

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Приволжский исследовательский медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
Богомолова Е.С.

« 4 » июня 2020 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **Тренинг взаимодействия врача и пациента**

направление подготовки **37.04.01 Психология**

профиль **Клиническая психология**

Квалификация выпускника:

**Магистр**

Форма обучения:

**очно-заочная**

Нижний Новгород

2020

Программа разработана в соответствии с ФГОС ВО, устанавливающим требования, обязательные при реализации программ подготовки в магистратуре по направлению подготовки 37.04.01 Психология (уровень магистратуры) высшего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 23.09.2015 г. № 1043

**Составители рабочей программы:**

Халак Мария Евгеньевна, к.психол.н., ассистент кафедры общей и клинической психологии.

Программа рассмотрена и одобрена на кафедре общей и клинической психологии, протокол № 7.2 от «28» мая 2020 г.

И.о. зав. кафедрой общей  
и клинической психологии, к.м.н.




Божкова Е.Д.

« 28 » мая 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Декан ФПСВК

« 1 » июня 2020 г.



Соболевская О.Л.

## **1. Цель и задачи освоения дисциплины. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

**1.1 Целью освоения дисциплины** является развитие навыков построения тренингов с врачами и пациентами в русле идей пациент-ориентированного подхода в медицине.

Поставленная цель реализуется через участие в формировании следующих общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

Общекультурные компетенции:

- готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-3).

Общепрофессиональные компетенции:

- готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1);

- готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОПК-2).

Профессиональные компетенции:

- способностью создавать программы, направленные на предупреждение профессиональных рисков в различных видах деятельности, отклонений в социальном и личностном статусе и развитии человека с применением современного психологического инструментария (ПК-6);

- способностью выявлять потребности в основных видах психологических услуг и организовывать работу психологической службы в определенной сфере профессиональной деятельности (ПК-9).

**Задачи дисциплины:**

1. - освоение знаний и формирование у обучающихся представления о тренинге как методе и способе оказания психологической помощи, его методологических основах, принципах функционирования и способах построения;
2. - развитие умений применения тренингов в медицинской среде;
3. - освоение основных приемов и способов работы в тренинговой форме с врачами и пациентами;
4. - развитие и совершенствование навыков применения на практике приемов эффективного общения в диаде «врач - пациент», с использованием активных методов обучения.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен

**Знать:**

- теоретические и методологические основы построения тренинговых программ и их специфику в области медицины;
- клинико-психологические особенности больного человека, типы личности человека в болезни и характеристики общения;
- цели, задачи, направления, принципы, методы, этапы организации и проведения психологического тренинга, методы оценки его эффективности, требования к разработке и описанию программы;
- специфику и психологические особенности профессиональной деятельности и общения врача с пациентами;

**Уметь:**

- использовать теоретическую и практическую информацию при составлении тренинговых программ для врачей и пациентов, направленных на формирование навыков общения;
- проводить психодиагностическую и психокоррекционную работу с пациентами и



- врачами, необходимую для установления контакта между ними;
- выбирать и применять методы оценки эффективности тренинга с учетом специфики профессиональной деятельности и общения врача с пациентом

**Владеть:**

- навыками применения тренинга как активного метода социально-психологической коррекции общения врача и пациента;
- навыками составления различных тренинговых программ для врачей и пациентов, способствующих гармонизации их общения.

**1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Тренинг взаимодействия врача и пациента» относится к числу дисциплин по выбору вариативной части блока Б1 (индекс Б1.В.ОД.02) образовательной программы подготовки в магистратуре по направлению подготовки 37.04.01 Психология, профиль подготовки «Клиническая психология»; изучается на 2 курсе обучения в 4 семестре.

**2. Требования к результатам освоения дисциплины**

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных (ОК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Код компет енции	Содержание компетенции (или ее части)
<b>Общекультурные компетенции</b>		
1.	ОК-3	готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>		
1.	ОПК-1	готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности
2.	ОПК-2	готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
<b>Профессиональные компетенции</b>		
1.	ПК-6	способностью создавать программы, направленные на предупреждение профессиональных рисков в различных видах деятельности, отклонений в социальном и личностном статусе и развитии человека с применением современного психологического инструментария
2.	ПК-9	способностью выявлять потребности в основных видах психологических услуг и организовывать работу психологической службы в определенной сфере профессиональной деятельности

**2.1 Перечень компетенций и результатов обучения в процессе освоения дисциплины**

Компетенция (код)	Результаты обучения	Виды занятий	Оценочные средства
ОК-3	Знать:	Практические	Опрос,



	<ul style="list-style-type: none"> <li>алгоритм построения тренинга в системе «врач-пациент», характеристику основных элементов тренинговой деятельности.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>организовывать взаимодействие врачей и пациентов в тренинге с учетом специфики профессиональной деятельности врача и общения с пациентом, искать эффективные методы обучения.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>опытом применения методов организации взаимодействия врачей и пациентов в тренинге с учетом их особенностей в моделируемой ситуации</li> </ul>	занятия, тренинговые упражнения, деловые игры самостоятельная работа	практические задания, кейсы
<b>ОПК-1</b>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>основные теоретические подходы к коммуникативному процессу, методы и техники вербальной и невербальной коммуникации;</li> <li>коммуникативные процедуры и техники, используемые в социально-психологическом тренинге;</li> <li>эффективные методы общения между врачом и пациентом.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>адекватно выражать свои мысли при проведении тренингов;</li> <li>соблюдать речевой этикет в моделируемых ситуациях повседневного и делового общения в системе «врач-пациент» (устанавливать и поддерживать контакты, завершить беседу, запрашивать и сообщать информацию).</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>навыками разрабатывать социально-психологические тренинговые программы с учетом особенностей формирования коммуникаций в различных формах: вербальная и невербальная, на русском и иностранных языках</li> <li>умениями грамотно и эффективно пользоваться источниками информации (справочной литературой, ресурсами Интернет);</li> <li>навыками выражения своего мнения в процессе тренинговой деятельности.</li> </ul>	Практические занятия, тренинговые упражнения, деловые игры самостоятельная работа	Опрос, практические задания, кейсы
<b>ОПК-2</b>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>принципы, формы и методы социального, профессионального и образовательного взаимодействия при проведении тренингов в медицинском учреждении</li> </ul>	Практические занятия, тренинговые упражнения, деловые игры	Опрос, практические задания, кейсы

