестринское дело».

**Смежные специальности:** «Лечебное дело», «Организация сестринского дела», «Сестринское дело в педиатрии», «Акушерское дело», «Анестезиология и реаниматология», «Стоматология», «Стоматология ортопедическая», «Эпидемиология», «Лабораторное дело», «Дезинфекционное дело», «Гигиеническое воспитание», «Лабораторная диагностика», «Гистология», «Сестринское дело в педиатрии», «Операционное дело», «Общая практика», «Рентгенология», «Функциональная диагностика», «Физиотерапия», «Медицинский массаж», «Лечебная физкультура», «Диетология», «Стоматология профилактическая», «Судебно-медицинская экспертиза», «Медицинская статистика», «Скорая и неотложная помощь», «Бактериология».

Настоящая программа дополнительного профессионального образования повышения квалификации разработана на основании нормативной и методической документации:

- Федеральный закон РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012г. N273-ФЗ (ред. от 03.08.2018);
- Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ред. от 03.08.2018);
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Приказ Минздрава России от 03.08.2012 № 66н «Об утверждении Порядка и сроков совершенствования медицинскими работниками и фармацевтическими работниками профессиональных знаний и навыков путем обучения по дополнительным профессиональным образовательным программам в образовательных и научных организациях» (Зарегистрировано в Минюсте России 04.09.2012 N 25359);
- Приказ Минобрнауки России от 23.08.2017 N 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ» (Зарегистрировано в Минюсте России 18.09.2017 N 48226);
- Приказ Минздравсоцразвития России от 23.07.2010 N 541н (ред. от 09.04.2018) «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере

здравоохранения» (Зарегистрировано в Минюсте России 25.08.2010 N 18247);

- Приказ Минздрава России от 10.02.2016 N 83н «Об утверждении Квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам со средним медицинским и фармацевтическим образованием» (Зарегистрировано в Минюсте России 09.03.2016 N 41337).
- Устава и локальных актов Государственного областного образовательного автономного учреждения дополнительного профессионального образования «Мурманский областной центр повышения квалификации специалистов здравоохранения».

Обучение предусматривает выполнение самостоятельной работы, итогового контроля знаний и осуществляется с применением дистанционных образовательных технологий.

Итоговая аттестация проходит в форме экзамена, порядок которого регламентируется Положением о проведении итоговой аттестации слушателей по дополнительным профессиональным образовательным программам Государственного областного образовательного автономного учреждения дополнительного профессионального образования «Мурманский областной центр повышения квалификации специалистов здравоохранения».

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную образовательную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаётся удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

## ПАСПОРТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Программа разработана для обучения слушателей на цикле «Особенности профессионального общения в практике медицинского работника».

1.2. Программа предназначена для обучения специалистов со средним медицинским образованием по основной специальности «Сестринское дело», по смежным специальностям «Лечебное дело», «Организация сестринского дела», «Сестринское дело в педиатрии», «Акушерское дело», «Анестезиология и реаниматология», «Стоматология», «Стоматология ортопедическая», «Эпидемиология», «Лабораторное дело», «Дезинфекционное дело», «Гигиеническое воспитание», «Лабораторная диагностика», «Гистология», «Сестринское дело в педиатрии», «Операционное дело», «Общая практика», «Рентгенология», «Функциональная диагностика», «Физиотерапия», «Медицинский массаж», «Лечебная физкультура», «Диетология», «Стоматология профилактическая», «Судебно-медицинская экспертиза», «Медицинская статистика», «Скорая и неотложная помощь», «Бактериология».

1.3. Нормативный срок обучения:

Форма обучения – заочная (дистанционное обучение).

Режим обучения – 6 академических часов в день.

Срок обучения – 18 часов.

1.4 Целью реализации программы обучения на цикле повышения квалификации является: качественное изменение профессиональных компетенций, необходимых для выполнения следующих видов профессиональной деятельности в рамках имеющейся квалификации:

- Проведение профилактических мероприятий (ПК 1.1; 1.2; 1.3);
- Участие в лечебно-диагностическом и реабилитационном процессах (ПК 2.1; 2.6).

