



УРАЛЬСКИЙ
МЕДИЦИНСКИЙ
ИНСТИТУТ

**Автономная некоммерческая организация
высшего образования
«Уральский медицинский институт»**

Фонд оценочных средств

**Б1.В.ДЭ.01.01 Современные коммуникации в медицине
Часть, формируемая участниками образовательных отношений**

Специальность 31.05.01 Лечебное дело
квалификация: врач-лечебник
Форма обучения: очная
Срок обучения: 6 лет

Фонд оценочных средств по дисциплине рассмотрен и одобрен на заседании Ученого совета института (протокол № 1 от 16.01.2024) и утвержден приказом ректора № 02 от 19.01.2024 года

Нормативно-правовые основы разработки и реализации оценочных средств по дисциплине:

- 1) Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по специальности 31.05.01, Лечебное дело (уровень специалитета), утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 988
- 2) Общая характеристика образовательной программы.
- 3) Учебный план образовательной программы.
- 4) Устав и локальные акты Институт

1 Организация контроля планируемых результатов обучения по дисциплине **Современные коммуникации в медицине**

Код	Планируемые результаты обучения по дисциплине:	Наименование индикатора достижения компетенции
Общепрофессиональные компетенции		
ОПК-10	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ИОПК-10.1 Имеет представления о справочно-информационных системах и профессиональных базах данных, принципах работы современных информационных технологий, основах информационной безопасности в профессиональной деятельности. ИОПК-10.2 Умеет осуществлять поиск информации, необходимой для решения задач профессиональной деятельности с использованием справочно-информационных систем и профессиональных баз данных, применять современные информационные технологии в профессиональной деятельности ИОПК-10.3 Умеет обеспечивать защиту персональных данных и конфиденциальность в цифровой среде. ИОПК-10.4 Умеет избегать риски для здоровья и угрозы физическому и психологическому здоровью в процессе использования цифровых технологий. Уметь защитить себя и других от возможных опасностей в цифровой среде.
Профессиональные компетенции		
ПК-8	Способен к	ИПК-8.1 Умеет заполнять медицинскую документацию, в

	<p>ведению медицинской документации, в том числе с применением электронного документооборо та в информационны х системах и сети Интернет</p>	<p>том числе в электронном виде в системе ЕМИАС (единая медицинская информационно - аналитическая система)</p>
--	--	--

2. Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации

1. Понятия «конфликт», «медиация».
2. Функции конфликта.
3. Источники и виды конфликтов.
4. Причины возникновения конфликтов.
5. Виды и уровни конфликта. Динамика конфликта и его последствия.
6. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.
7. Медицинская конфликтология: предметное поле и прикладное значение.
8. Определение и значение делового общения. Отличие делового общения от других видов.
9. Значение знаний об особенностях и правилах делового общения профессиональной деятельности врача.
10. Личность врача. Типы идеального врача по Ташлыкову.
11. Лидерские качества врача. Коммуникативная компетентность. Копинг-стратегии.
12. Трансфер и контртрансфер в деятельности врача – виды, признаки положительного и отрицательного переноса.
12. Влияние трансфера и контртрансфера на лечебно-диагностический процесс.
13. Личность пациента. Тип «идеального пациента».
14. Понятие внутренней картины здоровья. Оценка и самооценка здоровья.
15. Учет установок в общении. Сущность феномена установки.
16. Положительные и отрицательные установки в общении. Причины, которые обуславливают характер установок.
17. Установки, способствующие эффективному общению: одобрение, самоодобрение, эмпатия (стремление к пониманию и приятию другого человека). Их характеристики и способы формирования.
18. Установки, затрудняющие взаимопонимание в процессе общения. Возможности преодоления негативных установок.
19. Роль самопрезентации в общении с пациентом. Приемы расположения к себе. Положительный имидж. Репутация.
20. Деловая беседа как основная форма профессионального общения.
21. Правила и функции деловой беседы, этапы деловой беседы.
22. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
23. Цели и задачи медицинского интервью.
24. Основные этапы медицинского интервью.
25. Калгари-Кембриджская модель медицинского интервью с позиций доказательной медицины.
26. Понятие индивидуального подхода и условия его реализации. Толерантность.

