Типтік оқу бағдарламасы

БАКАЛАВРИАТ

Бекітемін

ҚР ДСМ Ғылым және адами

ресурстарды дамыту

Департаментінің директоры

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н. Қ. Хамзина

« \_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2009 ж.

**КОММУНИКАТИВТІ ДАҒДЫЛАР**

Мамандығы: 051102 – «Қоғамдық денсаулық сақтау»

1 кредит ( 45 сағат )

Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігі

Астана - 2009

**АЛҒЫ СӨЗ**

**1 ӘЗІРЛЕГЕН ЖӘНЕ ҰСЫНҒАН** С.Ж.Асфендияров атындағы Қазақ ұлттық медицина университеті, «Астана медицина университеті» АҚ.

**2 АЛҒАШ РЕТ** енгізілген.

**3 Типтік оқу бағдарламасы** 051102- «Қоғамдық денсаулық сақтау» мамандығы бойынша ҚР 2006 жылғы мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандартына сәйкес әзірленген.

**4 Типтік оқу бағдарламасын** «Медицина білімі мен ғылымының инновациялық технологиялар Республикалық орталығы» ЖШС бекітіп, 2009 жылғы 20 наурыздағы № 5 хаттамаға сәйкес баспаға ұсынған.

**МАЗМҰНЫ**

1. Түсініктеме 6

2. Пәннің мазмұны 8

3. Оқу және оқыту әдістері . 9

4. Студенттердің білімін бағалау 10

5. Құрал-жабдықтар 10

6. Пән бойынша сағаттың бөлінуі 10

7. Сабақтардың тақырыптық жоспарының үлгілері 10

8. Ұсынылатын әдебиеттердің тізімі 13

Бұл типтік оқу бағдарламасын Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің рұқсатынсыз көбейтуге және таратуға болмайды.

**1 ТҮСІНІКТЕМЕ**

Қазіргі қоғам денсаулық сақтау менеджерлерінен, гигиена және эпидемиология мамандарынан жоғары қабілеттілікті, кәсіби коммуникацияны және қатынас мәдениетін талап етеді. Нарықтық қатынастардың үздіксіз дамуы осы мамандарға тұрғындармен ғана емес, сонымен қатар денсаулық сақтау мамандарымен, мемлекеттік санитариялық – эпидемиологиялық қадағалау мекемелері мен ұйымдарының басшыларымен де тиімді қарым - қатынас жасауды қажет етеді.

Коммуникативті дағдылармен қажетті білім мен іскерлікті игеру қазіргі денсаулық сақтау менеджерлерінің, гигиена және эпидемиология мамандарының кәсіби деңгейін көтеруге көмектеседі.

Менеджмент, гигиена және эпидемиология пәндерін оқумен қатар, коммуникативті дағдылар негіздерін меңгеру болашақ мамандардың басқарушыларымен, дәрігерлермен және тұрғындармен қарым - қатынас жасай отырып әр түрлі ұйымдарда санитарлық – гигиеналық шараларды ұйымдастыруда этика және деонтология бойынша (болашақ мамандардың ) білім, іскерлік пен дағдыны меңгеру мүмкіндігін арттырады.

Коммуникативті біліктілік оқуды жалғастыру мен кәсібі қызмет процесінде алынған дағдылардың үздіксіз жақсаруы және қарым – қатынас дағдыларының үнемі дамып отыруын талап етеді.

**Пәннің мақсаты:** денсаулық сақтау менеджері, гигиена және эпидемиология мамандарының емдік - профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен, тұрғындармен тиімді қарым - қатынасқа түсу үшін қажетті коммуникативті дағдыларды қалыптастыру мен дамыту.

**Пәннің міндеттері:**

• денсаулық сақтау менеджері, гигиена және эпидемиология мамандарының емдік – профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен тиімді қарым – қатынасқа түсу үшін қажетті коммуникативті дағдыларды қалыптастыру мен дамыту;

• студенттерге денсаулық сақтау менеджері, гигиена және эпидемиология мамандарының коммуникативті біліктілігі туралы негізгі түсініктерді оқыту;

• денсаулық сақтау менеджері, гигиена және эпидемиология мамандарының жеке басына қойылатын психологиялық талап туралы ойды қалыптастыру;

• денсаулық сақтау менеджері, гигиена және эпидемиология мамандарының емдік – профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен,ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен тиімді қарым – қатынасжасауда туындайтын кедергілерді анықтау және мәселелерді шешуге үйрету;

• денсалық сақтау менеджері, ги ги ена және эпидемиология мамандарының емдік – профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйым мен мекеме қызметкерлерімен нәтижелі, оң қарым –қатынас жасау дағдыларын қалыптастыру;

• денсаулық сақтау менеджері, гигиена және эпидемиология мамандарының емдік – профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйым мен мекеме қызметкерлерімен өзара қарым– қатынас жасауда тиімді жолдарды қолдана білуді және жеке тұлғаның психикасын анықтауды үйрету.