	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>налаживать качественное взаимодействие между участниками тренинга, обладать лидерскими навыками</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>способностью управлять тренинговыми группами врачей и пациентов учетом требований профессиональной этики</li> </ul>	самостоятельная работа	
ПК-6	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>профессиональные риски при написании и проведении тренингов в медицинской организации для врачей и пациентов;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>создавать тренинговые программы, направленные на предупреждение профессиональных рисков при общении врача и пациента;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>способностью создавать тренинговые программы, направленные на предупреждение профессиональных рисков в деятельности врача с применением современного психологического инструментария.</li> </ul>	Практические занятия, тренинговые упражнения, деловые игры самостоятельная работа	Опрос, практические задания, кейсы
ПК-9	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>основные теории общения и социально-психологического тренинга;</li> <li>психосоциальную специфику проблем, существующих в медицинской организации;</li> <li>методы, основные достижения и тенденции развития социально-психологического тренинга,</li> <li>способы организации и проведения психологических тренингов в медицине.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>выявлять потребности в основных видах психологических услуг;</li> <li>организовывать тренинговую работу в медицинском учреждении.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>способностью выявлять потребности в разработке и проведении тренингов по взаимодействию в системе «врач-пациент»</li> </ul>	Практические занятия, самостоятельная работа	Опрос, практические задания, кейсы

### 3. Содержание дисциплины. Распределение трудоемкости дисциплины

#### 3.1 Содержание дисциплины

№	Наименование раздела	код компетенции	Содержание раздела
---	----------------------	-----------------	--------------------



1.	Основные понятия, формы, методы и принципы организации и проведения тренингов	ОК-3 ПК-6	Понятие, цели, принципы социально-психологического тренинга. Основные теоретические направления тренинговой работы. Виды тренинговых групп. Методы тренинговой работы. Содержание и структура тренинга. Программа социально-психологического тренинга.
2.	Специфика тренинга в медицинском учреждении.	ОПК-1 ОПК-2	Тренинги с врачами, особенности их проведения. Тренинг общения врача и пациента: проблемы в общении и способы их преодоления. Общение с пациентами разных психологических типов. Конфликт в медицинском учреждении: обучение способам управления и преодоления.
3.	Тренинги развития коммуникативных навыков для пациентов	ОК-3 ОПК-2 ПК-6 ПК-9	Особенности проведения тренингов с больными людьми. Пациент как помощник врача в лечении болезни

### 3.2 Распределение трудоемкости дисциплины и видов учебной работы по годам

Вид учебной работы	Трудоемкость		Трудоемкость по годам (АЧ)
	объем в зачетных единицах (ЗЕ)	объем в академических часах (АЧ)	
Аудиторная работа, в том числе			
Лекции	-	-	-
Семинарские занятия / Практические занятия	0,7	24	24
Самостоятельная работа обучающегося	1,3	48	48
Промежуточная аттестация			
Зачет			
<b>ИТОГО</b>	<b>2</b>	<b>72</b>	<b>72</b>

### 3.3. Разделы дисциплины, виды учебной работы и формы текущего контроля

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной работы (в АЧ)				Оценочные средства*
			Л	СЗ/ПЗ	СРС	всего	
1.	4	Основные понятия, формы, методы и принципы организации и проведения тренингов		10	20	40	Опрос, практические задания, кейсы
2.	4	Специфика тренинга в медицинском учреждении.		8	16	24	Опрос, практические задания, кейсы



3	4	Тренинги развития коммуникативных навыков для пациентов	6	12	18	Опрос, практические задания, кейсы
ИТОГО			0	24	48	72

\*согласовать с пунктом 4.1

### 3.4. Распределение лекций по семестрам

Лекционные занятия по данной дисциплине не предусмотрены.

### 3.5. Распределение тем семинарских/практических занятий по семестрам

№ п/п	Наименование тем занятий	Объем в АЧ
		4
1.	Тема 1. Понятие, цели, принципы социально-психологического тренинга..	2
2.	Тема 2. Основные теоретические направления тренинговой работы. Виды тренинговых групп.	2
3.	Тема 3. Методы тренинговой работы	2
4.	Тема 4. Содержание и структура тренинга.	1
5.	Тема 5. Программа социально-психологического тренинга.	1
6.	Тема 6. Тренинги с врачами, особенности их проведения..	2
7.	Тема 7. Тренинг общения врача и пациента: проблемы в общении и способы их преодоления	1
8.	Тема 8. Общение с пациентами разных психологических типов.	1
9.	Тема 9. Конфликт в медицинском учреждении: обучение способам управления и преодоления	8
10.	Тема 10. Особенности проведения тренингов с больными людьми	2
11.	Тема 11. Пациент как помощник врача в лечении болезни	2
12.	ИТОГО (всего - АЧ)	24

### 3.6. Распределение самостоятельной работы (СР) по видам

№ п/п	Форма СР	Вид СР	Код компетенции	Трудоемкость, а.ч.
1.	Внеаудиторная	Подготовка к практическим занятиям	ОК-3, ОПК-1 ОПК-2 ПК-6	12
		Решение ситуационных задач	ПК-6 ПК-9	12
		Самодиагностика	ПК-6, ПК-9	12
		Подготовка к текущему и промежуточному контролю	ОК-3 ОПК-1 ОПК-2 ПК-6, ПК-9	12
2.	ИТОГО (всего - АЧ)			48

