


Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Ставропольский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
кафедра дефектологии, русского языка и социальной работы

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПФП ВО,
декан лечебного факультета
 Никулина Г.П.
«28» мая 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой дефектологии, русского
языка и социальной работы

 /Н.К.Маяцкая/
«28» мая 2025 г.

Фонд оценочных средств по дисциплине

Наименование дисциплины	Коммуникативные технологии в профессиональной деятельности
Направление подготовки	31.05.01 Лечебное дело
Направленность (профиль)	Медицинская и организационно-управленческая деятельность врача-лечебника
Форма обучения	Очная
Год начала подготовки	2025

1. Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (полностью или частично)

Коды и наименование компетенций	Наименование компетенций
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

2. Виды оценочных материалов и соответствие с формируемыми компетенциями

Наименование компетенций	Виды оценочных материалов	Количество заданий
УК-4	Задание закрытого типа на установление соответствия	5 с эталоном ответов
	Задание закрытого типа на установление последовательности	5 с эталоном ответов
	Задание открытого типа с развернутым ответом/ задача	5 с эталоном ответов
	Задания открытого типа с кратким ответом	5 с эталоном ответов
	Задание закрытого типа	30 с эталоном ответов
Всего		50 заданий

3. Банк заданий по оценке уровня формирования компетенций

№ п/п	Наименование компетенций	Задание	Верный вариант
1.	УК-4	Прочитайте текст и выберите правильный ответ Язык является А) средством общения Б) предметом речи В) способом общения	А
2.	УК-4	Прочитайте текст и выберите правильный ответ Речь – это А) процесс общения Б) лексический запас языка В) интонация голоса	А
3.	УК-4	Прочитайте текст и выберите правильный ответ Знаковая система, которая используется для формирования и выражения мысли – это А) стиль Б) речь В) язык	В

4.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Отметьте начало диалога, препятствующее эффективному общению с пациентом:</p> <p>А. «Сейчас я буду задавать вопросы, а Вы должны отвечать по существу»</p> <p>Б. «Скажите, пожалуйста, что Вас беспокоит»</p> <p>В. «Побеседуем о Ваших проблемах»</p> <p>Г. «Садитесь, пожалуйста, я с Вами сейчас побеседую»</p> <p>Д. «Не стоит так волноваться, мы сейчас с Вами все обсудим»</p>	А В Д
5.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Основной единицей языка является:</p> <p>А) фонема</p> <p>Б) слог</p> <p>В) слово</p>	В
6.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Какой канал коммуникации лучше выбрать для срочного согласования правки в документе с удалённым коллегой?</p> <p>А) Почтовая рассылка по списку.</p> <p>Б) Форум профессионального сообщества.</p> <p>В) Корпоративный мессенджер</p> <p>Г) Публикация в корпоративном блоге.</p> <p>Д) Бумажное письмо с уведомлением о вручении.</p>	В
7.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Жанром научного стиля является:</p> <p>А) заявление</p> <p>Б) доклад</p> <p>В) рассказ</p>	Б
8.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Слова, различные по звучанию и написанию, но одинаковые или близкие по лексическому значению, называются:</p> <p>А) омонимы</p> <p>Б) синонимы</p> <p>В) антонимы</p>	Б
9.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Сфера использования разговорного стиля – это:</p> <p>А) делопроизводство</p> <p>Б) бытовые отношения</p> <p>В) официальная обстановка</p>	Б
10.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Слово ЖАРА и ЗНОЙ – это:</p> <p>А) синонимы</p> <p>Б) омофоны</p> <p>В) паронимы</p>	А
11.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что обязательно должно быть в структуре официального письма?</p> <p>А) Эмоджи для дружелюбного тона.</p> <p>Б) Дата, реквизиты отправителя и получателя.</p> <p>В) Произвольно выбранный шрифт и размер.</p> <p>Г) Отсутствие обращения при краткости текста.</p> <p>Д) Электронная печать вместо подписи.</p>	Б
12.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Как корректно указать коллеге на ошибку в рабочем чате, сохраняя деловой тон?</p>	Г