27. Особенности коммуникации с разными категориями пациентов.
28. Феномен личностного влияния. Эффект плацебо.
29. Культура сообщения плохих новостей в общении с пациентом: этапы и основные правила.
30. Специфика медицинского конфликта. Типологизация конфликтов в современной медицине.
31. Социальная характеристика участников конфликтного взаимодействия в медицинском учреждении.
32. Методика анализа медицинского конфликта.
33. Позиция пациента, позиция врача в конфликте.
34. Способы разрешения медицинского конфликта.
35. Страх и тревога. Фрустрация.
36. Стресс и дистресс.
37. Реакция на фрустрацию. Конструктивные и деструктивные эффекты фрустрации.
38. Толерантность к фрустрации и стрессоустойчивость.
39. Понятие об интрапсихической защите. Виды и механизмы интрапсихических защит. Копинг-стратегии, классификация копинг-стратегий. Отличие психических защит от копинг-стратегий.
40. Роль психических защит и копинг-стратегий пациента в возникновении и течении заболевания.
41. Обучение пациента копинг - стратегиям.
42. Методы исследования стресса, психологических защит и копинг-стратегий.
43. Профилактика профессионального выгорания и профессиональной деформации личности медработника.
44. Клинические проявления синдрома эмоционального выгорания, факторы развития.
45. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
46. Техники гармонизации эмоционального состояния врача.

3. Тестовые задания

1. Деловое общение в форме селекторного совещания относится к: Выберите все правильные варианты ответа (несколько вариантов ответа).
 - 1) **устному**
 - 2) письменному
 - 3) **диалогическому**
 - 4) монологическому
 - 5) непосредственному
 - 6) **опосредованному**
 - 7) контактному
 - 8) **дистантному**
2. Три стороны (аспекта) общения это: Один вариант ответа.
 - 1) **коммуникация, интеракция, перцепция;**
 - 2) коммуникация, ингибция, проксемика;
 - 3) восприятие, эмпатия, медиация;
 - 4) интеракция, проксемика, каузальная атрибуция.
3. Первое впечатление о собеседнике складывается у человека приблизительно в течение: Один вариант ответа.
 - 1) 1 часа;
 - 2) 30 мин;
 - 3) **15-30 сек;**
 - 4) 5-7 мин.

4. По данным Меграбяна (США) при первом контакте человек придаёт значение разным формам информации, получаемой от восприятия собеседника в следующем процентном соотношении: Один вариант ответа.

- 1) слова - 7, интонация - 56, язык тела - 37;
- 2) **слова - 7, интонация - 37, язык тела - 56;**
- 3) слова - 60, интонация - 30, язык тела - 10;
- 4) слова 82, интонация 14, язык тела 4.

5. Система невербальной коммуникации, связанная с пространственными факторами взаимодействия носит название: Один вариант ответа.

- 1) экстралингвистическая;
- 2) оптико-кинетическая;
- 3) паралингвистическая;
- 4) **проксемика.**

6. Публичная зона общения составляет: Один вариант ответа.

- 1) **400 см и более;**
- 2) 120-400 см;
- 3) 50-120 см;
- 4) 50 см и менее.

7. Социальная зона общения составляет: Один вариант ответа.

- 1) 400 см и более;
- 2) **120-400 см;**
- 3) 50-120 см;
- 4) 50 см и менее.

8. Межличностная зона общения составляет: Один вариант ответа.

- 1) 365 см и более; 2) 120-365 см;
- 3) **50-120 см;**
- 4) 50 см и менее.

9. Интимная зона общения составляет: Один вариант ответа.

- 1) 365 см и более; 2) 120-365 см;
- 3) 50-120 см;
- 4) **50 см и менее.**

10. Когда необходимо подчеркнуть субординацию в общении оптимальное расположение за столом. Один вариант ответа.

- 1) **угловая позиция (через угол стола);**
- 2) сидя рядом за столом;
- 3) сидя у разных углов стола, расположенных друг от друга по диагонали;
- 4) сидя друг напротив друга, через стол.

11. Когда необходимо подчеркнуть оппозиционное взаимодействие оптимальное расположение за столом: Один вариант ответа.