#### 4. Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины

##### 4.1. Формы текущего контроля и промежуточной аттестации, виды оценочных средств

№ п/п	№ семестра	Формы контроля	Наименование раздела дисциплины	Оценочные средства		
				Вид	Кол-во вопросов в задании	Кол-во независимых вариантов
1.	4	Опрос, практические задания, кейсы, тесты	Основные понятия, формы, методы и принципы организации и проведения тренингов	текущий контроль	30	2
2.	4	практические задания, кейсы	Специфика тренинга в медицинском учреждении.	текущий контроль	10	2
3.	4	практические задания	Тренинги развития коммуникативных навыков для пациентов	текущий контроль	10	2

##### 4.2. Примеры оценочных средств (из Фонда оценочных средств)

###### 4.2.1. Примеры контрольных вопросов

1. Теоретические и методологические основы тренинга в медицинском учреждении.
2. Проблемы взаимодействия врача и пациента: причины, личностные характеристики взаимодействующих людей.
3. Типология стилей поведения человека в конфликте. Специфика конфликта в медицинском учреждении.
4. Причины конфликтов в медицинском учреждении в восприятии врачей и пациентов.
5. Способы управления конфликтом.
6. Механизмы психологической компенсации и защиты в конфликте.

###### 4.2.2. Примеры практических заданий

1. Разработать модуль тренинга для врачей по выбору слушателя (эффективные коммуникации, активное слушание, конфликты, манипуляции пациентов и т.д.)
2. Разработать и провести дискуссию для врачей на тему «Патернализм в медицине – благо или барьер в общении для пациента и врача».)

###### 4.2.3. Примеры кейсов

###### Кейс 1. Главный врач.

Вы – Главный врач и хозяин медицинского центра. Основное направление деятельности центра – гастроэнтерология. Центр на рынке уже 15 лет. В течение этого времени он значительно вырос, Вы выкупили здание. У Вас прекрасный диагностический комплекс, в последнее время в центре активно развивается хирургическое отделение. У Вас есть деловые партнеры в Австрии: один из известных медицинских институтов не только поставляет Вам оборудование, но и постоянно повышает квалификацию Ваших докторов. Некоторые врачи периодически проводят операции в Австрии. Большинство врачей работают в центре с его основания. В процессе роста и развития центра Ваша нагрузка постоянно увеличивалась. Вы до сих пор остаетесь практикующим врачом. На Вас лежали все обязанности, связанные с подбором персонала, расширения продаж услуг, контакты с проверяющими фискальными органами, реклама и т.п. У Вас, конечно есть



помощники, но длительное время среди них не находилось такого человека, который мог бы действовать относительно самостоятельно. 5 лет назад в центре вспыхнул серьезный конфликт между администраторами и врачами. Старший администратор сплотила вокруг себя других администраторов и они начали довольно бесцеремонно вести себя по отношению к докторам. Несмотря на то, что старшего администратора пришлось уволить, война некоторое время продолжалась, возросла текучка среди администраторов. В это время вы предложили должность нач.меда Игорю Константиновичу. Он – прекрасный врач-клиницист, кандидат медицинских наук. Как только он начал работать, сразу же прекратились все конфликты в коллективе. Если раньше все бегали жаловаться к Вам по каждому пустяку, то теперь все эти вопросы решаются с Игорем Константиновичем. Постепенно он стал отвечать за очень многие вопросы: подбор персонала, анализ эффективности деятельности рекламной компании, даже финансовые отчеты. Во всех своих отчетах: кадровых, финансовых – он докладывает Вам, что в центре все идет хорошо. В центре постоянный процент пациентов, остающихся на длительное лечение, все доктора работают примерно с одинаково эффективностью. Вы прекрасно понимаете, что такого не бывает, Вам кажется, что Игорь Константинович, как врач, не имеющий специального образования, может быть недостаточно компетентен в решении коммерческих вопросов. Кроме того, за последнее время у Вас уволились 5 докторов. Все они уходили по уважительным причинам: один переехал жить в Москву, другая купила квартиру в другом конце Санкт-Петербурга и ей стало неудобно добираться, трое других получили такие предложения по работе – от которых невозможно было отказаться. Казалось бы все понятно – доктора растут, а Вы не можете всем предоставить возможности для карьерного роста. Тем не менее, что-то Вас беспокоит. Для того, чтобы иметь более полную информацию и разгрузить Игоря Константиновича, Вы пригласили на должность своего зама по коммерческим вопросам Сергея Иосифовича. Сергей Иосифович – молодой практикующий врач, имеет второе высшее финансовое образование. В последнее время занимал аналогичную должность в западной медицинской компании, активно развивающей свой бизнес в Санкт-Петербурге. Приход Сергея Иосифовича вместо того, чтобы все упростить, все усложнил. Через месяц после начала работы, Сергей Иосифович заявил Вам, что доктора недостаточно эффективно общаются с пациентами, что финансовая стабильность достигается благодаря наработанной старой базе, центр не развивается, что статистика неточна. Игорь Константинович в ответ утверждает, что все идет нормально, просто Сергей Иосифович хочет таким образом доказать свой профессионализм и соответствие занимаемой должности. Практически сразу он организовал и провел психологическое тестирование докторов с целью проверки их коммуникативной эффективности. Точно такое же тестирование проводилось в той фирме, где он работал раньше, но врачи в Вашем центре, во главе с Игорем Константиновичем, расценили это как вторжение в свою личную жизнь. Кроме того, многие доктора отзываются о Сергеем Иосифовичем пренебрежительно. Вас серьезно беспокоит отсутствие конструктивного взаимодействия между этими двумя руководителями. То, что предлагает Сергей Иосифович, бойкотируется Игорем Константиновичем. Сам же Игорь Константинович ничего не предлагает, утверждая, что в центре все идет хорошо. Он с большим удовольствием в Вашем присутствии дискутирует с Сергеем Иосифовичем, называя это «рабочими моментами».

Нач.мед.