**Білім берудің қорытынды нәтижелері**

**Студент білуі керек:**

• емдік – профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен тиімді қарым – қатынас жасау принциптерін;

• денсаулық сақтау менеджері, гигиена және эпидемиология мамандарының емдік – профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен жасайтын қарым – қатынастың негізгі түрлерін;

• денсаулық сақтау менеджері, гигиена және эпидемиология мамандарының емдік – профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен қарым – қатынас кездесетін кедергілерді;

• денсаулық сақтау менеджері, гигиена және эпидемиология мамандарының емдік – профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен жасайтын қарым – қатынастың тиімді әдістерін;

• денсаулық сақтау менеджері, гигиена және эпидемиология мамандарының жеке басына қойылатын талаптарды;

**студент үйреніп алуы қажет:**

• емдік – профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен тиімді қарым – қатынас жасаудың принциптерін;

• емдік–профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұжым мен мекеме қызметкерлерімен нәтижелі қарым қатынас жасаудың тиімді жолын талдап, қолдануды;

• емдік–профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен жасайтын қарым – қатынастың тиімді әдістерін қолдануды;

• емдік – профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлеріне түсінікті етіп дұрыс ақпарат беруді;

• емдік – профилактикалық мекеме басшыларының, медицина қызметкерлерінің, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерінің жеке өміріне, ыңғайлылық және қауіпсіздігіне көңіл бөлу;

• кәсіби коммуникативті біліктілікті дамыту үшін игерген білімді қолдануды;

**студент машықтануы қажет:**

• емдік – профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен өзара қарым – қатынас жасаудың тиімді қадамын қолдануға;

• коммуникативті біліктілікті үздіксіз жетілдіруге.

**Пререквизиттер мен постреквизиттер**

**Пререквизиттер:** әлеуметтану, құқық негіздері, психология негіздері.

**Постреквизиттер:** клиникалық медицинаға кіріспе, қоғамдық денсаулық сақтау, балалар мен жеткіншектер гигиенасы, еңбек гигиенасы.

**2 ПӘННІҢ МАЗМҰНЫ\***

**Коммуникативті дағдылар мен коммуникативті процесстер туралы түсінік**

«Коммуникативті дағдылар» түсінігіне анықтама. Коммуникативті процесс туралы түсінік. Коммуникативті процесте ақпарат беру және алудың негізгі аспектілері. Коммуникативті процесстің негізгі элементтері. Коммуникативті процеске қатысушылардың рөлі. Коммуникативті процесстің тиімділігіне әсер ететін факторлар. Коммуникативті біліктілік түсінігі.

**Денсаулық сақтау менеджері мен гигиена эпидемиология мамандарының мемлекеттік санитариялық эпидемиологиялық қадағалаудың нысаны болып табылатын емдік – профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен жасайтын өзара тиімді әрекетінде коммуникативті біліктіліктің маңызы**

Денсаулық сақтау менеджері мен гигиена және эпидемиология мамандарының мемлекеттік санитариялық эпидемиологиялық қадағалаудың нысаны болып табылатын емдік – профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен жасайтын өзара қарым қатынасының маңыздылығын түсінбеу. Емдік профилактикалық мекеме, басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме жұмысшыларымен қарым қатынасқа түсуде бірізділіктің болмауы және қарама қайшылық.

Ұйымдық кедергілер. Уақыттың тапшылығы, жұмыстың көп болуы. Денсаулық сақтау менеджері мен гигиена және эпидемиология мамандарының коммуникативті біліктілігін төмендететін психикалық ерекшеліктер: алаңдаушылық, депрессивтілік, интроверттілік. Эмоциональды жану синдромының 3 фазасы: қысым фазасы, қарсыласу фазасы және шаршау фазасы. Созылмалы шаршау синдромы. Шиеленістің пайда болу факторлары, оны шешу тәсілдері.