- 1) угловая позиция (через угол стола);
- 2) сидя рядом за столом;
- 3) сидя у разных углов стола, расположенных друг от друга по диагонали;
- 4) **сидя друг напротив друга, через стол.**

12. Когда необходимо показать свою незаинтересованность и независимость или остаться незамеченным оптимальное расположение за столом: Один вариант ответа.

- 1) угловая позиция (через угол стола);
- 2) сидя рядом за столом;
- 3) **сидя у разных углов стола, расположенных друг от друга по диагонали;**
- 4) сидя друг напротив друга, через стол.

13. Оптимальное расположение за столом, которое лучше всего подходит для дружеской непринуждённой беседы, хотя возможно и для делового разговора: Один вариант ответа.

- 1) угловая позиция (через угол стола);

- 2) **сидя рядом за столом;**
 - 3) сидя у разных углов стола, расположенных друг от друга по диагонали;
 - 4) сидя друг напротив друга, через стол.
14. Эффект социальной фасилитации состоит в том, что. Один вариант ответа.
- 1) решения, принимаемые в группе, сдвигаются в сторону риска по сравнению с индивидуальным принятием решений;
 - 2) **происходит улучшение результатов социальной деятельности индивида под влиянием присутствия других людей;**
 - 3) присутствие, воздействие других людей ухудшает результаты деятельности человека;
 - 4) мы описываем поведение других людей, как в большей степени зависящее от их личностных особенностей (в меньшей степени от факторов ситуации).
15. Эффект социальной ингибиции состоит в том, что. Один вариант ответа.
- 1) человеку свойственно считать своё поведение типичным, нормальным, свойственным большинству людей
 - 2) происходит улучшение результатов социальной деятельности индивида под влиянием присутствия других людей;
 - 3) **присутствие, воздействие других людей ухудшает результаты деятельности человека;**
 - 4) мы описываем поведение других людей, как в большей степени зависящее от их личностных особенностей (в меньшей степени от факторов ситуации).
16. Определите функциональный стиль, в котором написан фрагмент текста: «Естественно, какой бы путь ни был выбран для анализа, необходимо при всех условиях возвратиться к структуре психологии группы и посмотреть на специфику каждого элемента, представленного в психологии класса». Один вариант ответа.
- 1) официально-деловой;
 - 2) разговорный;
 - 3) **научный;**
 - 4) публицистический.
17. Определите функциональный стиль, в котором написан фрагмент текста: «Спектакль Нины Чусовой – под стать времени – короткий и стремительный. Эксцентрический коллаж элементов цирка, компьютерной игры, уличных граффити и документальной фотографии с разрушенными белградскими храмами. Четыре актрисы – Хаматова, Дроздова, Петрова, Рашкина – образуют бравурный и эксцентричный ансамбль, исполненный легкого и дерзкого куража.» Один вариант ответа.
- 1) официально-деловой;
 - 2) разговорный;
 - 3) научный;
 - 4) **литературно-художественный**
18. Определите функциональный стиль, в котором написан фрагмент текста: «Уважаемый Иван Иванович, просим вас согласовать сроки поставки товара» Один вариант ответа.
- 1) **официально-деловой;**
 - 2) разговорный;
 - 3) научный;
 - 4) литературно-художественный
19. Выберите рекомендуемую последовательность частей построения фразы «Я-высказывания». Один вариант ответа.
- 1) **безоценочное сообщение о фактах, собственную реакцию (чувства, мысли, желания), предпочитаемый вами исход;**
 - 2) предпочитаемый вами исход (что хотите от партнёра), сообщение о фактах, сообщение о недопустимости такого поведения партнёра, ультиматум;