Вы – Игорь Константинович, нач. мед. медицинского центра. Основное направление деятельности центра – гастроэнтерология. Центр на рынке уже 15 лет. В течение этого времени он значительно вырос, центр смог выкупить здание. У Вас прекрасный диагностический комплекс, в последнее время в центре активно развивается хирургическое отделение. У Вас есть деловые партнеры в Австрии: один из известных медицинских институтов не только поставляет Вам оборудование, но и постоянно повышает квалификацию Ваших докторов. Некоторые врачи периодически проводят



операции в Австрии. 5 лет назад в центре вспыхнул серьезный конфликт между администраторами и врачами. Старший администратор сплотила вокруг себя других администраторов и они начали довольно бесцеремонно вести себя по отношению к докторам. Несмотря на то, что старшего администратора пришлось уволить, война некоторое время продолжалась, возросла текучка среди администраторов. В это время Вам предложили должность нач.меда. Вы – опытный врач-клиницист, кандидат медицинских наук. Как только Вы начали работать в новой должности, сразу же прекратились все конфликты в коллективе. Вы взяли на себя решение очень многих спорных вопросов. Если раньше все бегали жаловаться к Главному врачу каждому пустяку, то теперь все эти вопросы решаются с Вами. Вы убрали всех несогласных, говорите докторам, что "они теперь, как парикмахеры должны продавать свои услуги." С другой стороны, Вы постепенно стали отвечать за очень многие вопросы: подбор персонала, анализ эффективности деятельности рекламной компании, даже финансовые отчеты. Во всех отчетах: кадровых, финансовых – Вы докладываете главному врачу, что в центре все идет хорошо. Вы это делаете потому, что не хотите беспокоить руководство по пустякам и Вам очень нравится бремя ответственности, которое Вы на себя взвалили. В центре постоянный процент пациентов, остающихся на длительное лечение, все доктора работают примерно с одинаково эффективностью. У Вас, конечно, нет коммерческого образования для решения кадровых вопросов, но неужели вы кандидат наук на уровне здравого смысла не сможете со всем этим разобраться. Да, за последнее время уволились 5 докторов. Все они уходили по уважительным причинам: один переехал жить в Москву, другая купила квартиру в другом конце Санкт-Петербурга и ей стало неудобно добираться, трое других получили такие предложения по работе – от которых невозможно было отказаться. На самом деле вам на руку все эти увольнения, т.к. эти доктора спорили с Вами и вмешивались в работу по управлению коллективом. И тут совершенно неожиданно для Вас, якобы для того чтобы разгрузить Вас, Главный врач приглашает на должность коммерческого директора Сергея Иосифовича. Сергей Иосифович – молодой практикующий врач, имеет второе высшее финансовое образование. В последнее время занимал аналогичную должность в западной медицинской компании, активно развивающей свой бизнес в Санкт-Петербурге. Приход Сергея Иосифовича серьезно осложнил вашу жизнь. Через месяц после начала работы, Сергей Иосифович заявил Вам, что доктора недостаточно эффективно общаются с пациентами, что финансовая стабильность достигается благодаря наработанной старой базе, центр не развивается, что статистика неточна. Вы ответ утверждает, что все идет нормально, просто Сергей Иосифович хочет таким образом доказать свой профессионализм и соответствие занимаемой должности. Практически сразу Сергей Иосифович организовал и провел психологическое тестирование докторов с целью проверки их коммуникативной эффективности. Точно такое же тестирование проводилось в той фирме, где он работал раньше, но Вы, вместе с другими докторами, расцениваете это как вторжение в свою личную жизнь. Естественно, что многие доктора о С.И. отзываются пренебрежительно. Вы видите как С.И. теряет свои позиции и готовы доказать, что он – фигура временная.

Сергей Иосифович .

Вы – новый коммерческий директор гастроэнтерологического центра. Кроме медицинского у Вас есть также высшее экономическое образование. В последнее время Вы занимали аналогичную должность в западной медицинской компании, активно развивающей свой бизнес в Санкт-Петербурге. Вас пригласил на эту должность Главный врач. Центр на рынке уже 15 лет. В течение этого времени он значительно вырос, смог выкупить здание в собственность. В центре есть прекрасный диагностический комплекс, в последнее время активно развивается хирургическое отделение. У центра также есть деловые партнеры в Австрии: один из известных медицинских институтов не только поставляет ему оборудование, но и постоянно повышает квалификацию его докторов. Некоторые врачи периодически проводят операции в Австрии. Большинство врачей



работают в центре с его основания. С момента основания руководством центра занимался исключительно Главный врач, которому принадлежит контрольный пакет акций. Он до сих пор остается практикующим врачом. На нем лежали все обязанности, связанные с подбором персонала, расширения продаж услуг, контакты с проверяющими фискальными органами, реклама и т.п.. 5 лет назад в центре вспыхнул серьезный конфликт между администраторами и врачами. Старший администратор сплотила вокруг себя других администраторов, и они начали довольно бесцеремонно вести себя по отношению к докторам. Несмотря на то, что старшего администратора пришлось уволить, война некоторое время продолжалась, возросла текучка среди администраторов. В это время Главный врач предложил должность нач.меда Игорю Константиновичу. Он – врач-клиницист, кандидат медицинских наук. Вам известно, что ему удалось прекратить все конфликты в коллективе. Постепенно он стал отвечать за очень многие вопросы: подбор персонала, анализ эффективности деятельности рекламной компании, даже финансовые отчеты. К нему бегают жаловаться по каждому пустяку. Во всех своих отчетах: кадровых, финансовых – он докладывает Главному врачу, что в центре все идет хорошо. В центре постоянный процент пациентов, остающихся на длительное лечение, все доктора работают примерно с одинаково эффективностью. Вы прекрасно понимаете, что такого не бывает, Вам кажется, что Игорь Константинович, как врач, не имеющий специального образования, может быть недостаточно компетентен в решении коммерческих вопросов. Кроме того, за последнее время из центра уволились 5 докторов. Все они уходили по уважительным причинам: один переехал жить в Москву, другая купила квартиру в другом конце Санкт-Петербурга и ей стало неудобно добираться, трое других получили такие предложения по работе – от которых невозможно было отказаться. Формально – все понятно – доктора растут, а центр не может всем предоставить возможности для карьерного роста. Тем не менее, что-то Главный врач сказал Вам, что что-то его беспокоит. Он пригласил Вас для того, чтобы иметь более полную информацию и разгрузить Игоря Константиновича. Через месяц после начала работы, Вы поняли, что доктора недостаточно эффективно общаются с пациентами, что финансовая стабильность достигается благодаря наработанной старой базе, центр не развивается, что статистика неточна. Практически сразу Вы организовали и провели психологическое тестирование докторов с целью проверки их коммуникативной эффективности. Точно такое же тестирование проводилось в той фирме, где Вы работали раньше, но врачи в этом центре, во главе с Игорем Константиновичем, расценили это как вторжение в свою личную жизнь. Кроме того, все ваши предложения бойкотируются Игорем Константиновичем. Остальной персонал в явной или скрытой форме саботирует Ваши распоряжения. Сам же Игорь Константинович ничего не предлагает, утверждая, что в центре все идет хорошо. Он с большим удовольствием открыто дискутирует с Вами, называя это "рабочими моментами". Несмотря на то, что на словах Главный врач постоянно Вас поддерживает, периодически Вам кажется, что почва уходит из под Ваших ног. Вы идете на встречу с Главным врачом и нач.медом с намерением четко определить границы своих полномочий.