**Денсаулық сақтау саласындағы түрлі мамандармен және ұйым басшыларымен тиімді қарым – қатынас жасаудың жалпы қағидалары**

Денсаулық сақтау менеджері мен гигиена эпидемиология мамандарының мемлекеттік санитариялық эпидемиологиялық қадағалаудың нысаны болып табылатын емдік – профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен жасайтын өзара қарым –қатынасының тиімді жолдары.

Психикасы ерекше (агрессивтілік, дұшпандылық, алаңдаушылық, депрессия, истерия, жабысқақ қорқыныш.) емдік – профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен қарым– қатынас жасау.

**Маман қызметіндегі деонтология**

Медициналық деонтология туралы түсінік. Медициналық этика –деонтологияның теориялық негізі , медицина қызметкерінің медицина – этикалық принциптердің көрінісі ретіндегі деонтологияның практикалық бөлімі. Медицина этикасының негізі принциптері: пациентке денсаулығы туралы ақпарат беру, адамгершілікті қарым – қатынас, оның заңды құқықтарын сыйлау; пациенттің адамдық жетістіктерін сыйлау; зиян келтірмеу принциптерін сақтау, пациенттің медициналық араласуға келісу немесе одан бос тарту құқығы, пациенттің дер кезінде сапалы медициналық көмек алу құқысы (дистрибутивті әділдік); өлгелі жатқан науқасты сыйлау; кәсіби құпияны сақтау; біліктілік емес медициналық араласудан қорғау; өз кәсібін сыйлау; әріптестерін сыйлау; тұрғындарға медициналық санитариялық ақпарат беру.

**3 ОҚУ ЖӘНЕ ОҚЫТУ ӘДІСТЕРІ**

**• Дәрістер:** тақырыптық, проблемалық.

**• Басқа пәндермен бірлескен мәселелік – бағытталған оқыту.**

**• Практикалық сабақтар:** ауызша сұрау, тест тапсырмаларын орындау; пән тақырыптарына байланысты негізгі сұрақтарды талқылау. Өзара әрекеттің әртүрлі мысалдарын талдау және бағалау.

**• Оқытушының жетекшілігімен орындалатын студенттердің өзіндік жұмысы (ОСӨЖ):** оқытылған практикалық сабақ тақырыптарының жеке сұрақтарын қарастыру, реферат, пікірталасқа дайындау, жеке және топтық тапсырмаларды орындау нәтижесін талқылау, барлық сұрақтар туралы оқытушыдан кеңес алу, аралық бақылау жүргізу.

**• Студенттердің өзіндік жұмысы (СӨЖ):** оқу әдебиетімен, қосымша әдебиет-термен, ақпаратты электронды тасымалдағыштармен жұмыс, тест тап сырмаларын бейне таспаға түсіру және менеджерлердің бейне аудио жазба таңдауы, топтағы өзіндік

***Ескерту:*** *\* - ЖОО пәннің мазмұнын 20%-ға дейін өзгерте алады.*

орындау, реферат, баяндама және глоссарий дайындау, студенттердің өз сұхбаттарын бағалау және талқылау негізі ретінде қолдану. Игерілген коммуникативті дағдылар туралы күнделік жазу, әрбір өткен тақырып бойынша өзінің жеке қатынасын және ойын жеткізу, рөлдік ойындар қою, өз бетінше оқу үшін тақырып бойынша оқытушымен кеңесу.

**4 СТУДЕНТТІҢ БІЛІМІН БАҒАЛАУ**

**• Ағымдық бақылау:** тест, жазбаша, ауызша сұрау, ситуациялық тапсырмаларды шешу, шағын топта жұмыс істеуде өзіндік баға және топтық баға (бір бірімен қарым – қатынасқа түскенде коммуникативті дағдыларды бағалау (студентті - студент), реферат, баяндамаларды қорғау, құрастырған глоссариді тексеру.

**• Аралық бақылау:** коллоквиум.

**• Қорытынды бақылау:** емтихан.

**5 ҚҰРАЛ – ЖАБДЫҚТАР**

• оқытудың техникалық құралдарымен, бейнежазбаны көруге арналған бейнеаппаратуралармен, компьютер, мультимедиялы проектор, экранмен жабдықталған оқу аудиториялары және клиникалық база.

• оқу - әдістемелік әдебиет, бейнежазба, слайдтар, флип – чарт, мәліметтердің электронды базасы.

