**ТИПТДС ОКУ БАҒДАРЛАМАСЫ**

**Жоғары кәсіптік білім**

КОММУНИКАЦИЯЛЬЩ ДАҒДЫЛАР-1

**мамандығы: 051301- «Жалпы медицина» Сағат көлемі - 54**

**Қазақстан Республиқасының Денсаулық сактау министрлігі**

**Астана**

**2007**

**Алғы сөз**

**1 Әзірлеген және енгізген:** Қарағанды мемлекеттік медацша академиясы,  
С.Д. Асфендияров атындағы Қазақ рптык; медицина университеті, Қазақ  
мемлекеттік медицина академиясы, Семей мемлекеттік медицина  
академиясы, Оңтүстік-Қазақстан мемлекеттік медицина академиясы, М.  
Оспанов атындағы Батыс-Қазақстан мемлекеттік медицина академиясы

1. **Алғаш рет енгізілген**
2. **Типтік оқу бағдарламасы** 051301 - «Жалпы медицина» мамандығы  
   бойышпа 2006 ж., мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандартьгаа  
   сәйкес **әзірленген**
3. **Типтік оқу бағдарламасы** ҚазММА мекемесіндегі жоғары жэне ЖОО-нан  
   кейінгі мамандықгар бойынша білім берудің оқу-әдістемелік сещиясында  
   бекітіліп басьшымға ұсынылған

Хатгама №11 «14» маусым 2007 ж.

**Мазм^ны**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Түсініктеме | 5 |
| 2. Пәннің мазмұны | 7 |
| 3. Оқу және оқыту әдістері | 9 |
| 4. Білімін бағалау | 10 |
| 5. Қэдэалдар және жабдықгар | 10 |
| 6. Пән сағаттарының үлестірілуі | 10 |
| 7. Дәрістер, тәжірибелік сабақтар, СӨЖ тақырьштарьшьщ жобалы |  |
| жоспарлары | 11 |
| 8. ¥сынылған әдебиеттер тізімі | 12 |
| 9. Авторлар | 13 |

**Түсініктеме**

**Кіріспе**

Коммуникациялық дағдылар медициналық білімінің дипломға дейінгі жэне дипломннан кейінгі, үздіксіз кәсіптік дамуының бір бөлігі ретінде қаралады. Дэрігер мен науқас арасындағы қарым-қатынасты орнатуда, қальштастыруда, ақпарат жинау мен алмастыруда, шешім қабылдауда, сонымен қатар медициналық және элеуметтік көмек керсетуге тартьшған өзге мамандар мен әріптестердің бір-бірімен келісіп жұмыс істеуі үшін маңызды больш саналады.

«Коммуникациялық дағдылар - 1» пәнінің бағдарламасы науқаспен, оның жанұя мүшелерімен, эріптестерімен тиімді қатынас орнатудың негізгі принциптерін зерттеп білуге бағытталған. Б^л науқастың сырқат ағымын үрдіс ретінде ғана түсіну үшін емес, науқастың ойлау қабілеті мен пікірін, нені күтіп, сезіп жүргенін түсінуге және әр науқас жөнінде дұрыс шешім қабылдауға бағытталған. Дәрігер мен науқас арасындағы тиімді қарым-қатынас науқастың белгіленген зерттеулер мен емді дұрыс түсінуіне әсер етеді, бұл науқастың денсаулығын жақсартуға және науқасты қанағатгандыруға үлкен кемек көрсетеді.

Комммуникациялық компетенттілік дәрігерге әріптестермен қолайлы қатьшас орнату үшін жэне денсаулық сақтау мамандары командасында сапалы медициналық кемек көрсету үшін қажет.

Комммуникациялық компетенттілік оқуды жалғастыру мен кәсіптік қызмет кезінде қалыптасқан дағдылардың сапасын жақсартуды және қарым-қатынас дағдыларының үнемі дамуын талап етеді.

Пәннің зерттеу объектісі дәрігер өз кәсіптік қызметінде қолданатьш және науқаспен оның туысқандарымен, әріптестерімен тиімді қатынасты қамтамасыз етуге бағытталған қарым-қатьшас түрлері болып табылады.

**Пәннің мақсаты:** эртүрлі жағдайларда (стационар, амбулатория және жедел медициналық жәрдем) дэрігердің науқаспен, оның туысқандарымен, эріптестерімен тиімді қарьм-қатьшас орнатуына қажет дағдыларды қалыптастыру және дамыту.

**Пэннің міндеттері:**

* студенттердің коммуникациялық дағдылар, коммуникациялық үрдіс  
  пен дэрігердің коммуникациялық компетенттігі туралы түсініктерді  
  меңгеруі;
* эріптестермен, науқастар және олардың туысқандарымен тиімді және  
  қолайлы қатынас орнату дағдыларының маңыздылығы туралы түсінік  
  қалыптастыру;
* дәрігер түлғасына қойылған психологиялық талаптар женінде түсінік  
  қалыптастыру;

науқастармен медициналық сұхбатгы дүрыс қңзастыру және жүргізу;

науқастар және олардың туысқандарымен тиімді және қолайлы

қатынас дағдыларын қалыптастыру;

дэрігер мен науқастың тиімді қатынасына кедергі келтіретін түрлі

жағдайларды анықтау және мәселерді шешу;

науқастардың психологиялық типтерін анықтау және дәрігер мен

науқас арасында қатынас орнатуда тиімді әдістерді қолдану;

**Оқытудың соңғы нәтижелері Студент: Білуі тиісті:**

* әріптестермен, науқастар жэне олардың тусқандарымен тиімді қатьшас  
  орнату принциптерін;
* дәрігердің кәсіби қызметінде қолданатын қарым-қатынастар түрлерін;
* медициналық срсбаттасу қңэудың қурылымын;
* дэрігер мен науқастың тиімді қатынасына кедергі келтіретін  
  бөгеттерді;
* қиын жағдайларда дәрігер мен науқас және оның туысқандары

| арасында тиімді қатынас орнату эдістеріу;

* дәрігер тріғасына қойылатын негізгі талаптар;
* дәрігердің кәсіби қызметінде коммуникациялық дағдыларды үнемі  
  жетілдіріп отырудың маңыздылығын.