### **Кейс 2. Директор химического производства.**

Вы – директор химического комбината. У Вас крупнейшее совместное с итальянцами производство товаров бытовой химии. Вам принадлежит часть акций комбината. Производство постоянно расширяется. Вы, естественно не можете в точности соблюдать итальянские правила техники безопасности, но, по возможности, компенсируете это хорошей медицинской страховкой. Самое главное – в городе не должно быть известно о проф.заболеваниях у Ваших сотрудников. К Вам напросился на прием представитель частного аллергологического центра. С одной стороны – сотрудничество с ним Вам интересно, с другой – нет никакой гарантии, что информация о проф. Заболеваниях на Вашем комбинате не просочится за стены завода.

Коммерческий директор сети аллергологических клиник

Вы – новый коммерческий директор аллергологического центра. Перед Вами



поставлена задача – расширение клиник. Вы знаете, что на химическом комбинате должны быть сотрудники с аллергическими заболеваниями. Но в разговоре по телефону, директор сказал, что у них все хорошо. Тем не менее, на встречу с Вами согласился.

### **Кейс 3. Врач-стоматолог.**

Вы – довольно молодой врач. После окончания института Вы уже 5 лет работаете в этом центре. Все это время Вашим ассистентом работала Мария Васильевна, старая, опытная медсестра. Её специально поставили работать вместе с Вами для того, чтобы поддержать Вас, помочь адаптироваться в центре. С Марией Васильевной было очень комфортно работать. Она Вас поддерживала, опекала. Вы делились с ней своими проблемами. Она хорошо знала порядки в клинике, всегда договаривалась со старшей медицинской сестрой, чтобы Вы в первую очередь могли получить расходные материалы и оборудование. Приходила на работу за час до начала смены, готовила рабочее место. При этом она всегда соблюдала субординацию. Даже, когда Вы были наедине, обращалась к Вам исключительно по имени и отчеству. Сейчас в центре появился новый молодой доктор, и администрация прикрепила Марию Васильевну к ней. С Вами начала работать Алёна. Она только что вышла на работу после декретного отпуска. До ухода в декрет она была ассистентом у одного из ведущих специалистов центра, очень жесткого и директивного доктора. Она – Ваша ровесница, почти сразу в отсутствии пациентов стала обращаться к Вам на «ты». Вам это не понравилось, но было как-то неловко говорить ей об этом. Ей приходилось напоминать, что необходимо получить новые материалы. Когда Вы попросили её помочь разобрать старые документы, она отказалась, сказав, что «ей за это не платят». Иногда она позволяла себе комментировать Вашу работу в присутствии пациентов. Последней каплей стал инцидент, произошедший вчера. На утренней смене кабинет был не подготовлен к приему первого пациента. Алёна пришла практически одновременно вместе с Вами, и, когда Вы возмутились, сказала: «Ничего страшного. У меня проблемы с ребенком. У тебя детей нет, ты – свободная женщина. Подождет твой пациент 10 минут».

Новый ассистент.

Вы – молодая, но опытная медицинская сестра, ассистент стоматолога. Ваш стаж работы – 5 лет. Вы только что вышли на работу после декретного отпуска. До отпуска Вы работали ассистентом у одного из ведущих специалистов центра, очень жесткого и директивного врача. Вы очень многому у него научились, это он сделал из Вас профессионала. Во время работы с ним Вы грелись в лучах его славы. Сейчас он работает в другом месте, и Вас поставили ассистировать молодому доктору. Вы помните, как она пришла в центр практически со студенческой скамьи. Вам кажется, что она с тех пор почти не изменилась: такая же тихая, незаметная. Она рассказывает Вам о своих проблемах с мамой, робко держится с пациентами. Иногда пациенты просто садятся к ней на шею. Вы постоянно сравниваете её со своим прошлым патроном, и это сравнение оказывается не в её пользу. Она совершенно запустила свою документацию и даже попросила Вас помочь её разобрать. Вы, естественно, отказались: сравните её зарплату и Вашу. Вы почти сразу стали обращаться к ней на «ты», т.к. у Вас просто язык не поворачивается называть её по-другому. Почти все ассистенты так обращаются к молодым врачам. Утром Вам надо отвести ребенка в сад, поэтому Вы не можете приходиться намного раньше до начала первой смены. Впрочем, Вам это не обязательно, Вы все делаете очень быстро. Вчера ребенок капризничал, и Вы из-за этого немного задержались, явившись на работу практически одновременно с доктором. Но ведь это форс-мажор, такое может быть с каждым.

### **4.2.3. Примеры тестовых вопросов**

1. Ассертивность - это:

- А) способность человека уверенно и с достоинством отстаивать свои права, не попирая при этом прав других;
- В) прямое, открытое поведение, не имеющее целью причинить вред другим людям;



С) все ответы верны.

