

Департамент здравоохранения Тюменской области
Государственное автономное учреждение Тюменской области
«Медицинский информационно-аналитический центр»

«Утверждаю»
Директор ГАУ ТО «МИАЦ»
Попова Г.И.
« 06 » февраля 2023 г.



**ПРОГРАММА
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«Коммуникативные навыки и развитие эмоционального
интеллекта у медицинских работников»**

**32 часа
очно-заочная форма обучения**

Тюмень – 2023

СТРУКТУРА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА К ПРОГРАММЕ

1.1 Актуальность применения программы

1.2 Область применения программы

2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

2.1 Нормативные документы, являющиеся основой для образовательной программы

2.2 Категория слушателей

2.3 Цели реализации программы

2.4 Планируемые результаты обучения

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

3.1 Учебный план

3.2 Календарный учебный график

3.3 Содержание модулей программы

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

4.1 Преподавательский состав, осуществляющий обучение по программе

4.2 Материально-технические условия

4.3 Учебно-методическое и информационное обеспечение

5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Актуальность применения программы

На сегодняшний день возрастают требования не только к профессиональным компетенциям медицинских работников, но и к их личностным качествам. От медицинского работника ждут профессионализма, чуткости, доброты, отзывчивости, умения понимать и принимать чувства и переживания пациентов, способности проявлять заботу, вселять надежду, побуждать к борьбе с болезнью и приходить на помощь в тот момент, когда это необходимо другим. Развитая эмоциональная сфера медицинских работников является основой навыков межличностного общения и таких качеств, как эмоциональный контроль, эмоциональная стабильность, устойчивость, эмпатия, доброжелательность, позитивное отношение к жизни и себе. Эти качества в том или ином виде включены в структуру эмоционального интеллекта.

Эмоциональный интеллект - способность распознавать, понимать и контролировать свои эмоции и осознавать, какое влияние они оказывают на тебя и окружающих, особенно в контексте социального взаимодействия. В современном обществе, когда возрастают требования к коммуникативным навыкам специалистов, эмоциональный интеллект может рассматриваться как основа для формирования профессиональных компетенций, особенно в профессиональной деятельности врача, где высок уровень социального взаимодействия.

В условиях медицинской практики эмоциональный интеллект присутствует на всех этапах: начиная от диагностики, когда необходимо установление доверительных отношений с пациентами для сбора анамнеза, а также в ходе межличностного общения, ухода за пациентами, и заканчивая взаимодействием с коллегами - врачами. Развитие эмоционального интеллекта может улучшить навыки управления стрессом, способствуя предотвращению выгорания у работников здравоохранения. При этом уровень эмоционального

интеллекта медицинских работников непосредственно связан с удовлетворенностью пациента, оказывая тем самым положительное влияние не только на специалистов, но и на пациентов, с которыми они взаимодействуют, так как снижается уровень конфликтности и возрастает эффективность проводимого лечения. То есть предпосылками привлечения внимания к эмоциональному интеллекту как компоненту профессиональной компетентности специалистов здравоохранения является понимание медицины как сферы услуг.

В этой связи возрастает актуальность проблемы формирования эмоционального интеллекта как совокупности способностей, знаний, умений и навыков, позволяющих медицинскому работнику управлять собственными эмоциями и, анализируя ситуацию общения, создавать благоприятную эмоциональную атмосферу в процессе коммуникации.

1.2 Область применения программы

Программа дополнительного профессионального образования может быть использована для повышения квалификации сотрудников медицинских организаций различного профиля, а так же для подготовки медицинского персонала (врачи, средний медицинский персонал), прочего персонала (администраторы, медицинские регистраторы), имеющие непосредственный контакт с пациентами на различных этапах оказания медицинской помощи, в том числе, при проведении обследования, лечения и реабилитации.