**6 ПӘН БОЙЫНША САҒАТТЫҢ БӨЛІНУІ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сағаттың жалпы саны** | **Аудиториялық сағаттар** | | | **СӨЖ** |
| **дәрістер** | **практикалық сабақтар** | **ОСӨЖ** |
| 45 | 0 | 15 | 15 | 15 |

**7 САБАҚТАРДЫҢ ТАҚЫРЫПТЫҚ ЖОСПАРЫНЫҢ ҮЛГІЛЕРІ\***

**7.1 Практикалық сабақтардың тақырыптық жоспарының үлгісі\***

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Тақырыптары** |
| 1. | Коммуникативті процеске қатысушының рөлі. Коммуникативті процесс тиімділігіне әсер ететін факторлар. Коммуникативті біліктілік туралы түсінік. |
| 2. | Кәсіби бейімделу, кәсіби имидж және коммуникативті төзімділік. |
| 3. | Созылмалы шаршау синдромы. |
| 4. | Денсаулық сақтау менеджері мен гигиена эпидемиология мамандарының мемлекеттік санитариялық эпидемиологиялық қадағалаудың нысаны болып табылатын емдік – профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен өзара тиімді қарым – қатынасының жалпы принципі. |
| 5. | Тиімді қарым қатынасқа жету үшін қарым – қатынастың вербальды және вербальды емес түрлерін қолдану. |
| 6. | Денсаулық сақтау менеджері, гигиена және эпидемиология мамандарының мемлекеттік санитариялық эпидемиологиялық қадағалаудың нысаны болып табылатын емдік – профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйым және мекеме қызметкерлерімен тиімді қарым – қатынас жасаудың жолдары. |
| 7. | Денсаулық сақтау менеджері, гигиене және эпидемиология мамандарының емдік – профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкер-лерімен тиімді қарым – қатынасқа түсуде кездесетін кедергілер. Өтілген тақырыптар бойынша бақылау жұмысы. |
| 8. | Денсаулық сақтау менеджері, гигиене және эпидемиология мамандарының коммуникативті біліктілігін төмендететін психикалық ерекшеліктер. |
| 9. | Медициналық ортадағы өзара қарым – қатынастың этикалық аспектісі. Медициналық көмек көрсетуге дін, әлеуметтік жағдай, мәдени әртүрлілік, ақыл – ой шектеулігінің әсері. |
| 10. | Кәсіби қызметте көшбасшылық қасиеті және оның маңызы. |
| 11. | Тиімді басшылардың психикалық түрлері. |
| 12. | Медициналық ұйымдардың коммуникативті құрылымы. Медициналық ортадағы қақтығыстар. Қақтығыстардың пайда болу факторлары, оны шешу жолдары. Қақтығысты шешу түрлері және жолдары. |
| 13. | Өлу, реанимация мен өлімнің этикалық мәселелері. Қайғылы хабарды жеткізу. Жазылмайтын ауруға шалдыққан науқастар, поллиативті кету, эвтаназия туралы түсінік, денсаулық сақтауды ұйымдастырушының тактикасы. |
| 14. | Ятрогения, дәрігердің қателігі. Оны төмендету жолдары. |
|  | **Барлығы: 15 сағат** |

**7.2 Оқытушының жетекшілігімен орындалатын студенттердің өзіндік жұмысы (ОСӨЖ) тақырыптарының үлгісі\*\***

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Тақырыптары** |
| 1. | Коммуникативті процесте ақпаратты беру және қабылдаудың негізгі аспектілері. |
| 2. | Гигиена және эпидемиология маманының, денсаулық сақтау менеджерінің коммуникативті біліктілігін қалыптастыру. |
| 3. | Коммуникативті біліктілікке қажетті сипаттар: аффилиация, эмоциональды тұрақтылық, эмпатия, сезімталдық, рефлексия. |
| 4. | Кәсіби білім, ептілік және коммуникативті біліктілік. |
|  | **Аралық бақылау** |
| 5. | Тиімді коммуникацияға кедергі келтіретін ұйымдық кедергілер. |
| 6. | Тиімді және конфликтісіз өзара әрекет үшін коммуникативті біліктіліктің маңызы. |
| 7. | Гигиена және эпидемиология маманының, денсаулық сақтау менеджерінің қоғамдағы рөлі мен жауапкершілігі. Әлеуметтік көмек және науқастарды әлеуметтік оңалту түсінігі. Көмек көрсетудегі дәрігердің коммуникативті дағдыларының рөлі. |
|  | **Аралық бақылау** |
|  | **Емтихан алдындағы қорытынды кеңес** |
|  | **Барлығы: 15 сағат** |