2. Программы социально-психологического тренинга, нацеленные на развитие и упрочение ассертивности руководствуются принципом:

- А) развития способности человека быть твердым, честным и дружелюбным;
- В) развития креативности личности;
- С) все ответы верны.

3. Внушение - это:

А) вид целенаправленного коммуникативного влияния на поведение и сознание, в результате которого человек (группа людей) вопреки имеющейся фактической информации признает существование того, что в действительности не существует, либо что-то делает вопреки своим намерениям или привычкам;

В) вид целенаправленного коммуникативного влияния на поведение и сознание, в результате которого человек (группа людей) благодаря имеющейся фактической информации не признает существование того, что в действительности существует;

С) нет верных ответов

4. Тренинговый метод – это:

А) способ достижения цели, осуществления познания, освоения и преобразования объектов действительности;

В) способ организации активности участников в пространстве и времени тренинга с целью достижения изменений в их жизни и в них самих;

С) способ познания действительности посредством участия в групповой работе.

5. Автор-основатель клиент-центрированной экспрессивной психотерапии:

А) А.Фрейд;

В) К.Роджерс;

С) Н.Роджерс.

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (печатные, электронные издания, интернет и другие сетевые ресурсы)

### 5.1. Перечень основной литературы

№ п/п	Наименование согласно библиографическим требованиям	Количество экземпляров	
		На кафедре	В библиотеке
1.	Нуркова, В. В. Психология : учебник / В. В. Нуркова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2011. - 575 с. : ил. тв. - (Основы наук). - ISBN 978-5-9916111-2-1.	-	2

### 5.2. Дополнительная литература:

№ п/п	Наименование согласно библиографическим требованиям	Количество экземпляров	
		На кафедре	В библиотеке
1.	Пезешкиан, Носсрат. Психотерапия повседневной жизни. Тренинг в воспитании партнерства и самопомощи : пер. с нем. / Н. Пезешкиан. – М. : Медицина, 1995. – 336 с. : ил. мяг. ISBN 5-225-00545-4.	-	3

### 5.3. Электронные образовательные ресурсы, используемые в процессе преподавания дисциплины

#### 5.3.1. Внутренняя электронная библиотечная система университета (ВЭБС)

Наименование электронного	Краткая характеристика (контент)	Условия доступа	Количество пользователей
---------------------------	----------------------------------	-----------------	--------------------------

<i>ресурса</i>			
Внутренняя электронно-библиотечная система (ВЭБС) ПИМУ	Труды сотрудников ПИМУ (учебники, учебные пособия, сборники задач, методические пособия, лабораторные работы, монографии и др.)	Доступ по индивидуальному логину и паролю с любого компьютера и мобильного устройства	Не ограничено

### 5.3.2. Доступы, приобретенные университетом

№	Наименование электронного ресурса	Краткая характеристика (контент)	Условия доступа	Количество пользователей
1.	База данных «Медицина. Здравоохранение (ВО) и «Медицина. Здравоохранение (СПО)» в составе базы данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента»)	Учебники и учебные пособия для высшего медицинского и фармацевтического образования	Доступ по индивидуальному логину и паролю с любого компьютера и мобильного устройства	Не ограничено
2.	База данных «Консультант врача. Электронная медицинская библиотека»	Национальные руководства, клинические рекомендации, учебные пособия, монографии, атласы, справочники и др.	Доступ по индивидуальному логину и паролю с любого компьютера и мобильного устройства	Не ограничено
3.	База данных «Электронная библиотечная система «Букап»	Учебная и научная медицинская литература российских издательств, в т.ч. переводные издания. Коллекция подписных изданий формируется точно.	Доступ по индивидуальному логину и паролю с любого компьютера и мобильного устройства. С компьютеров университета – доступ автоматический.	Не ограничено
4.	Электронные периодические издания в составе базы данных «НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY»	Электронные медицинские журналы	Доступ – с компьютеров университета.	Не ограничено
5.	Электронный абонемент ЦНМБ	Электронные копии научных и учебных	Доступ к электронному	Ограничена выдача (700)



	Первого МГМУ им. И.М. Сеченова	изданий из фонда ЦНМБ	документу предоставляется на определенный срок по индивидуальному логину и паролю с любого компьютера	док. в год)
6.	Интегрированная информационно-библиотечная система (ИБС) научно-образовательного медицинского кластера Приволжского федерального округа – «Средневолжский» (договор на бесплатной основе)	Электронные копии научных и учебных изданий из фондов библиотек-участников научно-образовательного медицинского кластера ПФО «Средневолжский»	Доступ по индивидуальному логину и паролю с любого компьютера и мобильного устройства	Не ограничено
7.	Электронная справочно-правовая система «Консультант Плюс» (договор на бесплатной основе)	Нормативные документы, регламентирующие деятельность медицинских и фармацевтических учреждений	Доступ – с компьютеров научной библиотеки	Не ограничено
8.	Национальная электронная библиотека (НЭБ) (договор на бесплатной основе)	Электронные копии изданий (в т.ч. научных и учебных) по широкому спектру знаний	Научные и учебные произведения, не переиздававшиеся последние 10 лет – в открытом доступе. Произведения, ограниченные авторским правом, – с компьютеров научной библиотеки	Не ограничено
9.	Электронная коллекция издательства Springer	Полнотекстовые научные издания (журналы, книги, статьи, научные протоколы, материалы конференций и др.) по естественно-научным, медицинским и гуманитарным наукам	Доступ – с компьютеров университета.	Не ограничено
10.	База данных периодических изданий	Периодические издания издательства Wiley	Доступ – с компьютеров университета	