**Істей алуы тиісті:**

* әріптестермен, науқастар жэне олардың туысқандарымен жақсы  
  қарым-қатьшас орнату принциптерін қолдануды;
* науқасқа бағытталған медициналық сұхбаттасу үлгісінің сәйкес түрін  
  тандап және қолдануды;
* науқаспен алғашқы жүздесуді өзара түсінушілік пен сенімділік  
  қатынасында орнатуды;
* науқастың дәрігерге қаралу себептерін анықтауды;
* науқасты мұқият тындап және с^рақтарына анық жауап беруді;
* науқаспен араласуда вербальды және вербальды емес қатьшас  
  түрлерін қолдануды;
* медициналық сұхбат жүргізгенде ашық және жабық түрдегі  
  сұрақтарды қолдануды;
* науқас және оның туысқандарымен тиімді қатынас орнатуды;
* науқасқа түсінікті түрде жауап беруді;
* науқаспен оның жащш мүшелерімен қатынасу кезінде мейірімділік,  
  қамқорльщ, жанашырлық көрсетуді;
* науқастың қауіпсіздігіне, комфортты жайына және жеке өміріне  
  сыйластық білдіріп назар аударуды;
* медициналық сүхбаттасудың кұпиялық принциптерін сақтау;
* дәрігердің кәсіптік қызметівдегі коммуникациялық дағдьшардың  
  сапасьш үзіліссіз жетілдіру маңыздылығын түсінуді.

**Дағдыларын меңгеруі тиісті:**

* «науқаспен» тиімді медициналық сұхбаттасуды қңзастыру және  
  жүргізу;
* «дәрігер» мен «науқастың», «науқастың туысқандары» мен әріптестері  
  арасындағы қарым-қатынасты кздзастыруда тиімді әдістерді қолдану;
* медициналық сұхбаттасу соңьшда «науқас» жөніңде мәліметтерді  
  қзркатқа тіркеу.

**Пәннің алғы реквизиттері және кейінгі реквизиттері:**

**Пәннің алғы реквизиттері:** қазақ немесе орыс тілі, психология негіздері,

куқық негіздері, информатика.

**Пәннің кейінгі реквизиттері:** клиникаға кіріспе — 2, коммуникациялық дағдьшар - 2, ішкі аурулар пропедевтикасы, ішкі аурулар, хирургиялық аурулар, акушерлік және пшекология, балалар аурулары, жалпы дэрігерлік тәжірибе, психиатрия, наркология, неврология, жедел медициналық жәрдем.

**2 Пәннің мазмүны\***

**Коммуникациялық дағдылар тэдралы түсінік. Коммуникациялық үрдіс. Коммуникациялық компетенттілік.**

«Коммуникациялық дағдылар» түсінігіне анықтама. Дәрігердің кәсіптік қызметіндегі коммуникациялық дағдьшардың маңыздылығы. Коммуникациялық үрдіс жөнінде түсінік. Коммуникациялық үрдісте ақпаратты қабылдау мен берудің негізгі жақтары. Коммуникациялық үрдістің негізгі бөлшектері. Коммуникативті үрдіске қатысушьшарьшың алатьш орны. Коммуникациялық үрдістің нәтижелігіне эсер ететін факторлар. Комммуникациялық компетенттілік туралы түсінік. Дәрігердің коммуникациялық компетенттігінің қалыптасуы. Дәрігердің коммуникациялық компетенттігін қальштастыратын психологиялық мінездеме: аффилиация, эмоциональды тңэақтылық, эмпатия, сенситивтілік, рефлексия, кәсіптік бейімделу, кәсіптік бедел және коммуникациялық тезімділік (толеранттылық).

**Тиімді қарым-қатынастың жалпы прннциптері:**

Науқаспен тиімді қатынасқа жету үшін дәрігердің вербальды және вербальды емес қарым-қатынас түрлерін қолдануы. Қарым-қатынастың негізгі

принциптері: Вербальды қарым-қатынас. Вербальды емес қарым-қатынас: кезбен шолу (визуальный) қарым-қатынасы, қылықтар, мимика, қалыптар (поза), дауыстар және дауыс ырғағы. Дәрігердің науқаспен вербальды қарым-қатынасынының қолайлы жэне қолайсыз түрлері. Дәрігер мен науқас арасында сенімді және түсінушілік қатынасын орнату. Дэрігердің науқаспен тиімді қатьшасына кедергі келтіретін қолайсыз беталыстары, стереотиптері, бағалары мен сенімдері, «проекциялау әсері», «алғашқы әсер», «даңққа белену әсері», «соңғы акдарат эсері». Науқас және оның туыстарымен және денсаулық сақтау саласындағы әртүрлі мамандармен тиімді қатьшастың жалпы принциптері.

Дәрігер мен науқастың тиімді қарым-қатынасына кедергі келтіретін

бегеттер.