- 3) требование, сообщение о недопустимости такого поведения партнёра, ультиматум;
- 4) извинение за то, что придётся высказать претензии партнёру, описание собственной эмоциональной реакции на поведение партнёра, вежливую просьбу о том, чтобы партнёр так не делал (впредь так не делал).
20. Термин «социальная перцепция» обозначает. ...Один вариант ответа.
- 1) **восприятие в процессе межличностного взаимодействия**
 - 2) стратегию взаимодействия
 - 3) обмен информацией
21. Механизмами социальной перцепции являются. ...Один вариант ответа.
- 1) **эмпатия**
 - 2) агглютинация
 - 3) аккомодация
22. Идентификация в процессе общения - это. ... Один вариант ответа.
- 1) уподобление себя другому человеку
 - 2) осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению
 - 3) **аффективно окрашенное понимание себя**
23. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает. .(выберите все правильные варианты ответа). Несколько вариантов выбора.
- 1) **межличностное взаимодействие**
 - 2) непосредственную организацию совместной деятельности
 - 3) восприятие людьми друг друга
 - 4) обмен информацией между общающимися
24. К эффектам социальной перцепции относятся (выберите все правильные варианты ответа). Несколько вариантов выбора.
- 1) **эффект первичности**
 - 2) эффект новизны
 - 3) эффект Зейгарник
 - 4) эффект края
25. Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому - это...Один вариант ответа.
- 1) сотрудничество
 - 2) компромисс
 - 3) **соперничество**
 - 4) избегание
 - 5) приспособление
26. Конструктивные функции конфликта... (выберите все правильные варианты ответа). Несколько вариантов выбора.
- 1) **выявление существующих противоречий**
 - 2) **стимулирование познания другого человека**
 - 3) повышение психологической напряженности
 - 4) снижение эффективности совместной деятельности
27. Идентификация, эмпатия, рефлексия, атрибуция – это.... Один вариант ответа.
- 1) защитные механизмы психики
 - 2) ошибки восприятия человека человеком
 - 3) коммуникативные барьеры
 - 4) **механизмы познания человека человеком в общении**
28. Средство общения, относящееся к вербальной коммуникации.... Один вариант ответа.
- 1) контакт глаз
 - 2) мимика
 - 3) **письменная речь**
 - 4) интонация

29. Уверенное поведение, позволяющее ясно доносить свои желания и потребности, в том числе и претензии собеседнику, не нарушая его психологические границы называется.

Один вариант ответа.

- 1) агрессивным;
- 2) пассивным;
- 3) **ассертивным;**
- 4) эгоистическим;
- 5) попустительским.

30. Какой тип вопроса заставляет собеседника раскрываться, даёт много информации.

Один вариант ответа.

- 1) **открытый**
- 2) закрытый
- 3) рефлексивный
- 4) гипотетический

4. Ситуационные задачи

«Клиника по пересадке органов»

Пояснение: Упражнение может выполняться как в микрогруппах, если количество участников тренинга достаточно большое, так и в одной группе, если группа достаточно маленькая (до 15 человек). Суть упражнения заключается в том, что ребята должны договориться, кому из «пациентов» клиники необходимо пересадить почку.

Условие: почка одна, и каждому пациенту она жизненно необходима. Упражнение выявляет ценности, существующие у участников тренинга. В этом упражнении нет правильных или неправильных ответов. В нем важен сам процесс поиска решения, рефлексия участников по поводу ценностей – индивидуальных и существующих в обществе.

Инструкция: Представьте себе, что все вы являетесь хирургами медицинской клиники. У вас в больничном отделении лежат четыре пациента: старый профессор, разрабатывающий вакцину против рака. Его работа уже близка к завершению; шестнадцатилетняя беременная девушка-сирота; мать двух детей, муж которой недавно погиб в автомобильной катастрофе; известный актер.

Всем им необходима пересадка почки. Без этой операции они погибнут. Но сейчас в клинику была доставлена только одна почка, и неизвестно, когда появится возможность получить следующую.

Вам нужно за 10 мин. решить – кому из пациентов операция необходима в первую очередь, иначе почка испортится и к пересадке будет не годна. Тогда ее не получит никто. Важные правила: нельзя принимать решение голосованием; с групповым решением должен согласиться каждый из участников; нельзя оставаться в стороне от обсуждения; каждый должен в ходе дискуссии высказать свое мнение.

Комментарий: возможно, кто-то останется при своем мнении, и к нему даже присоединятся другие участники. Тем самым, может стихийно образоваться вторая группасо своим мнением.

Сначала преподаватель, если есть время, должен попробовать сделать так, чтобы группы смогли найти общее решение, но если это не получается, то оставить, как есть: 2 группы со своими решениями.

Перечень дискуссионных тем для индивидуальных и групповых заданий:

1. Есть ли связь между эмпатией и профессиональным выгоранием?
2. Толерантность и безразличие: где граница?

3. Как повысить эффективность межличностного общения?
4. Можно ли избежать конфликтов в профессиональной деятельности?