



Дисципліна з підготовки магістрів медицини:

ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ ЯК ПОКАЗНИК ЯКІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ЛІКАРЯ З ПАЦІЄНТОМ

Спеціальність	«Медицина» 222
Освітньо-наукова програма	2021 р., 222 «Медицина»
Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)
Навчальний рік	2021-2022
Статус дисципліни (обов'язкова/вибіркова)	Вибіркова дисципліна; цикл загальної підготовки
Мова викладання	українська
Загальне навантаження	1,7 кредита ЄКТС
Курс / семестр	I курс / 2 семестр
Укладач (і)	канд. філол. н., доцент ЗВО Краєвська Г. П. kraievs@gmail.ua
Викладач (і), гостьові лектори	канд. філол. н., доцент ЗВО Краєвська Г. П.
Місце проведення, контакти	Кафедра українознавства Адреса: 21028, м.Вінниця, вул. Стуса , 2 Тел. 0972134783 ukraine@vnmu.edu.ua kraievs@gmail.ua

1. ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

АНОТАЦІЯ

Програма навчальної дисципліни «Ефективна комунікація як показник якісної взаємодії лікаря з пацієнтом» складена відповідно до порядку підготовки здобувачів другого (магістерського) рівня освіти у вищих медичних навчальних закладах освіти України у відповідності до вимог Європейської кредитно-трансферної системи організації навчального процесу (ECTS), заснованої на поєднанні технологій навчання за розділами та залікових кредитів оцінки – одиниць виміру навчального навантаження здобувача освіти необхідного для засвоєння дисципліни або її розділу.

Видами навчальних роботи згідно з навчальним планом є: а) лекції, б) практичні заняття, в) самостійна робота студентів.

Поточна навчальна діяльність студентів контролюється на практичних заняттях відповідно до конкретних цілей. Рівень підготовки студентів визначається на підставі результатів тестування, письмової або усної відповіді на контрольні питання, розв'язуванні ситуативних задач, контролю практичних навичок.

Підсумковий контроль засвоєння дисципліни здійснюється по її завершенню у формі заліку.

МЕТА ТА ЗАВДАННЯ

Метою викладання навчальної дисципліни «Ефективна комунікація як показник якісної взаємодії лікаря з пацієнтом» є підвищення рівня мовної та комунікативної компетентностей майбутнього фахівця медичної сфери; опанування техніками ефективної комунікації,

слухання; правилами мовленнєвого етикету; вироблення навичок оптимальної мовної поведінки у професійній сфері: вплив на співрозмовника за допомогою вмілого використання різноманітних мовних засобів. Шляхом розвитку мовної компетентності здобувачів вищої освіти дисципліна спрямована на підвищення якості надання медичних послуг.

Основними **завданнями** вивчення навчальної дисципліни «Ефективна комунікація як показник якісної взаємодії лікаря з пацієнтом» є формування системи знань, умінь та навичок щодо побудови ефективної комунікації як в професійному, так і в особистому житті. Хоча більшу увагу звернено на мовленнєві прийоми, що стануть в нагоді під час вирішення різних професійних ситуацій як з колегами, так із пацієнтами. Отримані знання та навички будуть застосовані під час щоденних консультацій пацієнтів та взаємодії з колегами, а також допоможуть уникнути низки конфліктних ситуацій.

РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Після успішного вивчення дисципліни здобувач зможе:

ПРН 1. Вміти проводити аналіз інформації, приймати обґрунтовані рішення, вміти здобувати сучасні знання. Встановлювати відповідні зв'язки для досягнення цілей. Нести відповідальність за своєчасне набуття сучасних знань.

ПРН 3. Мати ґрунтовні знання зі структури професійної діяльності. Вміти здійснювати професійну діяльність, що потребує оновлення та інтеграції знань. Нести відповідальність за професійний розвиток, здатність до подальшого професійного навчання з високим рівнем автономності.

ПРН 5. Знати тактики та стратегії спілкування, закони та способи комунікативної поведінки. Вміти приймати обґрунтоване рішення, обирати способи та стратегії спілкування для забезпечення ефективної командної роботи. Організовувати роботу медичного персоналу в команді, підрозділі, закладі. Нести відповідальність за вибір та тактику способу комунікації.

ПРН 6. Мати достатні знання державної мови та базові знання іноземної мови. Вміти застосовувати знання державної мови, як усно так і письмово, вміти спілкуватись іноземною мовою. Використовувати при фаховому та діловому спілкуванні та при підготовці документів державну мову. Використовувати іноземну мову у професійній діяльності. Нести відповідальність за вільне володіння державною мовою, за розвиток професійних знань.