Дәрігердің науқаспен, оның жанүл мүшелерімен тиімді және қолайлы  
қатынасында комммуникациялық компетентгіліктің алатын орны. Бөгет  
I түрлері. Тиімді қатынасқа кедергі келтіретін жеке-түлғалық бөгеттер. Жеке-

I түлғалық бөгеттердің пайда болу себептері. Коммуникациялық дағдьшар

і бойынша дәрігердің жеткіліксіз білімі немесе жеткіліксіз дайьшдығы. Дәрігер

: мен науқас арасындағы қатынастың маңыздылығын толық түсінбеу. Дәрігердің

I коммуникациялық үрдіске негативті көзқарасы. Науқаспен қатынасқа түсуте

деген ынтасының болмауы. Науқастың сырқаты, жағдайы немесе алып жатқан  
еміне қатысты дәрігердің білімінің жеткіліксіздігі. Дәрігердің науқасқа ретсіз  
| жэне теріс ақпарат беруі. Тілдесу кедергілері. Дәрігер мен науқас мінездерінің

айырмашылығы. Үйымдастырушьшық кедергілері. Уақыт жетіспеушілігі, жү-мысының көптігі. Дәрігердің коммуникациялық компетенттілік деңгейін төмендететін психологиялық ерекшеліктер: үрей, депрессиялы күйі, интравертті түлға ерекшелігі. Дәрігердің кәсіптік деформациясы. Шиеленістер пайда болу себептері, оларды шешу әдістері.

Медициналық сұхбаттасу: түсініктеме, негізгі принциптері,

қздэылымы. «Дәрігер мен науқас» арасындағы қарым-қатынас

құрудағы негізгі үлгілер.

«Медициналық сұхбаттасу» түсінігі анықтамасы. Медициналық срсбаттасу үлгілері. Медициналық сұхбаттасу қү\_рылымы. Медициналық срсбаттасуға кіріспе: науқастан ақпарат алуға дайындық, алғашқы өзара түсінушілікке жету, науқастың дэрігерге қаралу себебін анықтау. Науқастан ақпарат алу. Науқастың мәселелерін анықтау, қосымша ақпарат алу, науқастың көзқарасы мен нені күтетін анықтау. Түсініктеме және жоспарлау: негізгі мақсатгары, медициналық срсбаттасудың нақты кезеңінің қүрылымы. Науқасқа ақпарат беру, тиісті мәліметті үсыну. Медициналық сұхбатты аяқтау: келісімге жету, науқастың қорғанылуы, науқастың дэрігерге қаралуы нәтижесімен қанағаттануын бақылау. «Дэрігер мен науқас» арасындағы қарым-қатынас қу-рудың негізгі үлгілері.

**Науқастың психологиясы.**

Науқас психологиясы, науқас психикасының ерекшеліктері. Аурудың ішкі бейнесі. Дәрігер мен науқас арасындағы өзара қатынас құру жолдарьшда, оның жеке-даралық ерекшеліктерін ескеру. Дәрігер мен науқас арасындағы езара қатынастың қиындықтары. Қарым-қатынас жағынан қиындық көретін науқастармен қатъшасу ерекшеліктері: тілі мен мәдениеті өзге науқастар; сезім мүшелерінің: есту, керу, сөйлеу қабілітінде бұзылыстары бар науқастар. Психологиялық ерекшеліктері және психикасының, тәртібінің бұзылыстары бар науқастармен қатынасу ерекшеліктері: агрессияға бейім, даушыл, үрейлі, депрессиялы күйдегі, истерия, жабысқақ қорқыныштар, невроздар, деменция және ауыр сырқатгағы науқастар. Асоциальды науқастармен қатынасудың ерекшеліктері; Жьшыстық бұзылыстары бар науқастармен, АИВ-жүқгырған науқастармен қатынасудың ерекшеліктері. Әр жас аралығьгадағы науқастармен қатьшасу ерекшеліктері: балалармен, жас өспірімдермен, қарт науқастармен қатьшасудың ерекшеліктері. Сырқатқа көзқарас түрлері: үйлесімді, үрейлі, ипохондриялық және т.б. Науқастардьщ ауруға деген психологиялық (мінез-қүлықгық) жауаптары: аггравация, симуляция, диссимуляция, «ауруға бату», «сырқаттың әлеуметгік беделдігі». Науқастың жағдайьш бағалау және өзін-өзі бағалау эдістерінің клиникалық жүйеленген бағалау тәсілдері. Тұлғамен сүрау жүргізу тэсілдері.

**Дәрігер тулғасы. Дәрігер тұлғасына психологиялық талаптар.**

Дәрігердің қоғамдағы алатьш орны және жауапкершілігі. Дәрігер тұлғасьша қойьшатьш психологиялық талаптар. Дәрігер түлғасының қальштасуы. Дәрігердің тұлғалық қасиеттері. Дәрігердің басшылық қасиеттері жэне олардың кәсіптік қызметтегі алатын орны. Дәрігердің тұлғалық қасиеттерінің коммуникациялық үрдістің тиімділігіне әсері. Әртүрлі мамандық саласьшдағы дәрігерлерінің психологиялық бейнесі. Дәрігердің кәсіптік деформациясы.

*Ескерту:* \*- *пән мазмүнын 20% -га дейін ЖОО-ны өзгерте алады*

**3 Оқыту және оқу әдістері**

**• Тәжірибелік сабақтар:** ауызша сздэау, тесттілеу тапсьфмаларьш шешу, талқьшауға арналған медициналық срсбаттасудың бейнетаспа жазбасьш көрсету, дәрігер мен науқас сұхбаттасуының түрлі мысалдарын талдау жэне бағалау (науқаспен қолайлы және қолайсыз қатьшас түрлерінен мысалдар); шағьш топтармен жұмыс жүргізу, ролдік ойындар, үлгілі кеңестер: оқытушының бақылауымен және студентгер мен оқытушыдан кері байланыс орнату арқылы бір-бірімен (студент-студент), «симулянт» науқаспен, оқытушы мен дәрігерді шьшайы науқастармен коммуникациялық қатынас жасау кезінде қатысу.