2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

2.1 Нормативные документы, являющиеся основой для разработки образовательной программы

Нормативно-правовую базу разработки образовательной программы составляет: Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», Приказ Министерства образования и науки РФ от 23 августа 2017 г. №816 «Об утверждении порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», Письмо Министерства образования и науки РФ от 22 апреля 2015 г. N ВК-1032/06 «О направлении методических рекомендаций», Приказ Минздравсоцразвития РФ от 23.07.2010 N 541н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 25.08.2010 N 18247).

2.2 Категория слушателей

Категория слушателей: врачебный, средний медицинский персонал, прочий персонал (администраторы, медицинские регистраторы) организаций здравоохранения и другие специалисты, взаимодействующие с пациентами.

2.3 Цели реализации программы

Целью программы является формирование у слушателей корректных представлений и практических умений управления эмоциями и чувствами своими и пациентов, а также коллективов для повышения организационной и личной эффективности.

2.4 Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатель получит:

Умения:

- управлять собственными эмоциональными откликами на изменения;
- прогнозировать и управлять эмоциональными реакциями других людей на инициированные действия и события;
- мотивировать пациентов, сотрудников осознанно «включая» эмоциональный интеллект;
- регулировать интенсивность эмоциональных реакций и направлять их на достижение актуальных целей;

Знания:

- роли и значения эмоционального интеллекта в личной и профессиональной деятельности;
- специфики влияния высоко технологизированного стиля работы и жизни на эмоционально-волевую сферы;
- методов и инструментов управления эмоциями и чувствами для повышения личной и профессиональной эффективности;
- специфики развития эмоционального интеллекта в условиях тотальной автоматизации и социальной изолированности;
- перспективных направлений развития темы эмоционального интеллекта в мире технологий и инноваций.

Владение навыками:

- идентификации актуальных эмоциональных состояний;
- управления эмоциональными состояниями в сложных условиях социальной атомизации и депривации, обусловленных техногенными обстоятельствами.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

3.1 Учебный план

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации "Коммуникативные навыки и развитие эмоционального интеллекта у медицинских работников", 32 часа

№	Наименование модулей	Всего часов	Часы без ДОГ и ЭО		В том числе			Часы с ДОГ и ЭО	В том числе			Стажировка (если входит в модуль)	Обучающий симуляционный курс (если входит в модуль)	Совершенствуемые (формируемые) ПК	Форма контроля	
			ЛЗ	СЗ	ЛЗ	СЗ	ПЗ		СР	ЛЗ	СЗ					ПЗ
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Эмоциональный интеллект как компонент профессиональной компетентности специалистов здравоохранения																
1.1	Сущность эмоционального интеллекта. Уровни развития эмоционального интеллекта	2						2			2					Текущий контроль
1.2	Роль эмоционального интеллекта в повышении качества медицинской услуги	4	2	2				2				2				Текущий контроль
Профессиональное самосознание медицинских работников в структуре эмоционального интеллекта																
2.1	Профессиональное самосознание медицинских работников	4	2	2				2				2				Текущий контроль
2.2	Технологии развития профессионального самосознания медицинских работников. АВС техника.	4	2			2		2			2					Текущий контроль
Алгоритм управления эмоциями и контексты его работы в современной организации																
3.1	Параметры управления эмоциями. Понятия продолжительности и интенсивности эмоций.	4	2	2				2				2				Текущий контроль

3.2 Календарный учебный график

Учебные занятия проводятся в течение двух недель: пять дней в неделю по 4 академических часа в день.

3.3 Рабочие программы учебных модулей

Модуль 1 - «Эмоциональный интеллект как компонент профессиональной компетентности специалистов здравоохранения»

1.1 Лекционные занятия

Наименование и содержание по темам	Количество часов
Роль эмоционального интеллекта в повышении качества медицинской услуги	2
Всего часов:	2

1.2 Практическая работа слушателя по модулю включает:

Наименование и содержание по темам	Количество часов	Методы организации учебного процесса
Сущность эмоционального интеллекта. Уровни развития эмоционального интеллекта	2	Анализ видеофрагмента
Всего часов:	2	

1.3 Самостоятельная работа слушателя по теме включает:

Наименование темы	Количество часов	Методы организации учебного процесса
Роль эмоционального интеллекта в повышении качества медицинской услуги	2	Работа с теоретическим материалом
Всего часов:	2	

Модуль 2 - «Профессиональное самосознание медицинских работников в структуре эмоционального интеллекта»

2.1 Лекционные занятия

Наименование и содержание по темам	Количество часов
1. Профессиональное самосознание медицинских работников	2
Всего часов:	2

2.2 Практическая работа слушателя по модулю включает:

Наименование и содержание по темам	Количество часов	Методы организации учебного процесса
Технологии развития профессионального самосознания	4	Аналитические кейсы, тренинговые

медицинских работников. АВС техника.		упражнения, тесты, работа в малых группах
Всего часов:	4	

2.3 Самостоятельная работа слушателя по модулю включает:

Наименование темы	Количество часов	Методы организации учебного процесса
Профессиональное самосознание медицинских работников.	2	Работа с теоретическим материалом
Всего часов:	2	

Модуль 3 - «Алгоритм управления эмоциями и контексты его работы в современной организации»

3.1 Лекционные занятия

Наименование и содержание по темам	Количество часов
Параметры управления эмоциями. Понятия продолжительности и интенсивности эмоций.	2
Всего часов:	2

3.2 Практическая работа слушателя по модулю включает:

Наименование и содержание по темам	Количество часов	Методы организации учебного процесса
Инструменты управления эмоциями в самоменеджменте. Техника АРТ-терапии. Техники саморегуляции.	2	Аналитические кейсы, ситуационные задачи
Всего часов:	2	

3.3 Самостоятельная работа слушателя по теме включает:

Наименование темы	Количество часов	Методы организации учебного процесса
Параметры управления эмоциями. Понятия продолжительности и интенсивности эмоций.	2	Работа с теоретическим материалом
Инструменты управления эмоциями в самоменеджменте	2	Работа с теоретическим материалом
Всего часов:	2	

Модуль 4 - «Коммуникации как контекст развертывания эмоционального «театра»»

4.1 Лекционные занятия

Наименование и содержание по темам	Количество часов
Специфика восприятия в коммуникациях. Схемы формирования функциональных и дисфункциональных коммуникативных схем.	2
Всего часов:	2

4.2 Практическая работа слушателя по модулю включает:

Наименование и содержание по темам	Количество часов	Методы организации учебного процесса
Приемы и техники управления эмоциональным состоянием собеседников. Алгоритмы формирования продуктивной коммуникации	4	Аналитические кейсы, упражнения на сопоставление
Всего часов:	4	

4.3. Самостоятельная работа слушателя по модулю включает:

Наименование темы	Количество часов	Методы организации учебного процесса
Специфика восприятия в коммуникациях. Схемы формирования функциональных и дисфункциональных коммуникативных схем.	2	Работа с учебно-методическими пособиями, теоретическим материалом, видео/аудио-лекции
Всего часов:	2	

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

4.1 Преподавательский состав, осуществляющий обучение по программе

Реализация Программы обеспечивается научно-педагогическими работниками ГАУ ТО «МИАЦ», учебно-методического сектора.

Доля научно-педагогических работников, имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, модуля, составляет 100%.

Доля работников из числа руководителей и работников организации, деятельность которых связана с направленностью реализуемой Программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет), в общем числе работников, реализующих Программу, составляет 100%.

4.2 Материально-технические условия

Персональный компьютер с компьютерной периферией (веб-камерой, микрофоном, аудиоколонками и (или) наушниками), многофункциональное устройство, мультимедийный проектор, экран, доска, флипчарт, программная оболочка СДО МИАЦ.

Электронные информационные ресурсы	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Платформа «MOODLE» - Электронный образовательный ресурс: http://miac-tmn.ru/	Лекционные занятия, презентационный материал, СРС	Доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», персональные электронно-технические средства слушателя (компьютер и т.п.)