		<p>А) «Ты опять всё перепутал!»</p> <p>Б) «Это неправильно, делай заново».</p> <p>В) «Сам разберёшься или помочь?»</p> <p>Г) «Давай уточним: кажется, здесь опечатка. Проверь, пожалуйста».</p> <p>Д) «Я же говорил, что это сложно».</p>	
13.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Найти тавтологичные словосочетания.</p> <p>А) свободная вакансия;</p> <p>Б) новый файл;</p> <p>В) монументальный памятник;</p> <p>Г) хронометраж времени.</p>	А В Г
14.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Найти слова, произношение которых указано правильно.</p> <p>А) инцидент;</p> <p>Б) комфорт;</p> <p>В) конфорка;</p> <p>Г) тубаретка.</p>	А В
15.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Какой стиль речи недопустим в официальном отчёте?</p> <p>А) Нейтральный, без эмоциональной окраски.</p> <p>Б) С использованием профессиональной терминологии.</p> <p>В) Разговорный, с жаргонизмами («запилить таблицу»).</p> <p>Г) Логически структурированный.</p> <p>Д) С опорой на факты и цифры.</p>	В
16.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Как поступить, если во время доклада вам задали вопрос, на который вы не знаете ответа?</p> <p>А) Сделать вид, что не услышали.</p> <p>Б) Сказать: «Это не важно».</p> <p>В) Честно признать: «Сейчас у меня нет точных данных, но я изучу вопрос и направлю ответ до [дата]».</p> <p>Г) Переадресовать вопрос залу.</p> <p>Д) Ответить предположительно, не уточняя.</p>	В
17.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>При необходимости поручить получение Вашей заработной платы Вашему коллеге Вам следует написать</p> <p>А) докладную записку;</p> <p>Б) доверенность;</p> <p>В) заявление;</p>	Б
18.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что необходимо сделать перед отправкой массового письма сотрудникам?</p> <p>А) Отправить сразу, чтобы не забыть.</p> <p>Б) Использовать капслок для привлечения внимания.</p> <p>В) Добавить много эмодзи для мотивации.</p> <p>Г) Опустить подпись, чтобы письмо было короче.</p> <p>Д) Проверить орфографию, адресатов и вложения, протестировать в черновике.</p>	Д
19.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Найти имена существительные, формы которых образованы правильно.</p> <p>А) договора – именительный падеж множественного числа;</p> <p>Б) апельсинов – родительный падеж, множественное число;</p> <p>В) стояры – именительный падеж, множественное число;</p> <p>Г) чулков – родительный падеж, множественное число.</p>	А Г

20.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Как правильно завершить деловое письмо с запросом информации?</p> <p>А) «Жду ответа».</p> <p>Б) «Надеюсь, вы ответите быстро».</p> <p>В) «Ответьте, пожалуйста, мне очень нужно».</p> <p>Г) «Если не ответите, я обращусь к руководству».</p> <p>Д) «Буду благодарен за оперативный ответ. С уважением, [ФИО]».</p>	Д
21.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Найти предложения, в которых подлежащее и сказуемое согласованы правильно.</p> <p>А) Небольшая часть студентов, аспирантов и докторантов участвовали в забастовке.</p> <p>Б) На выставке представлены 30 моделей самолетов.</p> <p>В) Половина собравшихся являются студентами.</p> <p>Г) Большинство решили не ходить на концерт.</p>	А Б
22.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Найти предложения, в которых деепричастный оборот употреблен правильно.</p> <p>А) Весело напевая себе под нос, Петр вошел в подъезд.</p> <p>Б) Ничуть не смутившись, она быстро прошла мимо.</p> <p>В) Глядя на нее, он хотел плакать от счастья.</p> <p>Г) Садясь тебе писать письмо, меня переполняет нежность.</p>	А Б В
23.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Понятийная точность и абстрактность являются доминантой стиля</p> <p>А) официально-делового;</p> <p>Б) научного;</p> <p>В) художественного;</p> <p>Г) публицистического.</p>	Б
24.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Экстралингвистические факторы оказывают большое влияние на стиль</p> <p>А) публицистический;</p> <p>Б) официально-деловой стиль;</p> <p>В) научный;</p> <p>Г) разговорно-обиходный.</p>	Г
25.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Укажите пример с ошибкой в образовании формы слова.</p> <p>А) нет времени</p> <p>Б) более семиста участников</p> <p>В) более доходчиво</p> <p>Г) самый разговорчивый</p>	Б
26.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Укажите предложение с грамматической ошибкой.</p> <p>А) График проведения ремонтных работ в цехах завода был нарушен вопреки указания директора.</p> <p>Б) Те, кто сидел на берегу реки, не раз испытывали ни с чем не сравнимое блаженство.</p> <p>В) Приезжий, видимо турист, спросил у прохожего, есть ли поблизости почта.</p> <p>Г) Моя сестра любит играть на фортепиано и петь в хоре.</p>	А
27.	УК-4	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Укажите пример с грамматической ошибкой (с нарушением синтаксической нормы).</p> <p>А) Заявление, сделанное руководителем группы, получившим премию за свои исследования, вызвало негодование.</p> <p>Б) По чистой случайности большая часть тиража не попала в</p>	В