**• Студенттердің езіндік жұмысы (СӨЖ):** оқу қдэалымен және қосымша әдебиетпен жріыс жүргізу; ақпараттың электронды түрлерімен; тестгілеу тапсырмаларьш езіндік шешу, баяндамаларды дайындау, студенттердің өз срсбаттарының бейнетаспа жазбасын немесе топта талқылау мен езін-өзі бағалауға негіз ретінде қолданылатьш дәрігер мен науқас сұхбаттарының бейнетаспа жазбаларын тавдау; меңгерілген коммуникациялық дағдылар жөнінде күнделік жазбасын жүргізу, өзінің дербес қатынасын және өткен әр тақырып жөнінде ойларын жазу; ролдік ойындар қойылымы; өзіндік окуға арналған тақырыптар бойынша оқытушымен кеңесу.

**4 Білімін бағалау**

* **Ағымды бақылау:** тестгілеу тапсырмаларын шешу, өзара бір-бірімен  
  қатынасудағы (студент-студент) коммуникациялық дағдыларды бағалау,  
  бағалау парағы арқылы оқытушының тікелей бақылауымен жасанды,  
  «симулянт» науқастармен, шьшайы науқастармен ауызша кері байланысындағы  
  коммуникациялық дағдыларды бағалау.
* **Аралық бақылау:** коллоквиум.
* **Қорытынды бақылау:** оқытушьшың тікелей бақылауы арқылы бағалау  
  парағы көмегімен алынған студенттің коммуникациялық дағдьшарыньщ  
  бағасынан жэне тесттілеуден тздоатын дифференциальды сынақ.

**5 Жабдықтар мен құралдар**

* **Жабдықтар:** сзрсбатқа арналған бейнетаспа мен бейнекамераларымен,  
  бейнежазбаларды қарауға арналған бейнекздзалдар мен компьютер,  
  мультимедийлік проектор, экранмен жабдықталған оқу аудиториялары.
* **Қуралдар:** бейнетаспалар, слайдтар, флші-чарттар

**6 Пән сағаттарының үлестірілуі**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Жалпы сағатгар саны** | **Аудиториялық сағаттар** | | сөж |
| **Дәрістер** | **Тәжірибелік сабақтар** |
| **54** | **-** | **36** | 18 |

**7. Дәрістер, тәжірибелік сабақтар, СӨЖ тақырыптарының жобалы**

**жоспарлары\***

**7.1 Тәжірибелік сабақтар тақырыптарының жобалы жоспары\*\***

(академиялық сағаттың ұзақгығы — 50 минут)

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | психологиялық ерекшеліктер. |
|  | Аралық бақылау — коллоквиум. |
|  | Қорытынды кеңес. |
|  | Жалпы сағаты: 36 |

7.2 Студенттердің өзіндік жұмысы тақырыптарының жобалы жоспары

|  |  |
| --- | --- |
| № | Студенттің өздік жумысына арналған тақырыптар (СӨЖ) |
| 1 | «Дәрігер —мейірбике — науқас» қарым-қатынасы. |
| 2 | Дәрігердің қоғамдағы алатьш орны және жауапкершілігі. |
| 3 | Дәрігердің кәсіптік деоформациясы. |
| 4 | Дәрігердің басшылық қасиеттері жэне олардың кәсіптік қызметтегі алатын орны. |
| 5 | Әріптестермен езара қатынастың ерекшеліктері |
| 6 | Шиеленіс тудыратьш себептер жэне оларды шешу жолдары. |
|  | Жалпысағаты: 18 |

*Ескерту:*

*\* - ЖОО-ны тәжірибелік сабақтар, СӨЖ тақырыптарын 40%-ға дейін өзгвртугв*

*щқылы.*

*\*\* - тәжірибелік сабақтар мев СӨЖ тақырыптарывың тізбесі мев реті оқьпу*

*жүйелілігів сақтауы тиісті.*

8 ¥сынылған әдебиеттер тізімі\*

Орыс тілінде Негізгі:

1. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Поголыпа В.М. Межличностное  
   общение. Учебник для вузов. СПб. Питер, 2001.
2. Клшическая психология. Под ред. Б.Д. Карвасарского. Национальная  
   медицинская библиотека. Питер, 2004.

Қосымша:

1. Соложенкин В.В. Психологические аспекты врачебной деятельности. М.,  
   1997.
2. Рогов Е.И. Психология общения. Гуманитарный издательский центр  
   «Владос», М., 2004.

Ағылшын тілінде Негізгі:

1. Кигіг, 8і1уегтап, Бгареіз. Теасһіп§ ап<1 Ьеагпіп§ Сопшіипісагіоп зкіііз іп Месіісіпе. - 2-пй Есйіоп, 2004