4.3 Учебно-методическое и информационное обеспечение

Учебно-методическое обеспечение реализуемой программы осуществляется через систему дистанционного обучения посредством размещения электронной версии документов и учебно-методических материалов и (или) ссылок для их скачивания, доступных слушателю. Для слушателей организовано хранение файлов мультимедиа/ презентационного учебного материала, разбитого на отдельные блоки по направлениям дисциплин.

Информационные ресурсы: учебная программа, учебно-тематический план, учебно-методический комплекс (лекционные занятия в формате слайдов презентации, материалы для самостоятельного изучения) доступны на сайте ГАУ ТО «МИАЦ» и в системе дистанционного обучения «СДО МИАЦ».

4.3.1 Литература

№	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной и учебно-методической литературы, кол стр..
	Основная литература
1	Гоулмен Д. Эмоциональный интеллект. М. : АСТ, 2009. 478 с.
2	Васильева Н.Г. Взаимосвязь особенностей эмоционального интеллекта и синдрома выгорания у врачей: 19.00.04 -медицинская психология: автореферат дис. канд. психол. наук: Санкт - Петербург, 2016. 24 с.
3	Даутова Э.А., Семенова Ф.О., Бостанова С.Н. Эмоциональный интеллект как ресурс психологической безопасности медицинского работника В сборнике: Развитие правового сознания в образовательном пространстве. Материалы Международной 8-ой научно-практической конференции. В 2-х частях. Отв. редакторы А.А. Цахаева, Д.М. Даудова. Махачкала, 2021. С. 125-133.
	Дополнительная литература
4	Береснева О.Е. Эмоциональный интеллект как ресурс регуляции профессиональной деятельности медицинского работника <u>Школа Науки</u> . 2021. № 5 (42). С. 83-85.
5	Красностанова М.В. «Психологические аспекты внедрения инноваций и изменений в работу современных организаций». М.: Экономический факультет МГУ, 2019.
6	Красностанова М.В., Е.В. Маслов, Е.В. Жереновская, А.А. Якушина «Социальная психология для менеджера-инноватора». Москва, 2021
7	Люсин Д. В., Ушакова Д. В. Социальный и эмоциональный интеллект: От процессов к измерениям. М. : Ин-т психологии РАН, 2009. 351 с.
8	Мазур Е. Е. «Эмоциональный маркетинг»: миф или новая маркетинговая концепция? // Маркетинг в России и за рубежом. 2012. № 1. С. 16-26.
9	Орлова Е.А., Гребенников Ю.Л. Эмоциональный интеллект медицинских работников как фактор совладания со стрессом // В книге: Гуманитарное знание ххi века: новое осмысление в новой эпохе. монография. Петрозаводск, 2020. С. 64-82
10	Светличная Т.Г., Зуева Е.Ю., Вилова К.Г. Эмоциональный интеллект как инструмент повышения медицинской эффективности здравоохранения // Экология человека. 2014. № 10. С. 54-60.
11	Шабанов С., Алешина А. Эмоциональный интеллект: российская практика. М., 2013.
	Штайнер К. Эмоциональная грамотность: интеллект с сердцем.

12	Киев, 2016.-303 с.
13	Lutokhina Yu.A., Vetluzhskaya M.V., Ziganshina A.A., Vukolova M.N., Vlasova A.V., Velenko P.S., Volel B.A. Emotional intelligence in medical students studying general medicine and pediatrics: a multi-institutional, cross-sectional study // Педагогика и психология образования. 2022. № 4. С. 90-108.

5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

5.1 Форма(ы) промежуточной (при наличии) и итоговой аттестации

Слушатель допускается к итоговой аттестации (ИА) после освоения разделов и тем в объеме, предусмотренном учебным планом.

Итоговая аттестация проводится в виде тестирования для проверки сформированности (совершенствования) профессиональных компетенций слушателей.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть программы, выдается справка об обучении или о периоде обучения.

Лицам, успешно освоившим Программу и прошедшим ИА, выдаётся удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

5.2 Оценочные материалы

Оценочные материалы представлены в виде тестов и ситуационных задач на электронном носителе, являющимся неотъемлемой частью Программы.