		книжные магазины. В) Произошли целый ряд изменений в жизни европейского общества. Г) Рассказанная экскурсоводом история осталась в памяти надолго.											
28.	УК-4	Прочитайте текст и выберите правильный ответ Согласный перед буквой Е произносится мягко в слове: А) темп Б) энергия В) термин	В										
29.	УК-4	Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Соблюдение делового и речевого этикета, ролевого амплуа, учет национальных и культурных традиций коммуникантов в деловом общении свидетельствует о его... А) Демократичности Б) либеральности В) регламентированности	В										
30.	УК-4	Прочитайте текст и выберите правильный ответ Протокол – это жанр А) научного стиля Б) разговорного В) официально-делового Г) публицистического	В										
31.	УК-4	Прочитайте текст и установите соответствие между синонимами <table border="1" data-bbox="448 976 1197 1218"> <tr> <td>А. Гнойник, нарыв</td> <td>1) Ринит</td> </tr> <tr> <td>Б. Яд</td> <td>2) Тинейджер</td> </tr> <tr> <td>В. Насморк</td> <td>3) Новообразование</td> </tr> <tr> <td>Г. Подросток</td> <td>4) Токсин</td> </tr> <tr> <td>Д. Опухоль</td> <td>5) Абсцесс</td> </tr> </table>	А. Гнойник, нарыв	1) Ринит	Б. Яд	2) Тинейджер	В. Насморк	3) Новообразование	Г. Подросток	4) Токсин	Д. Опухоль	5) Абсцесс	А5 Б4 В1 Г2 Д3
А. Гнойник, нарыв	1) Ринит												
Б. Яд	2) Тинейджер												
В. Насморк	3) Новообразование												
Г. Подросток	4) Токсин												
Д. Опухоль	5) Абсцесс												
32.	УК-4	Прочитайте текст и установите соответствие между именами существительными и их родом <table border="1" data-bbox="448 1279 1197 1406"> <tr> <td>А) тюль</td> <td>1) мужской</td> </tr> <tr> <td>Б) сирокко</td> <td>2) средний</td> </tr> <tr> <td>В) пальто</td> <td>3) женский</td> </tr> <tr> <td>Г) дитя</td> <td></td> </tr> </table>	А) тюль	1) мужской	Б) сирокко	2) средний	В) пальто	3) женский	Г) дитя		А1 Б1 В2 Г2		
А) тюль	1) мужской												
Б) сирокко	2) средний												
В) пальто	3) женский												
Г) дитя													
33.	УК-4	Прочитайте текст и установите соответствие между синонимами <table border="1" data-bbox="448 1529 1219 1715"> <tr> <td>А. Кожа</td> <td>1) Онкология</td> </tr> <tr> <td>Б. Рак</td> <td>2) Дерма</td> </tr> <tr> <td>В. Сияк</td> <td>3) Имитировать</td> </tr> <tr> <td>Г. Смертельный</td> <td>4) Летальный</td> </tr> <tr> <td>Д. Копировать</td> <td>5) Гематома</td> </tr> </table>	А. Кожа	1) Онкология	Б. Рак	2) Дерма	В. Сияк	3) Имитировать	Г. Смертельный	4) Летальный	Д. Копировать	5) Гематома	А2 Б1 В5 Г4 Д3
А. Кожа	1) Онкология												
Б. Рак	2) Дерма												
В. Сияк	3) Имитировать												
Г. Смертельный	4) Летальный												
Д. Копировать	5) Гематома												
34.	УК-4	Прочитайте текст и установите соответствие фразеологизмами и их значениями. <table border="1" data-bbox="448 1839 1197 2056"> <tr> <td>А) птица высокого полета</td> <td>1) хитрый, ловкий</td> </tr> <tr> <td>Б) бесструнная балалайка</td> <td>2) пустомеля</td> </tr> <tr> <td>В) кисейная барышня</td> <td>3) изнеженный человек</td> </tr> <tr> <td>Г) продувная бестия</td> <td>4) влиятельный человек</td> </tr> </table>	А) птица высокого полета	1) хитрый, ловкий	Б) бесструнная балалайка	2) пустомеля	В) кисейная барышня	3) изнеженный человек	Г) продувная бестия	4) влиятельный человек	А4 Б2 В3 Г1		
А) птица высокого полета	1) хитрый, ловкий												
Б) бесструнная балалайка	2) пустомеля												
В) кисейная барышня	3) изнеженный человек												
Г) продувная бестия	4) влиятельный человек												