**Қосымша:**

**1.** Ьоусі апсі Вог. Соттшіісаііоп зкіііз &г тесіісіпе. - ЕсііпЬиг£һ Ьошіоп И-Ох&гсі, 2004.

*Ескерту: \* - әдебиеттер тізімін жыл сайын жацартуга болады.*

9 Авторлар

1. Қалиева Ш.С. - Қарағанды мемлекеттік медицина академиясының  
   ғылыми-ұстаздық тәжірибе және халықаралық ынтымақтастық  
   сұрақгары жөніндегі проректоры, м.ғ.к.
2. Нңшанбетова Ф.Н. — Қарағанды мемлекетгік медицина академиясының  
   ДБФ және НПУ-ның жалпы дәрігерлік тәжірибе кафедрасының  
   медициналық-элеуметгік сараптама жэне реабилитациялау курсы  
   доценті, м.ғ.д.
3. Мациевская Л.Л. — Қарағанды мемлекеттік медицина академиясьшың  
   психологая, психиатрия жэне наркология доценттік курсының ассистенті.
4. Щгрмағамбетова С.А.- С.Д. Асфендияров атындағы қазақ ұлттық  
   медицина университетінің психиатрия, психотерапия және наркология  
   кафедрасының меңгерушісі, м.ғ.д., профессор.
5. Қртмұқанова Қ.К. — Қазақ ұлттық медицина академиясының психиатрия  
   курсының меңгерушісі, психиатрия курсымен нейрохирургия, неврология  
   кафедрасының доценті., м.ғ.к.
6. Ж^мамбаева Р.М. — Семей мемелекеттік медицина академиясының ішкі  
   аурулар пропедевтикасы және мейірбике ісі негіздері кафедрасының  
   меңгерушісі., доцент, м.ғ.к.
7. Тубанова М.А. — Оңтүстік Қазақстан мемлекеттік медицина  
   академиясының жүйке аурулары кафедрасының психиатрия, наркология  
   және психология курсы доценті., м.ғ.к.
8. Бекешова Г.У. - М. Оспанов атындағы Батыс Қазақстан мемелекеттік  
   медицина академиясының жалпы дәрігерлік тәжірибе кафедрасының  
   ассистенті.
9. Жұмалиева Л.М. - М. Оспанов атындағы Батыс Қазақстан мемелекеттік  
   медицина академиясының жалпы дәрігерлік тәжірибе кафедрасының  
   ассистенті.

10. Әсімов М.А.- С.Д. Асфендияров атындағы қазақ ұлттық медицина  
университетінің псшшатрия және наркология кафедрасының  
профессоры, м.ғ.д.

П.Сүлейменова А.К. - Қазақ мемлекеттік медицина академиясының психиатрия курсымен нейрохирургия, неврология кафедрасының ассистенті, м.ғ.к.

12.Югай Н.В. - Оңтүстік Қазақстан мемлекеттік медицина академиясының ішкі аурулар пропедевтикасы кафедрасының доценті, м.ғ.к.

ІЗ.Әбуғалиева Т.О. - Қарағанды мемлекетгік медициналық академиясының ДБФ және НПУ-ның жалпы дәрігерлік тәжірибе кафедрасының медіщиналық-әлеуметтік сараптама және реабилитациялау курсы доценті, м.ғ.к.

14.Цюк Н.Н. - М. Оспанов атындағы Батыс Қазақстан мемелекеттік медицина академиясының жалпы дәрігерлік тәжірибе кафедрасының ассистенті.

15.Байльдинова К.Ж. - Семей мемелекетгік медщина академиясының іпші аурулар пропедевтикасы және мейірбике ісі негіздері кафедрасының ассистенті, білім сапасьшың мониторингілеу және инновациялық технология бөлімінің әдіскері.

**ТИПОВАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**

Образование высшее профессиональное

КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ -1

по специальности: 051301 - «Общая медицина»

**Объем** часов - 54

**Министерство здравоохранения Республики Казахстан**

**Астана 2007**

**Предисловие**

1. **Разработана и внесена** Караганданской государственной медицинской  
   академией, Казахским национальным медицинским университетом им.  
   С.Д. Асфендиярова, Казахской государственной медицинской академией,  
   Семипалатинской государственной медацинской академией, Южно-  
   Казахстанской государствешой медицинской академией, Западно-  
   Казахстанской государствеішой медицинской академией им. М. Оспанова
2. **Введена впервые**
3. **Типовая учебная программа**

**разработана** в соответствии с государственным общеобязательньш стандартом образования 2006 г., по специалыюстиО513О1 - «Общая медицина»

**4 Типовая учебная программа** утверждена и рекомендована к изданию

Учебно-методической секцией при КазГМА по специальностям высшего и послевузовского образования Протокол № 11 от «14» июня 2007 г.

**Содержание**

1. Пояснительная записка 5
2. Содержание дисциплины 7
3. Методы обучения и преподавания 9
4. Оценка знаннй 10
5. Оборудование и оснащение 10
6. Распределение часов дисциплины 10
7. Примерные тематические планы лекций, практическкх занятий, СРС 10
8. Список рекомендуемой литературы 12
9. Авторы 13

**1 Пояснительная записка**

**Введение**

Коммуникативные навыки рассматриваются как неотьемлемая часть додиішомного и последипломного медицинского образования, непрерывного профессионального развития и являются важными для формирования и поддержки взаимоотношений врача с пациентом, сбора и обмена информацией, принятия решений, а также взаимодействия **с** коллегами и другими специалистами, вовлеченными в оказание медицинской и социальной помощи.

Программа дасцшілины «Коммуникативные навыки -1» направлена на нзучение основных принципов эффективного общения с пациентом, членами его семьи, коллегами, что важно не только для понимания течения заболевания пациента как процесса, но и для понимания мышления пациента, его мнения, ошущений и ожиданий и принятия наилучшего решения в отношении каждого пациента. Эффективное общение врача и пациента способствует пониманию пациентом назначенного обследования и лечения, что позволяет улучшить комплайенс (удовлетворенность пациентов) и состояние здоровья пациентов.

Коммуникативная компетентность необходима врачу для успешного взаимодействия с коллегами и эффективной работы в команде специалистов здравоохранения для оказания квалифицированной медицинской помощи.

Коммуникативная компетентность требует постоянного развития навыков общения и непрерывного улучшения приобретенных навыков в процессе дальнейшего обучения и профессиональной деятельности.

Объектом изучения дисцшшины являются виды общения, используемые врачом в профессиональной деятельности и направленные на обеспечение его эффективного взаимодействия с пациентами, родственниками пациентов, коллегами.