1.5. Требования к результатам освоения:

В результате освоения программы слушатель должен приобрести следующие знания и умения, необходимые для качественного изменения компетенций.

***Слушатель должен знать:***

- аспекты общей и медицинской психологии;
- составляющие профессиональной компетентности медицинского работника;
- этические принципы и нормы профессионального общения в работе;
- психологические аспекты делового общения;
- техники и приемы эффективного общения;
- основы манипулятивного общения, основы конфликтологии;

- особенности профессионального общения в педиатрии;
- особенности профессионального общения в гериатрии;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

***Слушатель должен уметь:***

- учитывать психологические особенности личности при различных видах профессионального общения, избегать конфликтных ситуаций;
- использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри учреждения здравоохранения;
- уметь профилактировать конфликтные ситуации;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН**  
**ЦИКЛА ОБУЧЕНИЯ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ**  
**«Сестринское дело»**

<b>Цикл</b>	<b>«Особенности профессионального общения в практике медицинского работника»</b>
<b>Цель:</b>	повышение квалификации
<b>Категория слушателей:</b>	специалисты со средним профессиональным образованием по основной специальности: «Сестринское дело», по смежным специальностям: «Лечебное дело», «Организация сестринского дела», «Сестринское дело в педиатрии», «Акушерское дело», «Анестезиология и реаниматология», «Стоматология», «Стоматология ортопедическая», «Эпидемиология», «Лабораторное дело», «Дезинфекционное дело», «Гигиеническое воспитание», «Лабораторная диагностика», «Гистология», «Сестринское дело в педиатрии», «Операционное дело», «Общая практика», «Рентгенология», «Функциональная диагностика», «Физиотерапия», «Медицинский массаж», «Лечебная физкультура», «Диетология», «Стоматология профилактическая», «Судебно-медицинская экспертиза», «Медицинская статистика», «Скорая и неотложная помощь», «Бактериология».
<b>Объем часов:</b>	18 часов
<b>Форма обучения:</b>	заочная (дистанционное обучение)
<b>Режим занятий:</b>	6 академических часов в день

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Всего часов	Количество часов		Формы контроля
			Теория	Практика	
1.	Психология общения	6	6	-	Промежуточный контроль
2.	Психология конфликта	4	4	-	
3.	Культура профессиональной коммуникации медицинского работника. Имидж медицинского работника	1	1	-	
4.	Особенности профессионального общения в педиатрии	2	2	-	

<b>5.</b>	<b>Особенности профессионального общения в гериатрии</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		
<b>4.</b>	<b>Итоговая аттестация.</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>Тестирование</b>
<b>5.</b>	<b>ИТОГО</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	

**УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН**  
**ЦИКЛА ОБУЧЕНИЯ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ**  
**«Сестринское дело»**

<b>Цикл</b>	<b>«Особенности профессионального общения в практике медицинского работника»</b>
<b>Цель:</b>	повышение квалификации
<b>Категория слушателей:</b>	специалисты со средним профессиональным образованием по основной специальности: «Сестринское дело», по смежным специальностям: «Лечебное дело», «Организация сестринского дела», «Сестринское дело в педиатрии», «Акушерское дело», «Анестезиология и реаниматология», «Стоматология», «Стоматология ортопедическая», «Эпидемиология», «Лабораторное дело», «Дезинфекционное дело», «Гигиеническое воспитание», «Лабораторная диагностика», «Гистология», «Сестринское дело в педиатрии», «Операционное дело», «Общая практика», «Рентгенология», «Функциональная диагностика», «Физиотерапия», «Медицинский массаж», «Лечебная физкультура», «Диетология», «Стоматология профилактическая», «Судебно-медицинская экспертиза», «Медицинская статистика», «Скорая и неотложная помощь», «Бактериология».
<b>Объем часов:</b>	18 часов
<b>Форма обучения:</b>	заочная (дистанционное обучение)
<b>Режим занятий:</b>	6 академических часов в день