ПРН 7. Знати основи інформаційних і комунікаційних технологій та вміти застосовувати їх у професійній діяльності.

2. РОЗПОДІЛ ЗА ВИДАМИ ЗАНЯТЬ ТА ГОДИНАМИ НАВЧАННЯ

Вид занять	Години
Лекції	20
Практичні заняття	10
Самостійна роботи	21
Всього	51

3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

№	Назви змістових модулів і тем
	Змістовий модуль 1. Мовне законодавство у сфері медицини
1	Т.1. Державна мова. Мовне законодавство та мовна політика України. «Концепція державної мовної політики», Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», «Стратегія розвитку медичної освіти».
2	Т.2. Сучасні вітчизняні та закордонні дослідження якості взаємодії лікаря та пацієнта.
	Змістовий модуль 2. Ефективна комунікація лікаря з пацієнтами та колегами.
3	Т.1. Ефективна комунікація в професійній сфері. Етапи комунікативного процесу. Бар'єри у спілкуванні з пацієнтом. Ознаки ефективного комунікатора.
4	Т.2. Повідомлення. Структура повідомлення. Типові помилки комунікації. Ефективне слухання. Прийоми ефективного слухання.

5	Т.3. Спілкування з колегами та спілкування з пацієнтами. Алгоритм спілкування під час консультування пацієнта. Особливості спілкування з пацієнтами поза лікарнею.
6	Т.4. Конфлікт. Мовні прийоми уникнення конфлікту. Стигматизувальна лексика в медицині.
7	Т.5. Техніки виходу із тривалої бесіди. Відмова пацієнту. Алгоритм повідомлення поганих новин пацієнту.
8	Т.6. Телефонне консультування пацієнта. Листування. Службове спілкування в соціальних мережах та мобільних додатках. Пост. Етикет службового листування.
9	Т.7. SWOT-аналіз власних комунікативних навичок. Методики визначення рівня комунікативних навичок.

4. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Традиційні методи навчання: словесні; наочні; практичні.

Словесні: Методи навчально-пізнавальної діяльності: пояснювально-ілюстративний метод, репродуктивний метод, метод проблемного викладу, частково-пошуковий або евристичний метод. Методи стимулювання й мотивації навчально-пізнавальної діяльності: індуктивні і дедуктивні методи навчання, методи стимулювання і мотивації навчання. Методи контролю як методи навчання (контролю з боку викладача, самоконтролю, взаємоконтролю, самокорекції, взаємокорекції).

Наочні: демонстрація практичних навичок.

Практичні методи: демонстрація практичних навичок, дослідницький метод.

5. ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ ДИСЦИПЛІНИ - залік

ФОРМИ ОЦІНЮВАННЯ

Усний контроль: основне запитання, додаткові, допоміжні; запитання у вигляді проблеми; індивідуальне, фронтальне опитування і комбіноване. Письмовий контроль.

6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ

Форма підсумкового контролю успішності навчання (заліку): оцінка з дисципліни здобувача складається з суми балів поточного контролю, які переводяться у бали згідно з єдиною універсальною шкалою перерахунку традиційних оцінок з 5-бальної системи у рейтингові бали (200 балів).

Форма поточного контролю успішності навчання (для заліку): сума балів поточного контролю визначається на основі оцінок поточної навчальної діяльності здобувача із всіх тем за традиційною 4-бальною системою (відмінно, добре, задовільно, незадовільно)

7. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Основні критерії:

- Правильність, повнота та обсяг знань, їх точність;
- Якість відповіді здобувача освіти (обґрунтування, грамотність, чіткість)
- Навички використання теоретичних знань та вмінь.

Орієнтовні критерії оцінювання відповідей здобувачів освіти:

Оцінювання усної/письмової відповіді під час поточного контролю

Оцінка «відмінно» виставляється у випадку, коли студент знає зміст лекційного та

практичного матеріалу в повному обсязі, ілюструючи відповідь різноманітними прикладами. Викладає матеріал лаконічно, точно, без помилок і неточностей, вичерпно, ґрунтовно. Вільно виконує практичні завдання різного рівня складності. Самостійно генерує інноваційні ідеї.

Оцінка **«добре»** виставляється за умови, коли студент знає зміст дисципліни та добре її розуміє. Відповіді на питання викладає правильно, послідовно та систематично, але вони не є вичерпними, хоча на додаткові питання відповідає без помилок. Виконує практичні завдання з незначними помилками, огріхами в написанні чи укладанні документів у найважчих випадках.