**Цель дисциплины:** формирование и развитие навыков, необходимых для эффективного общения врача с пациентами, родственниками пациентов и коллегами в различных ситуациях (в условиях стационарной, амбулаторной и неотложной медицинской помощи)

**Задачи дисциплины:**

* усвоение студентами понятий о коммуникативных навыках,  
  коммуникативном процессе и коммуникативной компетентности врача;
* формироваше понимания значимости навыков эффективного и  
  бесконфликтного общения с пациентами, родственниками пациентов и  
  коллегами;
* формирование представления о психологических требованиях к личности  
  врача;
* правильное построение и ведение медицинского интервью с пациентами;

формироваше навыков эффективного и бесконфликтного общения с

пациентами, родственниками пациентов и коллегами;

определение барьеров и решение проблем, препятствующих

эффективному общению врача и пациента;

определение психологических типов пациентов и применение

эффективных подходов к построению взаимоотношений между врачом и

пациентом;

**Конечные результаты обучения Студент должен: Знать:**

* принципы эффективного общения с пациентами, родственниками  
  пациентов и коллегами;
* основные виды общения, которые используются врачом в  
  профессионалыюй деятелъности;
* структуру построения медицинского интервью;
* барьеры, препятствующие эффективному взаимодействию врача и  
  пациента;
* методы эффективного общения между врачом, пациентом и  
  родственниками пациента в трудных ситуациях;
* основные требования к личности врача;
* важность непрерывного совершенствования коммуникативных  
  навыков в профессиональной деятельности врача.

**Уметь:**

* применять пришцшы эффективного общения с пациентами,  
  родственниками пациентов, коллегами;
* выбрать и использовать соотвествующую моделъ медицинского  
  интервью, ориентированную на пациента;
* устанавливать первоначальный контакт с «пациентом» на отношениях  
  взаимопонимания и доверия;
* определять проблемы обращения пациента к врачу;
* внимательно выслушать пациента и ясно отвечать на вопросы пациента;
* использовать методы вербального и невербалъного общения с пациентом;
* использовать вопросы открытого и закрытого типа при проведении  
  медицинского интервью;
* формировать эффективные взаимоотношения с пациентом,  
  родственниками пациента;
* правильно шформировать пациента в доступной форме;
* проявлять чуткость, заботу и сострадание при общении с пациентом,  
  членами его семьи;
* проявлять внимание и уважение к личной жизни, комфорту и  
  безопасности пациента;
* соблюдать принципы конфиденциальности медицинского штервью;
* понимать важность непрерывного совершенствования навыков общения **в**профессиональной деятельности врача

**Владеть навыками (в условиях ролевой игры):**

* построения и проведения эффективного медицинское штервью с  
  «пациентом»;
* применения эффективных подходов к построению взаимоотношений  
  между «врачом» и «пациентом», «родственниками пациентов» и  
  коллегами;
* документирования данных о «пациенте» по завершению медицинского  
  интервью.

**Пререквизиты и постреквизиты дисциплины**

**Пререквизиты дисциплины:** казахский/русский язык, основы психологии,

основы права, информатика.

**Постреквизиты дисциплины:** введение **в** клинику — 2, коммуникативные навыки — 2, пропедевтика внутренних болезней, внутренние болезни, хирургические болезни, акушерство и гинекология, детские болезни, общая врачебная практика, психиатрия, наркология, неврология, скорая неотложная медицинская помощь.

**2 Содержание дисциплины \***

**Понятие о коммуникативных навыках. Коммуникативный процесс. Коммуникативная компетентность.**

Определение понятия «коммуникативные навыки». Значимость коммуникативных навыков в профессиональной деятельности врача. Понятие о коммуникативном процессе. Основные аспекты передачи и восприятия информации в коммуникативном процессе. Основные элементы коммуникативного процесса. Роль участников коммуникативного процесса. Факторы, влияющие на эффективность коммуникативного процесса. Понятие о коммуникативной компетентности. Формирование коммуникативной компетентности врача. Психологические характеристики, формирующие коммуникативную компетентность врача: аффилиация, эмоциональная стабильность, эмпатия, сенситивность, рефлексия. Профессиональная адаптация, профессиональный имидж и коммуникативная толерантность.

**Общие принципы эффективного общения.**

Использование врачом вербальных и невербальных средств общения для достижения эффективного взаимодействия с пациентом Основные принципы общения. Вербальное общение. Невербальное общение: визуальный контакт, жесты, мимика, позы, голос и интонации. Допустимые и недопустимые формы вербального общения врача с пациентом. Установление взаимопонимания **и** доверия в отношениях между врачом и пациентом. Неадекватные установки, стереотипы, оценки и убеждения врача, мешающие эффекгавному общению с пациентом, эффект «проецирования», «эффект первичности», «эффект ореола», «эффект последней информации». Общие принципы эффективного общения с пациентами, родственниками и различными специалистами здравоохранения.

**Барьеры, препятствующие эффективному общениго врача и пациента.**

Значимость коммуникативной компетентности для эффективного и бесконфликтного взаимодействия врача с пациентом, членами его семьи, коллегами. Виды барьеров. Личные барьеры к эффективному общению. Причины возникновения личных барьеров. Недостаточные знания шш подготовка врача по коммуникативным навыкам. Недостаточное понимание важности общения между врачом и пациентом. Негативное отношение врача к коммуникативному процессу. Отсутствие желания общения с пациентом. Недостаточные знания врача относительно заболевания, состояния пациента и/или лечения. Непоследовательность или противоречивость в предоставлении информации пациенту врачом. Языковые барьеры. Различия характеров врача и пациентов. Организационные барьеры. Недостаток времени, загруженность работой. Психологические особенности, снижающие коммуникативную компетентность врача: тревожность, депрессивность, интровертированность. Факторы возникновения конфликтов, способы их разрешения.