35.	УК-4	<p>Прочитайте текст и установите соответствие между грамматическими ошибками и предложениями, в которых они допущены</p> <table border="1" data-bbox="448 237 1219 1368"> <tr> <td data-bbox="448 237 836 1368"> <p>А) нарушение в построении предложения с деепричастным оборотом</p> <p>Б) нарушение в построении предложения с причастным оборотом</p> <p>В) нарушение в построении предложения с однородными членами</p> <p>Г) нарушение в построении сложного предложения</p> <p>Д) неправильное употребление предложно-падежной формы управляемого слова</p> </td> <td data-bbox="836 237 1219 1368"> <p>1) Будучи главой правительства, П.А. Столыпин считал, что аграрную проблему можно решить, ликвидировав общины и создав крупные фермерские крестьянские хозяйства не только в уже освоенных районах, а также на пустующих землях, прежде всего в Сибири и на Дальнем Востоке.</p> <p>2) Осторожно спустив на воду шлюпку, она сразу оказалась заполненной людьми.</p> <p>3) Система действовала великолепно, оборудование было в отличном состоянии, все наборы программ работали согласно плана, соединение прошло без всяких помех.</p> <p>4) Дороги – это общее наименование всех разновидностей наземных путей сообщения, предназначенное для передвижения людей, транспорта и грузов.</p> <p>5) Один пастух заметил то, что козы, поевшие днём плодов с кофейного куста, были очень возбуждёнными, беспокойно двигались на месте и всю ночь не могли уснуть.</p> </td> </tr> </table>	<p>А) нарушение в построении предложения с деепричастным оборотом</p> <p>Б) нарушение в построении предложения с причастным оборотом</p> <p>В) нарушение в построении предложения с однородными членами</p> <p>Г) нарушение в построении сложного предложения</p> <p>Д) неправильное употребление предложно-падежной формы управляемого слова</p>	<p>1) Будучи главой правительства, П.А. Столыпин считал, что аграрную проблему можно решить, ликвидировав общины и создав крупные фермерские крестьянские хозяйства не только в уже освоенных районах, а также на пустующих землях, прежде всего в Сибири и на Дальнем Востоке.</p> <p>2) Осторожно спустив на воду шлюпку, она сразу оказалась заполненной людьми.</p> <p>3) Система действовала великолепно, оборудование было в отличном состоянии, все наборы программ работали согласно плана, соединение прошло без всяких помех.</p> <p>4) Дороги – это общее наименование всех разновидностей наземных путей сообщения, предназначенное для передвижения людей, транспорта и грузов.</p> <p>5) Один пастух заметил то, что козы, поевшие днём плодов с кофейного куста, были очень возбуждёнными, беспокойно двигались на месте и всю ночь не могли уснуть.</p>	<p>А2 Б4 В1 Г5 Д3</p>
<p>А) нарушение в построении предложения с деепричастным оборотом</p> <p>Б) нарушение в построении предложения с причастным оборотом</p> <p>В) нарушение в построении предложения с однородными членами</p> <p>Г) нарушение в построении сложного предложения</p> <p>Д) неправильное употребление предложно-падежной формы управляемого слова</p>	<p>1) Будучи главой правительства, П.А. Столыпин считал, что аграрную проблему можно решить, ликвидировав общины и создав крупные фермерские крестьянские хозяйства не только в уже освоенных районах, а также на пустующих землях, прежде всего в Сибири и на Дальнем Востоке.</p> <p>2) Осторожно спустив на воду шлюпку, она сразу оказалась заполненной людьми.</p> <p>3) Система действовала великолепно, оборудование было в отличном состоянии, все наборы программ работали согласно плана, соединение прошло без всяких помех.</p> <p>4) Дороги – это общее наименование всех разновидностей наземных путей сообщения, предназначенное для передвижения людей, транспорта и грузов.</p> <p>5) Один пастух заметил то, что козы, поевшие днём плодов с кофейного куста, были очень возбуждёнными, беспокойно двигались на месте и всю ночь не могли уснуть.</p>				
36.	УК-4	<p>Установите правильную последовательность основных разделов истории заболевания как официального документа</p> <p>А) Анамнез заболевания</p> <p>Б) Предварительный диагноз</p> <p>В) Паспортные данные</p> <p>Г) Анамнез жизни</p> <p>Д) Жалобы</p>	<p>В Д А Г Б</p>		
37.	УК-4	<p>Восстановите верную последовательность элементов стандартного делового письма (на русском языке).</p> <p>А) Подпись, должность, контакты отправителя.</p> <p>Б) Заголовок (тема письма).</p> <p>В) Обращение («Уважаемый(ая) ...», «Уважаемые коллеги!» и т.п.).</p> <p>Г) Заключительная формула вежливости («С уважением», «Благодарим за внимание» и т.п.).</p> <p>Д) Основная часть (суть вопроса, предложения, требования).</p>	<p>Б В Д Г А</p>		
38.	УК-4	<p>Установите верную последовательность разделов презентации</p> <p>А) Основная часть (анализ, данные, кейсы).</p> <p>Б) Выводы и рекомендации.</p> <p>В) Введение (актуальность, цель, задачи).</p>	<p>Д В А Б Г</p>		