	издательства Wiley	по естественно-научным, медицинским и гуманитарным наукам		
11.	Электронная коллекция «Freedom» на платформе Science Direct	Книги и периодические издания издательства «Elsevier» по естественно-научным, медицинским и гуманитарным наукам	Доступ – с компьютеров университета, с любого компьютера по индивидуальному логину и паролю	Не ограничено
12.	БД Scopus	Международная реферативная база данных научного цитирования	Доступ – с компьютеров университета, с любого компьютера по индивидуальному логину и паролю	Не ограничено
13.	БД Web of Science Core Collection	Международная реферативная база данных научного цитирования	Доступ – с компьютеров университета, с любого компьютера по индивидуальному логину и паролю	Не ограничено
14.	БД Questel Orbit	Патентная база данных компании Questel	Доступ – с компьютеров университета	Не ограничено

### 5.3.3. Ресурсы открытого доступа (указаны основные)

1.	Федеральная электронная медицинская библиотека (ФЭМБ)	Полнотекстовые электронные копии печатных изданий и оригинальные электронные издания по медицине и биологии	Доступ любого компьютера и мобильного устройства	Не ограничено
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты научных публикаций, в том числе электронные версии российских	Доступ любого компьютера и мобильного устройства	Не ограничено



		научных журналов.		
3.	Научная электронная библиотека открытого доступа КиберЛенинка	Полные тексты научных статей с аннотациями, публикуемые в научных журналах России и Ближнего зарубежья	Доступ любого компьютера и мобильного устройства	Не ограничено
4.	PubMed	Поисковая система Национальной медицинской библиотеки США для поиска публикаций по медицине и биологии в англоязычных базах данных «Medline», «PreMedline» и файлах издательских описаний	Доступ любого компьютера и мобильного устройства	Не ограничено
5.	Directory of Open Access Journals	Директория открытого доступа к полнотекстовой коллекции периодических изданий (свыше 11 тыс. назв.)	Доступ любого компьютера и мобильного устройства	Не ограничено
6.	Directory of open access books (DOAB)	Директория открытого доступа к полнотекстовой коллекции научных книг (свыше 10 тыс.)	Доступ любого компьютера и мобильного устройства	Не ограничено

<i>№п/п</i>	<i>Наименование электронного ресурса</i>	<i>Краткая характеристика (контент)</i>	<i>Условия доступа</i>
1.	<a href="http://psyznaiyka.net">http://psyznaiyka.net</a>	Психология от А до Я	с любого компьютера, находящегося в сети Интернет
2.	<a href="http://www.biblioclub.ru">www.biblioclub.ru</a>	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	с любого компьютера, находящегося в сети Интернет
3.	<a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	с любого компьютера, находящегося в сети Интернет
4.	<a href="http://www.ebiblioteka.ru">www.ebiblioteka.ru</a>	Универсальные базы данных изданий	с любого компьютера, находящегося в сети Интернет
5.	<a href="http://psy-resultat.ru">http://psy-resultat.ru</a>	Школа современных психотехнологий	с любого компьютера, находящегося в сети Интернет

			Интернет
6.	<a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>	Научная электронная библиотека открытого доступа КиберЛенинка	с любого компьютера, находящегося в сети Интернет
7.	<a href="http://www.rsl.ru/">http://www.rsl.ru/</a>	Российская государственная библиотека (РГБ)	с любого компьютера, находящегося в сети Интернет

#### 5.4. Образовательные технологии в интерактивной форме, используемые в процессе преподавания дисциплины

№ п/п	Наименование раздела	Формы занятий с использованием активных и интерактивных образовательных технологий	Трудоемкость (АЧ)
1.	Основные понятия, формы, методы и принципы организации и проведения тренингов	практические занятия, ролевые игры	3
2.	Специфика тренинга в медицинском учреждении.	практические занятия, ролевые игры	4
3.	Тренинги развития коммуникативных навыков для пациентов	практические занятия, ролевые игры	5

#### Примеры образовательных технологий в интерактивной форме

1. Разработать фрагмент тренинга для врачей, направленный на реализацию одного из модулей тренинга и развитие коммуникативных компетенций врача: умение слушать, умение задавать вопросы, умение выстраивать коммуникацию с «трудным» пациентом, снимать эмоциональное напряжение пациента во время приема и т.п..
2. Ролевая игра на тему: «Разбор полетов».  
Форма работы: групповая  
Обучающиеся в ходе игры моделируют ситуацию: четыре участника, остальные наблюдатели. После проводится обсуждение и анализ полученных результатов.

Роль 1. Врач-ортодонт.

Вы работаете в ортодонтии уже более 10 лет. Вы учились в Ташкенте, получили российское гражданство, подтвердили диплом в Москве, там же получили специализацию по ортодонтии. На последнем курсе повышения квалификации, который Вы проходили в этом городе в прошлом году в этом городе, Вы – единственная на потоке, кто получил «отлично» по всем дисциплинам. 1,5 года тому назад к Вам обратился 22-летний пациент, желающий изменить прикус. Точнее, обратилась его мать, сам молодой человек почти не вступает в контакт, только жалуется на то, что в кости нижней челюсти у него яма. Как правило, молодой человек приходит к Вам на прием, молча заходит, крайне неохотно и односложно отвечает на Ваши вопросы. После окончания процедуры, видимо, как только он добирается домой, Вам начинала звонить его мать, и задавать бесконечное количество вопросов о состоянии здоровья своего сына и о том, какие именно процедуры были Вами сделаны на последнем приеме. Для достижения хорошего эффекта, пациенту было необходимо было удалить 2 зуба. Мама пациента сказала, что он категорически отказывается от удаления. Вы знаете, что без удаления зубы будут «сползать» и не можете дать гарантии на лечение. Мать пациента согласилась на это, пациент, как обычно, промолчал. По негласным правилам работы в центре никакие документы на лечение не оформлялись. Спустя 1,5 года такого лечения зубы действительно начали «сползать». Несмотря на это, незначительные улучшения у пациента все же произошли. Конечно, если



бы он согласился на удаление, результат был бы лучше. Во время последнего посещения он опять начал жаловаться на свою яму в кости. После этого к Вам подошла его мать, и, несмотря на то, что Вы смогли показать ей на снимках улучшение, она сказала, что Вы все делаете неправильно и она этого так не оставит. После этого Вам позвонил ведущий специалист одного из центров по переподготовке врачей-ортодонтотв, сообщила, что к ней обратилась за консультацией мать Вашего пациента и пригласила Вас прийти на «разбор полетов», заявив, что «это в Ваших интересах». Ничего хорошего Вы от этого не ждете, т.к. знаете, что представители разных ортодонтических школ всегда друг с другом конкурируют.