**Медицинское интервью: понятие, основные принципы, структура. Основные модели построения взаимоотношений «врач и пациент».**

Определение понятия «медицинское интервью». Модели медицинского интервью. Структура медицинского интервью. Введение в медицинское интервью: подготовка к опросу пациента, достижение первоначального взаимопонимания, определение причин обращения пациента к врачу. Опрос пациента. Изучение проблем пациента, получение дополнительной информации, изучение точки зрении и ожиданий пациента. Объяснение и планирование: основные задачи, структура данного этапа медицинского интервью. Представление соответствующей информации, информирование пациента. Завершение медицинского интервью: достижение соглашения, защищенность пациента, заключительный контроль удовлетворенности пациента посещением врача. Основные модели построения взаимоотношений «врач и пациент».

**Психология пациента.**

Психология пациента, особенности психики пациента. Внутренняя картина болезни. Подходы к построению взаимоотношений между врачом и пациентом в зависимости от качеств его индиввдуальности. Трудности во взаимоотношениях врача и пациента. Общение с пациентами, испытывающими затруднение в общении: пациенты с языковыми, культурными различиями; пациенты с нарушениями слуха, зрения, речи. Особенности общения с пациентами, имеющими психологические особенности и психические, поведенческие нарушения: агрессивность, враждебность, тревожность, депрессия, истерия, навязчивые страхи, неврозы, деменция, пациенты с тяжелым заболеванием. Особенности общения с асоциальными пациентами; с пациентами, имеюшими сексуальные расстройства; с ВИЧ-инфицированными пациентами. Особенности общения с пациентами разного возраста: особенности общения с детьми, подростками, пожилыми пациентами. Типы отношения к болезни: гармоничный, тревожный, ипохондрический и др. Психологические (поведенческие) реакции больных на заболевание: аггравация, симуляция, диссимуляция, «реащия ухода в болезнь», «социальная престижность болезни». Личностный опросник, клинические стандартизированные шкальные методы оценки и самооценки состояния пациентов.

**Личность врача. Психологические требования к личности врача**

Роль и ответственность врача в обществе. Психологические требования к личности врача. Формирование личности врача. Личностные качества врача. Лидерские качества врача и их значение в профессионалыюй деятельности. Влияние личностных качеств врача на эффективностъ коммуникативного процесса. Психологические портреты врачей. Профессиональная деформация врача.

*Примечание: \* - до 20% содержание дисцишины может бытъ изменено вузом*

**3 Методы обучения и преподавания**

**Практические занятия:** устный опрос, решение тестовых заданий, демонстрация видео записей медицинского интервью для обсуждения, анализа и оценки различных примеров интервью врача с пациентом (примеры правильного и неправильного общения пациентом); работа в малых группах, ролевые игры, моделируемые консультации: коммуникативное общение друг с другом (студент-студент), с симулируемыми пациентами, присутствие при беседе преподавателя или врача с реальными пациентами, с обратной связью от студентов и преподавателя.

**Самостоятельная работа студентов (СРС):** работа с учебной и дополнительной литературой; с электронными носителями информации;

самостоятельное решение тестовых заданий, подготовка рефератов, видеозапись студентами собственных интервью и/или подбор видео-аудио записей интервью врача с пациентом, которые могут быть использованы как основа для самооценки и обсуждения в группе; ведение дневника с записями о приобретаемых коммуникативных навыках, описание своего индивидуального отношения и размышления по каждой пройденной теме; постановка ролевых игр; консультации с преподавателем по темам для самостоятельного изучения.

**4 Оценка знаний**

**Текущий контроль:** решение тестовых заданий, оценка коммуникативных навыков при общении друг с другом (студент-студент), с симулированными пациентами методом устной обратной связи, через прямое наблюдение преподавателем с помощью оценочного листа. **Рубежный контроль:** коллоквиум.

**Итоговый контроль:** дифференцированный зачет, включающий тестирование и оценку коммуникативных навыков студента через прямое наблюдение преподавателем с помощью оценочного листа.

**5 Оборудование и оснащение**

**Оборудование:** учебные аудитории на клинических базах, оснащенные видеокамерой с видеолентой для записи интервью, видеоаппаратурой для просмотра видеозаписей, компьютером, мультимедийным проектором, экраном. **Оснащение:** видеозаписи, слайды, флип-чарты

**6 Распределение часов дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Общее количество часов** | **Аудиторные часы** | | **СРС** |
| **лекции** | **практические занятия** |
| **54** | **-** | **36** | **18** |

**7 Примерные тематические планы лекций, практических занятий, СРС \***

**7.1 Примерный тематический план практических занятий\*\***

(продолжительность академического часа — 50 минут)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| № |  |  | **Темы практических** | **занятий** |  |
| 1 | Понятие | 0 | коммуникативных навыках, | коммуникативном | процессе. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Значимость коммуникативных навыков в профессиональной деятельности врача |
| 2 | Коммуникативная компетентность врача и психологические характеристики, её формирующие. |
| 3 | Общие принципы эффективного общения с пациентами, родственниками и различными специалистами здравоохранения |
| 4 | Использование врачом вербальных и невербальных средств общения для достижения эффективного взаимодействия врача с пациентом |
| 5 | Барьеры, препятствующие эффективному общению врача и пациента. |
| 6 | Типы отношения к болезни |
| 7 | Психологические (поведенческие) реащии больных на заболевание |
|  | Рубежный контроль — коллоквиум |
| 8 | Медицинское интервью: понятие, основные иринципы, структура. |
| 9 | Ведение медицинского интервью. Опрос пациента |
| 10 | Объяснение и планирование в медицинском интервью: основные задачи, структура данного этапа медицинского шггервью. Завершение медицинского интервью |
| 11 | Психология пациента, особенности его психики |
| 12 | Особенности общения с пациентами с различными психологическими и поведенческими особенностями |
| 13 | Особенности общения с пациентами, имеющими психические нарушения |
| 14 | Особенности общения с пациентами, имеющими культурные, языковые различия и нарушения слуха, зрения, речи |
| 15 | Особенности общения с асоциальными пациентами, с пациентами, имеющими сексуальные расстройства. Общение с ВИЧ-инфицированными пациентами. |
| 16 | Подходы к построению взаимоотношений между врачом и пациентом в трудных и чрезвычайных ситуациях |
| 17 | Общение с пациентами разного возраста |
| 18 | Личностные опросники, клинические стандартизированные шкальные методы оценки и самооценки состояния пациентов. |
| 19 | Личность врача. Психологические требования к личности врача |
| 20 | Псгосологические особенности, снюкающие коммуникативную компетентность врача |
|  | Рубежный контроль — коллоквиум |
|  | Итоговая консультация |
|  | **Всего часов: 36** |