Оцінка **«задовільно»** ставиться студенту на основі його знань всього змісту тем, але при задовільному рівні їх розуміння. Здобувач освіти спроможний виконувати видозмінені (спрощені) завдання за допомогою зустрічних чи супровідних питань. Виявляє практичні вміння й навички, набуті під час вивчення дисципліни, відчуючи складнощі у простих випадках. Не спроможний самостійно дати послідовну, зрозумілу відповідь на теоретичне питання й опрацювати практичне завдання, але на прямо поставлені запитання відповідає правильно.

Оцінка **«незадовільно»** виставляється у випадках, коли знання та вміння не відповідають вимогам «задовільної» оцінки.

Оцінювання виконання тестових завдань під час поточного контролю

Оцінка **«відмінно»** виставляється студенту, який при проведенні тестового контролю допускається не більше 10% неправильних відповідей (обсяг правильних відповідей 90-100%). Під час розв'язання ситуативних тестових завдань надає правильні відповіді на всі питання до тесту.

Оцінка **«добре»** виставляється студенту, який під час тестового контролю допускає не більше 20% помилок. (обсяг правильних відповідей 80-89 %). Під час розв'язання ситуативних тестових завдань надає правильні відповіді на більшість питань до тесту.

Оцінка **«задовільно»** виставляється студенту, який робить помилки не більш, ніж в 40% тестових завдань (обсяг правильних відповідей 60,5-79%). Під час розв'язання ситуативних тестових завдань надає правильні відповіді тільки на деякі питання до тесту.

Оцінка **«незадовільно»** виставляється студенту, який при тестовому опитуванні правильно розв'язує менше 60% тестових завдань. Під час розв'язання ситуативних тестових завдань не може надати правильні відповіді на питання до тесту.

Оцінювання самостійної роботи здобувача вищої освіти

Оцінювання самостійної роботи студентів передбаченої в темі поряд з аудиторною роботою, здійснюється під час поточного контролю цієї теми на відповідному практичному занятті. Оцінювання здійснюється традиційною оцінкою.

Оцінка **«відмінно»** виставляється студенту, який глибоко і всебічно розкрив проблему, логічно виклав основні питання. Він уміє пов'язати матеріал теми з вивченими раніше розділами, що свідчить про здатність аналізувати вивчений матеріал.

Оцінка **«добре»** виставляється студенту, який знає і добре володіє теоретичним матеріалом, грамотно розкрив основні питання теми, але при цьому не виходив за межі підручника, методичних рекомендацій.

Оцінка **«задовільно»** виставляється студенту, який розкрив базові поняття та визначення з рекомендованої теми, але не розкрив її повністю, не може пов'язати теоретичний матеріал із практикою.

Оцінка **«незадовільно»** виставляється, якщо робота не виконана.

Оцінювання індивідуальної роботи та нарахування балів

Оцінювання індивідуальної роботи здійснюють на підставі Положення про організацію навчального процесу у Вінницькому національному медичному університеті ім. М. І. Пирогова. Залежно від складності та важливості індивідуальної роботи студенту нараховують бали від 6 до 12.

Оцінювання підсумкового контролю з дисципліни (залік)

Вивчення предмету закінчується заліком, який відбувається на останньому за розкладом занятті. Оцінювання знань відбувається наступним чином: сума всіх поточних оцінок ділиться на кількість практичних занять. Отримане середнє значення оцінки переводиться у бали згідно з єдиною універсальною шкалою перерахунку традиційних оцінок з 5-бальної системи у рейтингові бали (200 балів). Залік ставиться при мінімальній кількості балів 120.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ

Знання здобувача освіти з теми та певного розділу оцінюють традиційною оцінкою (5-ти бальна система) згідно з чинним Положенням про організацію освітнього процесу у ВНМУ ім. М.І.Пирогова

Підсумковий контроль засвоєння дисципліни проводиться у вигляді заліку відповідно до Основних положень організації освітнього процесу у ВНМУ.

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
		Для заліку
180-200	A	зараховано
170-179,9	B	
160-169,9	C	
141-159,9	D	
122-140,99	E	
0-120	FX	Не зараховано з можливістю повторного складання
	F	Не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

8. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Тексти лекцій.

Методичні рекомендації для самостійної роботи студентів у підготовці до практичних занять.

Методичні вказівки для самостійної позааудиторної роботи студентів.

Методичні вказівки для викладачів.

Тести для контролю засвоєння тем практичних занять.