		Г) Благодарность за внимание Д) Титульный слайд (название, автор, дата).	
39.	УК-4	Установите правильную последовательность основных этапов подготовки устного делового выступления А) Репетиция выступления (в том числе с таймингом). Б) Оформление визуальных материалов (слайдов, графиков). В) Подбор и анализ фактов, статистики, примеров. Г) Определение цели и аудитории выступления. Д) Составление плана и структуры речи.	Г Д В А Б
40.	УК-4	Установите правильную последовательность этапов телефонного делового разговора А) представление и указание цели звонка; Б) согласование дальнейших действий/встречи, завершение разговора и благодарность за внимание; В) уточнение доступности собеседника; Г) обсуждение сути вопроса; Д) приветствие;	Д В А Г Б
41.	УК-4	Прочитайте текст и продолжите предложение Функциональные стили можно разделить на _____	книжный и разговорный
42.	УК-4	Прочитайте текст и продолжите предложение Способность человека эффективно решать коммуникативные задачи в разных ситуациях общения: передавать и воспринимать смысл, выстраивать взаимодействие с учётом контекста, культурных норм и целей участников называется _____	Коммуникативная компетенция
43.	УК-4	Прочитайте текст и продолжите предложение Для научного стиля речи характерна _____ лексика	общенаучная
44.	УК-4	Прочитайте текст и продолжите предложение По характеру ситуации общение подразделяется на бытовое и _____	деловое
45.	УК-4	Прочитайте текст и продолжите предложение специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности это _____	Коммуникация
46.	УК-4	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Оцените поведение врача. Появился барьер в общении между ним и его больной? Каков прогноз отношений в диаде «Врач-пациент»? Пациентка: Доктор, здравствуйте, я хотела бы узнать, насколько серьезно то, что у меня нашли сахарный диабет Врач: О, это совершенно не страшно, не стоит волноваться из-за таких пустяков, сейчас полмира болеет диабетом Пациентка: Но я читала... Врач: Не стоит читать всякую ерунду. Слушайте только врачей и тогда не будете так бояться!	Поведение врача нельзя признать профессиональным — в диалоге проявились серьёзные коммуникативные и этические недочёты: Игнорирование тревоги пациента. пациентки («не стоит волноваться из-за таких пустяков»), не попытался эмпатично отреагировать и создать атмосферу доверия. Пренебрежительный тон. Фразы «не стоит читать всякую ерунду», «слушайте только

			<p>врачей» звучат высокомерно и обесценивают право пациента на информированность.</p> <p>Отсутствие разъяснений. Вместо того чтобы кратко и доступно объяснить, что такое сахарный диабет, каковы его риски и как с ним жить, врач просто минимизировал проблему без аргументации.</p> <p>Прерывание пациента. Когда пациентка попыталась что-то сказать («Но я читала...»), врач не дал ей высказаться, что усиливает ощущение неуслышанности.</p> <p>Нарушение принципа партнёрства. Диалог выстроен в авторитарной манере: врач не вовлекает пациентку в обсуждение, а диктует, что ей думать и делать.</p> <p>Прогноз отношений в диаде «Врач – пациент» При сохранении подобной манеры общения прогноз неблагоприятный:</p> <p>Снижение приверженности лечению.</p> <p>Рост тревожности и ипохондрии.</p> <p>Отсутствие диалога и партнёрства ведёт к формальному выполнению назначений без внутреннего принятия.</p> <p>Риск конфликта и смены врача.</p> <p>Негативное влияние на исход заболевания.</p>
--	--	--	---