**7.3 Студенттердің өзіндік жұмысы (СӨЖ) тақырыптарының үлгісі**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Тақырыптары** |
| 1. | Қарым – қатынастың кәсіби мәдениеті. |
| 2. | Әртүрлі мамандықтағы дәрігерлердің кәсіби кемшіліктері. |
| 3. | Менеджерлердің іскерлік мансабын қалыптастыру ерекшеліктері. |
| 4. | Медицина қызметкерлерінің еңбек мотивациясы. |
| 5. | Медицинадағы әдеп. |
| 6. | Басшы мінез – құлқында әдептілік көрсеткішін өсіру. |
| 7. | Медицинадағы көмек көрсетуде дәрігерлік құпияны сақтау. |
| 8. | Коммуникативті біліксіздік (науқастың шағымдануы) кезінде дәрігердің құқықтық жауапкершілігі. |
|  | **Барлығы: 15 сағат** |

***Ескерту:***

*\* - ЖОО дәріс, практикалық сабақ, ОСӨЖ, СӨЖ тақырыптарының 40%-ын өзгерте алады.*

*\*\* - оқу сабақтарының барлық тақырыптарының тізімдері мен тәртібі зерделеу барысында келісіліп отырылуы тиіс.*

**8 ҰСЫНЫЛАТЫН ӘДЕБИЕТТЕРДІҢ ТІЗІМІ\***

**Орыс тіліндегі**

**негізгі:**

1. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. СПб. Питер, 2001.

2. Карвасарский Б.Д. Клиническая психология. Национальная медицинская библиотека. Питер, 2004.

3. Крылов А.Н. Теория и практика менеджмента коммуникаций. М., 2002.

4. Коммуникационный менеджмент: Учебное пособие// под ред. В.М. Шепеля. – М.: Гардарики, 2004.

**қосымша:**

1. Соложенкин В.В. Психологические аспекты врачебной деятельности. М., 1997.

2. Рогов Е.И. Психология общения. Гуманитарный издательский центр «Владос», М., 2004.

***Ескерту :*** *\* - Әдебиеттердің тізімі жыл сайын жаңартылуы мүмкін.*

**АВТОРЛАР**

1. М.А. Асимов – С.Д. Асфендияров атындағы ҚазҰМУ, психотерапия және коммуникативті дағдылар, жалпы және клиникалық психология курсының меңгерушісі, м.ғ.д., профессор.

2. Г.А. Дербисалина – «Астана медицина университеті» АҚ, №1 жалпы дәрігерлік дайындық кафедрасының меңгерушісі, «Медицина білімі мен ғылымының инновациялық технологиялар Республикалық орталығы» ЖШС әдіскері.

ТИПОВАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

БАКАЛАВРИАТ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Департамента

развития науки и

человеческих ресурсов МЗ РК

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.К.Хамзина

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2009 г.

**КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ**

По специальности 051102 – «Общественное здравоохранение»

1 кредит (45 часов)

Министерство здравоохранения Республики Казахстан

Астана-2009

**ПРЕДИСЛОВИЕ**

**1 РАЗРАБОТАНА И ВНЕСЕНА** Казахским национальным медицинским университетом имени С. Асфендиярова, АО «Медицинский университет Астана».

**2 ВВЕДЕНА** впервые.

**3 Типовая учебная программа** разработана в соответствии с государствен-ным общеобязательным стандартом образования Республики Казахстан 2006 года по специальности 051102 - «Общественное здравоохранение».

**4 Типовая учебная программа** утверждена и рекомендована к изданию ТОО «Республиканский центр инновационных технологий медицинского образования и науки». Протокол № 5 от 20.03.09 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Пояснительная записка. 18

2. Содержание дисциплины.. 20

3. Методы обучения и преподавания.. 21

4. Оценка знаний. 22

5. Оборудование и оснащение.. 22

6. Распределение часов дисциплины... 23

7. Примерные тематические планы лекций, практических занятий,

СРСП и СРС.. 23

8. Список рекомендуемой литературы 26

Настоящая типовая программа не может быть тиражирована и распространена без разрешения Министерства здравоохранения Республики Казахстан.