Ситуаційні практично-орієнтовані задачі для студентів.

9. ПОЛІТИКИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Виконання навчальних завдань і робота за дисципліною має відповідати вимогам «Кодексу академічної доброчесності та корпоративної етики ВНМУ ім. М.І. Пирогова». Відпрацювання пропущених аудиторних занять, повторне проходження контрольних заходів, а також процедури оскарження результатів проведення контрольних заходів здійснюються згідно з «Положенням про організацію освітнього процесу у ВНМУ ім. М. І. Пирогова».

10. НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

Навчально-методичне забезпечення дисципліни оприлюднено на сайті кафедри. Маршрут отримання матеріалів <https://www.vnmu.edu.ua/кафедра-українознавства/аспіранту>

ЛІТЕРАТУРА

Основна література

1. Бронікова С. Практики комунікативної культури в медичному закладі. Пацієнт-центрований підхід, 2020. 72 с. https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/596/%D0%97%D0%B1%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D0%BD%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2-web_final.pdf (дата звернення: 15.11.2020).
2. Васенко Л. А. Дубічинський В. В., Кринець О. М. Фахова українська мова : навчальний посібник. Київ: ЦУЛ. 2008. 274 с.
3. Косенко Ю.В. Основи теорії мовної комунікації: навчальний підручник. Суми : Сумський державний університет, 2011. 187 с.
4. Шутак Л. Б. Українська мова професійного спрямування : навчальний посібник для студентів вищих медичних навчальних закладів освіти I–IV рівнів акредитації / Л. Б. Шутак, Г. В. Навчук, А. В. Ткач ; за ред. Г. В. Навчук. Чернівці. 2008. 444 с.
5. Яшенкова О.В. Основи теорії мовної комунікації: навчальний посібник. К.: Академія. 2010. 304 с.

Додаткова література

1. Шевчук С. В., Клименко І. В. Українська мова за професійним спрямуванням : підручник за програмою МОН України. К. : Алерта. 2014. 696 с.
2. Гетьманчук М. П., Гетьманчук П.М., Гнатюк С.С. та ін. Конфліктологія: навч. посібник Львів: ЛьвДУВС, 2016. 343 с.

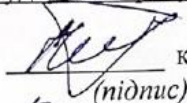
17. Інформаційні ресурси

1. Деякі питання щодо договорів про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій : Постанова КМУ від 25 квітня 2018 р. № 410. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/410-2018-%D0%BF#Text> (дата звернення: 18.11.2020).
2. Електронна адреса сайту університету: <http://vnmu.edu.ua>
3. Електронна адреса сайту бібліотеки університету: <http://library.vnmu.edu.ua>
4. Електронна адресасайту кафедри українознавства: <https://www.vnmu.edu.ua/кафедра-українознавства>
5. Концепція державної мовної політики: Закон України № 161/2010, від 15.02.201 URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/161/2010#Text> (дата звернення: 20.10.2021).
6. Лікарська етика : підручник. Український переклад Всеукраїнського лікарського товариства. 2009. URL : https://www.wma.net/wp-content/uploads/2016/11/Medical_Ethics_Manual_Ukrainian.pdf (дата звернення: 10.11.2020)
7. Про вищу освіту: Закон України. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18#Text> (дата звернення: 11.11.2020).
8. Про забезпечення функціонування української мови як державної: Закон України № 2704-VIII, Відомості Верховної Ради (ВВР), 2019. № 21. 81 с. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19#> (дата звернення: 14.11.2020).

9. Про затвердження Порядку реалізації державних гарантій медичного обслуговування населення за програмою медичних гарантій для первинної медичної допомоги на 2018 рік : Постанова КМУ від 25 квітня 2018 р. № 407 URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/407-2018-%D0%BF#Text> (дата звернення: 10.11.2020).
10. Стратегія розвитку медичної освіти в Україні. № 95-р., 27.02.2019 URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/95-2019-%D1%80#Text> (дата звернення: 20.10.2021).

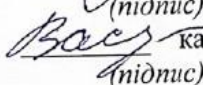
Силабус з дисципліни «Ефективна комунікація як показник якісної взаємодії лікаря та пацієнта» обговорено та затверджено на засіданні кафедри українознавства (протокол № 6 від «14» грудня 2021 року)

Відповідальна за курс


(підпис)

канд. філол. н., доцент ЗВО Краєвська Г. П.

Завідувачка кафедри


(підпис)

канд. філол. н., професор ЗВО Василенко Г. Л.