			<p>Что можно было сделать иначе (для улучшения коммуникации)</p> <p>Признать эмоции пациентки</p> <p>Дать краткие, понятные разъяснения:</p> <p>Поощрить вопросы: «Что именно вас беспокоит? Какие моменты вы хотели бы обсудить подробнее?»</p> <p>Подчеркнуть партнёрство: «Мы будем работать вместе: я помогу вам разобраться в лечении, а вы — следить за самочувствием и сообщать о изменениях».</p> <p>Рекомендовать надёжные источники: «Вот список проверенных сайтов/книг, где вы найдёте достоверную информацию без пугающих мифов».</p>
47.	УК-4	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p> <p>Какой тип отношения к болезни у пациента? Какие коммуникативные тактики должен использовать врач в данной ситуации?</p> <p>Больной К., 45 лет, служащий банка. Страдает хроническим гастритом. Обратился за помощью в поликлинику во время обострения заболевания, сразу же предупредив врача, что больничный лист ему не нужен и он только просит побыстрее назначить ему лекарство. «Болезнь некогда», - объяснил мужчина, - «да и что это за болезнь – гастрит. Пустяки! Главное, это работа. Работа все излечивает. Я бы сутками работал, потому что только на работе забываю о болезни, а вот дома, поздним вечером, когда возвращаюсь из банка, сразу начинаю чувствовать желудок. Пропишите мне работу» - бодро говорит он врачу.</p>	<p>У пациента К. наблюдается трудо-ориентированный тип отношения к болезни</p> <p>Отрицание значимости симптомов («что это за болезнь — гастрит. Пустяки!») — минимизация собственного состояния.</p> <p>Смещение фокуса на работу («работа всё излечивает», «пропишите мне работу») — использование профессиональной деятельности как механизма психологической защиты.</p> <p>Избегание больничного — стремление сохранить социальный статус и роль, страх выпасть из рабочего процесса.</p>

			<p>Коммуникативный подход врача должен быть партнёрским и прагматичным:</p> <p>признать значимость работы для пациента;</p> <p>связать лечение с ценностями пациента (продуктивность, стабильность);</p> <p>предложить простые, встраиваемые в рабочий график решения;</p> <p>избегать давления, но мягко корректировать установки через логичные аргументы.</p>
48.	УК-4	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.</p> <p>Дайте оценку ведению медицинского интервью.</p> <p>При расспросе врач сказал больному, что ему нужно только лишь отвечать на вопросы. «Вопросы здесь задаю я», - пошутил врач.- «Итак, мои вопросы: «Болят ли у Вас голова? У Вас плохой или хороший сон? Есть ли у Вас повышенный аппетит? Сколько дней у Вас повышена температура?»»</p>	<p>Ведение медицинского интервью в описанном случае можно оценить как недостаточно профессиональное.</p> <p>Врач продемонстрировал ряд нарушений принципов эффективного клинического интервью, что может негативно сказаться на качестве диагностики, доверии пациента и исходе лечения.</p> <p>Основные недостатки</p> <p>Игнорирование принципа партнёрства и уважения к пациенту.</p> <p>Фраза «Вопросы здесь задаю я» в шуточной форме устанавливает иерархию и подавляет инициативу пациента, что противоречит современным подходам к медицинскому интервью. Пациент должен восприниматься как партнёр в диалоге, а не как пассивный объект опроса.</p> <p>Использование закрытых вопросов без начального этапа свободного рассказа.</p> <p>Врач сразу перешёл к закрытым вопросам («Болят ли у Вас голова?», «У Вас плохой или хороший</p>

			<p>сон?» и т. д.), не дав пациенту возможности самостоятельно описать проблему, жалобы и контекст. Это ограничивает получение важной информации, которая могла бы помочь в диагностике. Открытые вопросы («Расскажите, что вас беспокоит?», «Как вы себя чувствуете?») позволяют пациенту выразить свои мысли и чувства, а врачу — получить более полное представление о состоянии.</p> <p>Отсутствие установления контакта и объяснения цели интервью. В начале беседы врач не представился, не уточнил, как пациент предпочитает, чтобы к нему обращались, не обозначил цель встречи и этапы консультации. Это создаёт формальную и отстранённую атмосферу.</p> <p>Отсутствие эмпатии и эмоциональной поддержки. В диалоге нет проявлений заинтересованности, поддержки или попытки снизить тревогу пациента. Это может усилить его беспокойство и снизить готовность открыто делиться информацией.</p> <p>Риск нарушения принципа объективности. Если врач заранее формирует список вопросов, не выслушав пациента, есть опасность пропустить важные детали, которые не укладываются в его первоначальную гипотезу. Это может привести к неполной или искажённой картине заболевания.</p> <p>Рекомендации для</p>
--	--	--	--