**1 ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Современное общество требует от менеджеров здравоохранения, специалистов по гигиене и эпидемиологии высоких способностей профессиональной коммуникации и культуры отношений. Динамичное развитие рыночных отношений выдвигают к данным специалистам необходимость гибкого и эффективного взаимодействия не только с населением, но и со специалистами здравоохранения, руководителями организаций и учреждений государственного санитарно-эпидемиологического надзора.

Приобретение необходимых знаний и умений по коммуникативным навыкам позволят повысить профессиональный уровень современного менеджера здравоохранения, специалиста по гигиене и эпидемиологии.

Наряду с изучением специальных дисциплин по менеджменту, гигиене и эпидемиологии, усвоение основ коммуникативных навыков расширят возможности будущих специалистов для усвоения знаний, умений и навыков по этике и деонтологии при организации санитарно-гигиенических мер в различных организациях, взаимодействуя с руководителями, медиками и населением.

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

**Цель дисциплины:** формирование и развитие коммуникативных навыков, не-обходимых для эффективного общения менеджера здравоохранения, специалиста по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений, населением.

**Задачи дисциплины:**

• формирование понимания значимости коммуникативной компетентности для эффективного взаимодействия менеджера здравоохранения, специалиста по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений;

• обучение студентов основным понятиям коммуникативной компетентности менеджера здравоохранения, специалиста по гигиене и эпидемиологии;

• формирование представления о психологических требованиях к личности менеджера здравоохранения, специалиста по гигиене и эпидемиологии;

• формирование навыков эффективного и бесконфликтного общения менеджера здравоохранения, специалиста по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений;

• научить определять барьеры и решать проблемы, препятствующие эф-фективному общению менеджера здравоохранения, специалиста по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений;

• научить определять психологические типы личностей и применять эф-фективные подходы к построению взаимоотношений между менеджером здравоохранения, специалиста по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений.

**Конечные результаты обучения**

**Студент должен знать:**

• принципы эффективного общения с руководителями лечебно-профилак-тических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений;

• основные виды общения, которые используются менеджером здраво-охранения, специалистом по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений;

• барьеры, препятствующие эффективному взаимодействию менеджера здравоохранения, специалиста по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений;

• методы эффективного общения между менеджером здравоохранения, специалистом по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений;

• основные требования к личности менеджера здравоохранения, специалиста по гигиене и эпидемиологии;

**уметь:**

• применять принципы эффективного общения с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений;

• выбрать и использовать соотвествующую модель коммуникативного взаи-моотношения, ориентированную на эффективное взаимодействие с руково-дителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений;

• использовать методы вербального и невербального общения с руководите-лями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений;

• правильно информировать руководителя лечебно-профилактического учреждения, медицинского работника, работника организации и учреждения в доступной форме;

• проявлять внимание и уважение к личной жизни, комфорту и безопасности руководителя лечебно-профилактического учреждения, медицинского работника, работника организации и учреждения;

• применять приобретенные знания для развития профессиональной комму-никативной компетентности;

**владеть навыками:**

• применения эффективных подходов к построению взаимоотношений с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений;

• непрерывного совершенствования коммуникативной компетентности.

**Пререквизиты и постреквизиты дисциплины**

**Пререквизиты:** социология, основы права, основы психологии.

**Постреквизиты:** введение в клиническую медицину, общественное здоровье, общественное здравоохранение, гигиена детей и подростков, гигиена труда.

**2 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\***

**Понятие о коммуникативных навыках и коммуникативном процессе**

Определение понятия «коммуникативные навыки». 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.

**Значимость коммуникативной компетенции для эффективного взаимодей-ствия менеджера здравоохранения, специалиста по гигиене и эпидемиоло-гии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицин-скими работниками, работниками организаций и учреждений, являющихся объектами государственного санитарно-эпидемиологического надзора**

Значимость коммуникативной компетентности для эффективного и бес-конфликтного взаимодействия менеджера здравоохранения, специалиста по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений, являющихся объектами государственного санитарно-эпидемиологического надзора. Виды барьеров. Личные барьеры к эффективному общению. Причины возникновения личных барьеров. Недостаточные знания, недостаточное понимание важности общения между менеджером здравоохранения, специалистом по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений, являющихся объектами государственного санитарно-эпидемиологического надзора. Негативное отношение, отсутствие желания общения с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений. Непоследовательность или противоречивость в процессе общения с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений. Организационные барьеры. Недостаток времени, загруженность работой. Психологические особенности, снижающие коммуникативную компетентность менеджера здравоохранения, специалиста по гигиене и эпидемиологии: тревожность, депрессивность, интровертированность. 3 фазы синдрома эмоционального сгорания: фаза напряжения, фаза сопротивления и фаза истощения. Синдром хронической усталости. Факторы возникновения конфликтов, способы их разрешения.