#### Роль 2. Пациент.

Вы постоянно прислушиваетесь к своим ощущениям. Вам кажется, что Ваше тело очень уязвимое и ему отовсюду грозят опасности. Изменить прикус Вы решили по совету мамы, после того, как пожаловались ей, что у Вас в костях нижней челюсти есть яма. Несмотря на то, что Вам 22 года, мама всегда рядом с Вами, она лучше разбирается в жизни и во всем Вам помогает. Когда врач сказала Вам, что для получения хорошего результата необходимо удалить 2 зуба, Вы пришли в ужас и категорически отказались – это значит, что яма в кости будет еще больше. Даже мама не смогла Вас уговорить. Вы уже 1,5 года носите брекет-систему: сначала Вам казалось, что яма уменьшилась, но теперь Вам кажется, что она снова начала увеличиваться. Может быть, доктор Вас лечит как-то неправильно? Мама считает, что надо не просто сменить врача, но и выяснить, что с Вами делали не так. Поэтому Вы пришли с мамой к какому-то светиле. Вы знаете, что Ваш доктор тоже будет здесь.

#### Роль 3. Мама пациента.

Ваш сын абсолютно не приспособлен к жизни. Несмотря на то, что ему 22 года – он еще совсем дитя. Теряется, смущается, не может за себя постоять. Как и все мужчины труслив и мнителен, когда дело касается его здоровья. Вы живете ради него. Когда он сказал, что его беспокоит некая яма в кости нижней челюсти, Вы решили, что ему необходимо изменить прикус. Возможно, когда его зубы станут ровными – это придаст ему уверенности в себе. После того, как он категорически отказался удалять 2 зуба, врач сказала, что она не может дать гарантии на свое лечение, зубы будут «сползать». Вы решили продолжить лечение, надеясь на то, что какой-то эффект все равно будет: может быть, не такой, как хотелось бы, но...Через 1,5 года почти ничего не изменилось. Несмотря на то, что доктор со снимками в руках, показывает, как зубы куда-то сдвинулись, Ваш сын, как был мямлей, так и остался, более того, он опять заговорил про свою яму. Вам необходимо выяснить, была ли допущена врачебная ошибка при лечении Вашего сына, по возможности сменить врача. Для этого Вы записались на прием к главному специалисту одного из городских центров по повышению квалификации врачей-ортодонтотв. Она согласилась Вас принять и пригласила на встречу Вашего лечащего врача. Так как Вы лечились без гарантии, то, по правилам центра, не оформлялись официальные документы.

#### Роль 4. Эксперт.

Вы – врач, кандидат медицинских наук, доцент, главный специалист одного из городских центров по повышению квалификации врачей-ортодонтотв. Ваш центр – не единственный в городе, но Вы считаете, что только у Вас можно получить настоящие знания по ортодонтии. К Вам обратилась мать пациента, который пытался исправить прикус у одного из специалистов города. Она жаловалась на то, что после 1,5 лет лечения, никаких положительных изменений у её сына не произошло. Мать пациента считает, что врач допустил ошибку. Она просит Вас помочь разобраться в этой ситуации. Имя этого доктора Вам ни о чем не говорит, хотя Вы лично знаете всех докторов, проходивших повышение квалификации в Вашем центре. Следовательно, она училась где-то в другом месте. На Ваших специалистов жалоб практически не поступает. Вы согласились быть экспертом при разборе этого клинического случая. Сами Вы практикуете немного, Вы

очень загружены преподавательской и организационной работой. Для Вас это прекрасный повод доказать преимущество Вашего центра перед другими. Вы пригласили пациента с матерью и врача. Вы взяли у матери пациента телефон доктора, лично позвонили ей и пригласили на встречу.

## 6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

### 6.1. Перечень помещений, необходимых для проведения аудиторных занятий по дисциплине:

Кафедра общей и клинической психологии имеет следующую базу: учебный корпус ул. Семашко, 22.

На этой базе – 2 учебные комнаты для проведения практических занятий.

### 6.2. Перечень оборудования, необходимого для проведения аудиторных занятий по дисциплине

Комнаты для проведения практических занятий оснащены:

- 1) мультимедийный комплекс (ноутбук, проектор, экран) для проведения лекционных занятий (1 шт.);
- 2) набор мультимедийных наглядных материалов (презентация) по лекционному курсу дисциплины (4 шт.);
- 3) телевизионные моноблоки (2 шт.);
- 4) доски аудиторные маркерные (4 шт.);
- 5) мебель (ученические столы и стулья) в 2 аудиториях для практических занятий не менее чем на 15 человек.

### 6.3. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

№ п.п.	Программное обеспечение	кол-во лицензий	Тип программного обеспечения	Производитель	Номер в едином реестре российской ПО	№ и номер договора
1	Wtware	100	Операционная система тонких клиентов	Ковалёв Андрей Александрович	1960	2471/05-18 от 28.05.2018
2	МойОфис Стандартный. Лицензия Корпоративная на пользователя для образовательных организаций, без ограничения срока действия, с правом на получение	220	Офисное приложение	ООО "НОВЫЕ ОБЛАЧНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ"	283	без ограничения с правом на получение обновлений на 1 год.



	обновлений на 1 год.					
3	LibreOffice		Офисное приложение	The Document Foundation	Свободно распростр аняемое ПО	
4	Windows 10 Education	700	Операционные системы	Microsoft	Подписка Azure Dev Tools for Teaching	
5	Яндекс.Браузе р		Браузер	ООО «ЯНДЕКС»	3722	