**7.2 Примерный тематический план самостоятельной работы студентов \*\***

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Темы для самостоятельной работы студентов (СРС)** |
| **1** | Взаимоотношения «врач - медицинская сестра- пациент» |
| **2** | Роль и ответственность врача в обществе |
| **3** | Профессиональная деформация врача |
| **4** | Лидерские качества врача и их значение в профессиональной деятельности |
| **5** | Особенности межличностного общения с коллегами |
| **6** | Факторы возникновения конфликтов и пути их разрешения |
|  | **Всего часов: 18** |

*Примечания:*

\* *-ВУЗ имеет право шменятъ до 40% темы практических занятий и СРС.*

\*\* - *переченъ и порядок тем практических занятий и СРС должны соблюдать*

*преемственностъ изучения.*

**8 Список рекомендуемой литературы\***

**На русском языке Основная:**

1. Кушшына В.Н., Казаринова Н.В., Поголыпа В.М. Межличностное  
   общение. Учебник для вузов. СПб. Питер, 2001 г.
2. Карвасарский Б.Д. Клиническая психология. Национальная медицинская  
   библиотека. Питер, 2004.

**Дополнительная:**

1. Соложенкин В.В. Психологические аспекты врачебной деятельности. М.,  
   1997.
2. Рогов Е.И. Психология общения. Гуманитарный издательский центр  
   «Владос», М., 2004.

**На английском языке Основная:**

1. Кигіг, Зііуегтап, Бгареіз. Теасһіп§ апсі Ьеашіп§ Соттшіісагіоп зкіііз іп  
Мейісіпе. - 2-псі Есіһіоп, 2004

**Дополнительная**:

2. Ыоусі апсі Вог. Соттипісагіоп зкіііз &г тейісіпе. - Е(ііпЬиг§һ Ьопсіоп И-Ү  
ОхВэгсі, 2004.

*Примечание:* \* - *список литературы может обновляться ежегодно*

**9 Авторы**

І.Калиева Ш.С. - проректор по вопросам научно-педагогического эксперимента и международного сотрудничества Карагандинской государственной медицинской академии, к.м.н.

1. Нурманбетова Ф.Н. - доцент кафедры общей врачебной практики с  
   курсом медико-социальной экспертизы и реабилитации ФПО и НПУ  
   Карагандинской государственной медицинской академии, д.м.н.
2. Мациевская Л.Л. - ассистент доцентского курса психологии, психиатрии,  
   наркологии Карагандинской государственной медицинской академии
3. Нурмагамбетова С.А.- заведующий кафедрой психиатрии, психотерашш  
   и нарколопш Казахского Национального Медицинского Университета  
   им. С.Д. Асфендиярова, д.м.н., профессор

5.Кулмуканова К.К. - заведующий курсом психиатрии, доцент кафедры нейрохирургии, неврологаи с курсом психиатрии Казахской государственной медицинской академии, к.м.н.

1. Жумамбаева Р.М. — заведующий кафедрой пропедевтики внутренних  
   болезней и основ сестринского дела Семипалатинской государственной  
   медицинской академии, доцент, к.м.н.
2. Тубанова М.А. - доцент кафедры нервных болезней с курсами  
   психиатрии, наркологии, психологии Южно-Казахстанской  
   государственной медицинской академии, к.м.н.
3. Бекешова Г.У. — преподаватель курса психологии и педагогики Западно-  
   Казахстанской государственной медицинской академии им. М. Оспанова
4. Жумалиева Л.М. - ассистент кафедры общей врачебной практики  
   Западно-Казахстанской государственной медицшской академии им. М.  
   Оспанова
5. Асимов М.А. - профессор кафедры психиатрии и психологии Казахского  
   Национального Медицинского Университета им. С.Д. Асфендиярова,  
   д.м.н., профессор
6. Сулейменова А.К. - ассистент кафедры нейрохирургии, неврологии с  
   курсом психиатрии Казахской государственной медицинской академии,  
   к.м.н.
7. Югай Н.В. - и.о. доцента кафедры пропедевтики внутренних болезней  
   Южно-Казахстанской государственной медицинской академии, к.м.н.
8. Абугалиева Т.О. - и.о. доцента кафедры общей врачебной практики с  
   курсом медико-социальной экспертизы и реабилитации ФПО и НГТУ  
   Карагандинской государственной медицинской академии, к.м.н.
9. Цюк Н.Н. — ассистент кафедры общей врачебной практики Западно-  
   Казахстанской государственной медицинской академии им. М. Оспанова
10. Байльдинова К.Ж. - методист отдела инновационных технологий и  
    мониторирования качества обучения, ассистент кафедры пропедевтики

внутренних болезней с основами сестринского дела Семипалатинской государственной медицинской академии