**Общие принципы эффективного общения с различными специалистами здравоохранения и руководителями организаций**

Подходы к построению взаимоотношений между менеджером здравоохранения, специалистом по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений, являющихся объектами государственного санитарно-эпидемиологического надзора, в зависимости от качеств индивидуальности. Общение с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений, имеющими психологические особенности: агрессивность, враждебность, тревожность, депрессия, истерия, навязчивые страхи.

**Деонтология в деятельности специалиста**

Понятие о медицинской деонтологии. Медицинская этика как теоретическая основа деонтологии, практическая часть деонтологии как проявления медико-этических принципов медицинского работника. Основные принципы медицинской этики: информирование пациента о состоянии его здоровья; гуманное отношение к пациенту, уважение его законных прав; уважение человеческого достоинства пациента; принцип - прежде всего - не навреди; право пациента соглашаться на медицинское вмешательство или отказываться от него; право пациента на качественную и своевременную медицинскую помощь (дистрибутивная справедливость); уважение к умирающему больному; обязанность хранить профессиональную тайну; профессиональная компетентность; защита пациента от некомпетентного медицинского вмешательства; уважение к своей профессии; уважительное отношение к коллегам; участие в медико-санитарном просвещении населения.

**3 МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ И ПРЕПОДАВАНИЯ**

**• Лекции:** тематические, проблемные.

**• Практические занятия:** устный опрос; решение тестовых заданий; обсуж-дение основных вопросов тем дисциплины; демонстрация аудио- и видеозаписей

***Примечание:*** *\* - до 20% содержания дисциплины может быть изменено вузом.*

коммуникативного взаимодействия для обсуждения, анализа и оценки различных примеров взаимодействия менеджеров здравоохранения, специалистов по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений (примеры правильного и неправильного общения с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений).

**• Самостоятельная работа студентов с преподавателем (СРСП):** углубленное изучение отдельных вопросов тем пройденных практических занятий, подготовка презентаций и рефератов, дискуссии, обсуждение результатов выполнения индивидуальных и групповых заданий, консультации с преподавателем по всем возникающим вопросам, проведение рубежного контроля.

**• Самостоятельная работа студентов (СРС):** работа с учебной и дополни-тельной литературой; с электронными носителями информации; самостоятельное решение тестовых заданий, подготовка рефератов докладов и глоссариев, видеозапись студентами собственных интервью и/или подбор видео-, аудиозаписей менеджеров здравоохранения, специалистов по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений, населением, 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:** тестирование, письменный/устный опрос, решение ситуационных задач, самооценка и групповая оценка при работе в малых группах, (оценка коммуникативных навыков при общении друг с другом (студент-студент), защиты рефератов, докладов, проверки составленных глоссариев.

**• Рубежный контроль:** коллоквиум.

**• Итоговый контроль:** экзамен, включающий тестирование и оценку ком-муникативных навыков студента через прямое наблюдение преподавателя с помощью оценочного листа.

**5 ОБОРУДОВАНИЕ И ОСНАЩЕНИЕ**

• **Оборудование:** учебные аудитории и клинические базы, оснащенные тех-ническими средствами обучения (ТСО), видеоаппаратурой для просмотра видеозаписей, компьютером, мультимедийным проектором, экраном.

• **Оснащение:** учебно-методическая литература, видеозаписи, слайды, флип-чарты, электронная база данных.

**6 РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Общее кол-во часов** | **Аудиторные часы** | | | **СРС** |
| **лекции** | **практич.**  **занятия** | **СРСП** |
| 45 | 0 | 15 | 15 | 15 |