			<p>улучшения Начать с установления контакта: поприветствовать пациента, представиться, уточнить предпочтительный способ обращения. Объяснить цель интервью и этапы консультации. Использовать открытые вопросы в начале беседы, чтобы дать пациенту возможность свободно рассказать о своих жалобах, симптомах, переживаниях. Например: «Расскажите, что вас беспокоит?», «Как давно это началось?». Чередовать открытые и закрытые вопросы в ходе интервью. Закрытые вопросы полезны для уточнения деталей, но их не должно быть слишком много в начале диалога. Проявлять эмпатию и активно слушать: кивать, поддерживать зрительный контакт, использовать фразы вроде «понимаю», «продолжайте». Запрашивать обратную связь: периодически уточнять, всё ли понятно пациенту, нет ли у него вопросов. В конце можно резюмировать полученную информацию, чтобы убедиться в правильности понимания. Вывод Такое ведение интервью снижает качество сбора информации и может привести к неполной диагностике или недоверию пациента. Для эффективного медицинского интервью важно соблюдать баланс</p>
--	--	--	---

			<p>между структурированностью и гибкостью, учитывать потребности и эмоции пациента, а также стремиться к партнёрскому взаимодействию.</p>
49.	УК-4	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p> <p>На основании информации текста составьте диалог врача с больным.</p> <p>В больницу была доставлена больная Смирнова Наталья Петровна. Больная рассказала врачу, что у нее очень сильные сжимающие боли в области грудины, сердцебиение и одышка. Боли отдают в левую лопатку. Боли не постоянные, а приступами. Обычно приступ начинается при физической нагрузке, часто во время быстрой ходьбы. Иногда приступ может начаться даже если она просто сидит и отдыхает или ночью во сне. Приступы длятся 10-15 минут, повторяются 8-10 раз в день. Во время приступа больной трудно дышать, не хватает воздуха, ей становится страшно, что она может умереть, особенно ночью. Чтобы облегчить свое состояние больная принимает валидол или валокордин, но они не помогают.</p>	<p>Врач (спокойно, доброжелательно): Здравствуйте, Наталья Петровна. Меня зовут доктор Иванов. Расскажите, пожалуйста, что вас беспокоит?</p> <p>Смирнова Н. П.: У меня очень сильные сжимающие боли в груди, прямо за грудиной. Ещё сердце колотится и дышать тяжело.</p> <p>Врач: Понимаю, это тревожные симптомы. Опишите подробнее: где именно болит?</p> <p>Смирнова Н. П.: В области грудины, а боль отдаёт в левую лопатку. Она не постоянная — приходит приступами.</p> <p>Врач: Как часто бывают эти приступы?</p> <p>Смирнова Н. П.: По 8–10 раз в день, каждый длится минут 10–15. Начинается обычно при нагрузке — например, когда быстро иду. Но бывает и когда просто сижу, а то и ночью во сне.</p> <p>Врач: Что вы чувствуете во время приступа, кроме боли и одышки?</p> <p>Смирнова Н. П.: Сердце бьётся очень часто, воздуха не хватает. Страшно, что могу умереть, особенно ночью.</p> <p>Врач: Вы пробовали чем-то снимать приступ?</p> <p>Смирнова Н. П.: Принимаю валидол или валокордин, но они не помогают.</p>

			<p>Врач: Спасибо за подробный рассказ. Чтобы понять причину вашего состояния, мне нужно задать ещё несколько вопросов и провести осмотр. Вы не против?</p> <p>Смирнова Н. П.: Конечно, спрашивайте.</p> <p>Врач: Были ли у вас раньше проблемы с сердцем или сосудами?</p> <p>Смирнова Н. П.: Нет, до этого всё было нормально.</p> <p>Врач: А повышенное давление, диабет, высокий холестерин — такое когда-нибудь выявляли?</p> <p>Смирнова Н. П.: Нет, я регулярно проверялась, всё было в норме.</p> <p>Врач: Есть ли у вас хронические заболевания, например, болезни лёгких или щитовидной железы?</p> <p>Смирнова Н. П.: Нет, ничего такого.</p> <p>Врач: Курите? Употребляете алкоголь?</p> <p>Смирнова Н. П.: Нет, не курю и не пью.</p> <p>Врач: Хорошо. Теперь я осмотрю вас: измерю давление, послушаю сердце и лёгкие. Пожалуйста, расслабьтесь и дышите ровно.</p> <p>(Врач проводит осмотр, фиксирует показатели.)</p> <p>Врач: Давление немного повышено, сердцебиение учащённое. Чтобы уточнить диагноз, нам нужно сделать несколько исследований: электрокардиограмму (ЭКГ), общий анализ крови и, возможно, УЗИ сердца. Вы согласны?</p> <p>Смирнова Н. П.: Да, конечно. Только скажите — это опасно?</p> <p>Врач: Сейчас важно разобраться в причинах</p>
--	--	--	---