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Всего часов	Количество часов		Формы контроля
			Теория	Практика	
1.	<b>Психология общения</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	-	<b>Промежуточный контроль</b>
1.1	Общение как социальный феномен	1	1	-	
1.2	Психологические аспекты делового общения. Этические принципы общения медицинского работника.	2	2		
1.3	Техники и приемы эффективного общения	1	1		
1.4	Манипуляции в общении	1	1		
1.5	Профилактика профессионального	1	1		

	выгорания				
<b>2.</b>	<b>Психология конфликта</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	-	
2.1.	Основы конфликтологии	2	2	-	
2.2.	Конфликты в медицинской практике	3	3	-	
<b>3.</b>	<b>Культура профессиональной коммуникации медицинского работника. Имидж медицинского работника</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	-	
<b>4.</b>	<b>Особенности профессионального общения в педиатрии</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	-	
<b>5.</b>	<b>Особенности профессионального общения в гериатрии</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		
<b>4.</b>	<b>Итоговая аттестация.</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	-	<b>Тестирование</b>
<b>5.</b>	<b>ИТОГО</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	-	

## СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА (РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА)

Наименование разделов и тем	Содержание
<b>Раздел 1</b>	<b>Психология общения</b>
<b>Тема 1.1</b> Общение как социальный феномен	<b>Теория:</b> Понятие общения, типы, виды и функции общения. Общение как социальный феномен.
<b>Тема 1.2</b> Психологические аспекты делового общения. Этические принципы общения медицинского работника.	<b>Теория:</b> Понятие этики и морали. Принципы этики делового общения между коллегами. Профессиональный и деловой этикет. Функции и структура деловой беседы. Этапы и фазы деловой беседы. Деловая дискуссия, совещания, переговоры. Культура общения по телефону, деловая корреспонденция.
<b>Тема 1.3</b> Техники и приемы эффективного общения	<b>Теория:</b> Эффективное общение. Техники и приемы эффективного общения.
<b>Тема 1.4</b> Манипуляции в общении	<b>Теория:</b> Манипулятивное общение. Работа с возражениями.
<b>Тема 1.5</b> Профилактика профессионального выгорания	<b>Теория:</b> Профессиональное выгорание. Стадии профессионального выгорания. Симптомы профессионального выгорания. Диагностика уровня профессионального выгорания.
<b>Раздел 2</b>	<b>Психология конфликта</b>
<b>Тема 2.1</b> Основы конфликтологии	<b>Теория:</b> Психология конфликта. Понятие конфликта, его сущности. Функции конфликта. Структура и динамика конфликтов, типология конфликтов. Стороны конфликтов. Субъекты и участники конфликтов.
<b>Тема 2.2</b> Конфликты в медицинской практике	<b>Теория:</b> Конфликты в медицинской практике. Виды конфликтов. Методы разрешения конфликтов. Поведение в конфликтной ситуации.
<b>Раздел 3</b>	<b>Культура профессиональной коммуникации медицинского работника. Имидж медицинского работника</b>
<b>Тема 3.1</b> Культура профессиональной коммуникации медицинского работника. Имидж	<b>Теория:</b> Понятие коммуникативной компетенции медицинского работника. Принципы коммуникативной компетенции.

медицинского работника	
<b>Раздел 4</b>	<b>Особенности профессионального общения в педиатрии</b>
<b>Тема 4.1</b> Особенности профессионального общения в педиатрии	<b>Теория:</b> Принципы эффективной коммуникации. Особенности профессионального общения в педиатрии. Терапевтическая игра.
<b>Раздел 5</b>	<b>Особенности профессионального общения в гериатрии</b>
<b>Тема 5.1</b> Особенности профессионального общения в гериатрии	<b>Теория:</b> Принципы эффективной коммуникации. Техники и приемы эффективного общения.

***Виды самостоятельной работы:***

- выполнение заданий для самоконтроля знаний;
- работа с конспектом лекции, с презентацией;
- изучение учебных материалов;
- решение тестовых заданий;
- работа со справочной литературой.

## ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

1. Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих педагогическую деятельность по данной программе:

- наличие соответствующего основного среднего профессионального или высшего образования и (или) дополнительного профессионального образования, соответствующих профилю преподаваемой дисциплины/модуля/раздела; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

2. Требования к учебно-материальному оснащению:

Наименование кабинетов	Вид занятия	Наименование оборудования, программного обеспечения
Компьютерный кабинет	Теоретические, консультации (on-line, off-line)	<ul style="list-style-type: none"><li>– учебно-методические материалы;</li><li>– ресурсы сети Интернет;</li><li>– электронная почта;</li><li>– информационные материалы;</li><li>– компьютерные системы тестирования и контроля знаний;</li><li>– ресурсы сети Интернет;</li><li>– сайт дистанционного обучения с размещённой на нем СДО «Moodle»;</li><li>– компьютер и т.д.</li></ul>

3. Требования к информационному обеспечению обучения (перечень рекомендуемых учебных и периодических изданий, электронных ресурсов, дополнительной литературы, УМК, учебно-методическая документация, нормативная документация):

### 3.1. Основные источники:

1. Столяренко Л.Д., Психология общения: учебник/ Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Изд. 2-е - ростов н/Д: Феникс, 2017. – 317

### 3.2. Рекомендованная литература:

1. Островская И.В., Психология/ И.В. Островская - М. ГЭОТАР-Медиа 2016,
2. Абрамова Г.С., Психология развития и возрастная психология/ Г.С Абрамова- М. Прометей, 2018
3. Хрусталев Ю.М., Биоэтика. Философия сохранения жизни и сбережения здоровья/ Ю.М. Хрусталев.- М. ГЭОТАР-Медиа, 2013

### 3.3. Электронные ресурсы:

1. Сборник электронных курсов по психологии:  
<http://www.ido.edu.ru/psvchology>.
2. Электронная библиотека портала Auditorium.ru: <http://www.auditorium.ru>.
3. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
4. Научная библиотека МГУ <http://www.lib.msu.ru>
5. Электронная библиотека по психологии <http://bookap.by.ru>

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Оценка качества освоения тем программы проводится в процессе промежуточной аттестации в форме зачета.

При обучении с применением дистанционных образовательных технологий промежуточная оценка результатов освоения программы осуществляется в форме тестового контроля, а также выполнения слушателями самостоятельной работы.

Оценка качества полного освоения программы осуществляется в виде итоговой аттестации в форме тестирования в соответствии с требованиями и критериями, закреплёнными в локальных нормативных актах Учреждения.

### ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Название	Формы контроля
«Особенности профессионального общения в практике медицинского работника»	Выполнение самостоятельной работы

### ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Итоговая аттестация проводится в виде тестового контроля.

## **ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

*Медицинская сестра/Медицинский брат (базовой подготовки) должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:*

### **1. Проведение профилактических мероприятий.**

**ПК 1.1.** Проводить мероприятия по сохранению и укреплению здоровья населения, пациента и его окружения.

**ПК 1.2.** Проводить санитарно-гигиеническое воспитание населения.

**ПК 1.3.** Участвовать в проведении профилактики инфекционных и неинфекционных заболеваний.

### **2. Участие в лечебно-диагностическом и реабилитационном процессах.**

**ПК 2.1.** Представлять информацию в понятном для пациента виде, объяснять ему суть вмешательств.

**ПК 2.6.** Вести утвержденную медицинскую документацию.

**МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ЗНАНИЙ  
(ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ)**

1. Общение как социальный феномен.
2. Роль общения в жизни человека.
3. Характеристика процесса общения.
4. Виды и функции процесса общения.
5. Стороны общения.
6. Этика профессионального общения.
7. Коммуникативная компетентность медицинского работника.
8. Этика делового общения.
9. Основы конфликтологии.
10. Профессиональное выгорание.
11. Особенности эффективного общения в педиатрии.
12. Особенности эффективного общения в гериатрии.
13. Имидж медицинского работника.
14. Конфликты в медицинской практике.
15. Техники и приемы эффективного слушания.
16. Манипулятивное общение.