**7 ПРИМЕРНЫЕ ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПЛАНЫ ЗАНЯТИЙ \***

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

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименования тем** |
| 1. | Роль участников коммуникативного процесса. Факторы, влияющие на эффективность коммуникативного процесса. Понятие о коммуникативной компетентности. |
| 2. | Профессиональная адаптация, профессиональный имидж и коммуникативная толерантность. |
| 3. | Синдром хронической усталости. |
| 4. | Общие принципы эффективного общения между менеджером здравоохранения, специалистом по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений, являющихся объектами государственного санитарно-эпидемиологического надзора. |
| 5. | Использование вербальных и невербальных средств общения для достижения эффективного взаимодействия. |
| 6. | Подходы к построению взаимоотношений между менеджером здравоохранения, специалистом по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений, являющихся объектами государственного санитар-но-эпидемиологического надзора, в зависимости от качеств индивидуальности. |
| 7. | Барьеры, препятствующие эффективному общению менеджера здра-воохранения, специалиста по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками. Контрольная работа по пройденным темам занятий. |
| 8. | Психологические особенности, снижающие коммуникативную компетентность менеджера здравоохранения, специалиста по гигиене и эпидемиологии. |
| 9. | Этические аспекты взаимоотношений в медицинской среде. Влияние религии, социального положения, культуральных различий, умственных и физических ограничений на оказание медицинской помощи. |
| 10. | Лидерские качества и их значение в профессиональной деятельности. |
| 11. | Психологические типы эффективных руководителей. |
| 12. | Коммуникативные структуры медицинской организации. Конфликты в медицинской среде. Факторы возникновения конфликтов, способы их разрешения. Виды и пути разрешения конфликтов. |
| 13. | Этические проблемы умирания, реанимации и смерти. Сообщение печальных новостей. Неизлечимые больные, паллиативный уход, понятие об эвтаназии, тактика организатора здравоохранения. |
| 14. | Ятрогении, врачебные ошибки. Пути их снижения. |
|  | **Всего часов: 15** |

**7.3 Примерный тематический план СРСП\*\***

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименования тем** |
| 1. | Основные аспекты передачи и восприятия информации в коммуникативном процессе. |
| 2. | Формирование коммуникативной компетентности специалиста менеджера здравоохранения, специалиста по гигиене и эпидемиологии. |
| 3. | Аффилиация, эмоциональная стабильность, эмпатия, сенситивность, рефлексия необходимые характеристики коммуникативной компетентности |
| 4. | Профессиональные знания, умения и коммуникативная компетентность. |
|  | **Рубежный контроль** |
| 5. | Организационные барьеры, препятствующие эффективной коммуникации |
| 6. | Значимость коммуникативной компетентности для эффективного и бесконфликтного взаимодействия |
| 7. | Роль и ответственность специалиста менеджером здравоохранения, специалистом по гигиене и эпидемиологии в обществе. Понятия о социальной помощи и социальной реабилитации больных. Роль коммуникативных навыков врача в их оказании. |
|  | **Рубежный контроль** |
|  | **Итоговая консультация перед экзаменом** |
|  | **Всего часов: 15** |

**7.4 Примерные темы для самостоятельной работы студентов (СРС)**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименования тем** |
| 1. | Профессиональная культура общения. |
| 2. | Профессиональная деформация врачей различных специальностей. |
| 3. | Особенности формирования деловых карьер мененджера. |
| 4. | Трудовая мотивация медицинского персонала. |
| 5. | Этика в медицине. |
| 6. | Повышение показателей этичности поведения руководителя |
| 7. | Сохранение врачебной тайны при оказании медицинских услуг. |
| 8. | Правовая ответственность врача за коммуникативную некомпетент-ность (жалоба больного). |
|  | **Всего часов: 15** |

***Примечания:***

*\*- ВУЗ имеет право изменять до 40% темы практических занятий, СРСП, СРС.*

*\*\* - перечень и порядок тем по всем видам учебных занятий должен быть согласован по последовательности изучения.*

**8 СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ\***

**На русском языке**

**основная:**

1. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. СПб. Питер, 2001.

2. Карвасарский Б.Д. Клиническая психология. Национальная медицинская библиотека. Питер, 2004.

3. Крылов А.Н. Теория и практика менеджмента коммуникаций. М., 2002.

4. Коммуникационный менеджмент: Учебное пособие// под ред. В.М. Шепеля. – М.: Гардарики, 2004.

**дополнительная:**

1. Соложенкин В.В. Психологические аспекты врачебной деятельности. М., 1997.

2. Рогов Е.И. Психология общения. Гуманитарный издательский центр «Вла-дос», М., 2004.

***Примечание:*** *\* - Список литературы может обновляться ежегодно.*

**АВТОРЫ**

1. Асимов М.А. – зав.курсом общей и клинической психологии, психотерапии и коммуникативных навыков, КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова, д.м.н., про-фессор.

2. Дербисалина Г.А. – зав. кафедрой общей врачебной подготовки № 1 АО «Медицинский университет Астана», методист ТОО «Центр инновационных технологий медицинского образования и науки».