			<p>вашего состояния. Мы сделаем всё необходимое, чтобы помочь вам.</p> <p>Результаты обследований позволят назначить правильное лечение. Я буду держать вас в курсе.</p> <p>Смирнова Н. П.: Спасибо, доктор. Мне уже немного спокойнее.</p> <p>Врач: Это хорошо. Сейчас я выпишу направления на обследования. После их прохождения мы встретимся снова, обсудим результаты и план лечения. Если приступы повторятся до приёма — немедленно сообщите медсестре.</p> <p>Смирнова Н. П.: Хорошо, я поняла.</p> <p>Врач: До скорой встречи, Наталья Петровна. Берегите себя.</p>
50.	УК-4	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.</p> <p>На чьей вы стороне в конфликте? Можно ли было не допустить его развития? Как, используя эмоциональный коррективный подход, исправить ситуацию?</p> <p><i>Пациент:</i> Доктор, я вас жду уже полчаса.</p> <p><i>Врач:</i> Ждите, если вам это необходимо</p> <p><i>Пациент:</i> Что вы себе позволяете?!</p> <p><i>Врач:</i> А вы что позволяете себе?! Я вам что? Слуга? И не могу отлучиться по делам?</p> <p><i>Пациент:</i> У вас дела в рабочее время – заниматься с больными</p> <p><i>Врач:</i> Знаете что? Идите-ка вы... к другому врачу!</p> <p><i>Пациент:</i> А я и пойду к другому врачу – к главному! Пусть разберется со своими подчиненными!</p>	<p>С профессиональной точки зрения, врач несёт большую ответственность: он обязан сохранять самоконтроль, даже если пациент ведёт себя эмоционально.</p> <p>2. Можно ли было не допустить развития конфликта?</p> <p>Да, можно. Ключевые точки предотвращения:</p> <p>На первом замечании пациента врачу стоило отреагировать эмпатично:</p> <p>«Понимаю, что ожидание утомительно. Прошу прощения за задержку — сейчас я полностью сосредоточусь на вас». Это сняло бы напряжение и переключило диалог на конструктив.</p> <p>При резкой реплике пациента врач мог</p>

			<p>использовать технику «мягкого отражения»:</p> <p>«Вижу, вы расстроены. Давайте разберёмся, как я могу вам помочь».</p> <p>Так он признал бы эмоции пациента, но не вступил в перепалку.</p> <p>3. Как исправить ситуацию с помощью эмоционального коррективного подхода?</p> <p>Шаги для врача (если конфликт ещё не завершён):</p> <p>Признать ошибку и извиниться</p> <p>«Прошу прощения за резкость. Я не должен был так отвечать. Это непрофессионально». Почему: признание вины снижает агрессию и открывает диалог.</p> <p>Валидировать чувства пациента</p> <p>«Я понимаю, что ожидание было долгим, и вы почувствовали неуважение. Это действительно неприятно». Почему: человек чувствует, что его услышали, и становится менее враждебным.</p> <p>Объяснить причину задержки без оправданий</p> <p>«У меня был экстренный случай — пациенту потребовалась срочная помощь. Но это не оправдывает моего тона». Почему: честность снимает ощущение «меня игнорируют», но врач не уходит от ответственности.</p> <p>Предложить решение</p>
--	--	--	---

			<p>«Сейчас я полностью посвящу время вам. Если хотите, можем перенести приём на другое время, когда вам будет удобнее».</p> <p>Почему: пациент получает контроль над ситуацией и возможность выбора.</p> <p>Завершить на позитиве</p> <p>«Спасибо, что остались и дали мне шанс исправить ошибку. Давайте начнём осмотр».</p> <p>Если пациент уже ушёл:</p> <p>Врач должен сообщить руководству о конфликте и попросить помощи в урегулировании.</p> <p>Администратору или главврачу стоит связаться с пациентом, извиниться, предложить приём у другого специалиста или у этого же врача в удобное время.</p> <p>Общие принципы эмоционального коррективного подхода:</p> <p>Не отвечать агрессией на агрессию — это только усиливает конфликт.</p> <p>Слушать, а не защищаться — дать пациенту «выпустить пар».</p> <p>Фокусироваться на решении, а не на вине — перевести разговор в практическое русло.</p> <p>Сохранять профессиональную позицию — врач не обязан терпеть</p>
--	--	--	--

			оскорбления, но обязан оставаться спокойным и просить помощь.
--	--	--	---

Разработан:
доцент кафедры дефектологии,
русского языка и социальной работы



Сахарова В.М.