

ҮЛГІЛІК ОҚУ БАҒДАРЛАМАСЫ

БАКАЛАВРИАТ

КОММУНИКАТИВТІ ДАҒДЫЛАР

5В110400 – «Медициналық-профилактикалық іс» мамандығы

Сағат көлемі – 45 (1 кредит)

Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігі

Астана 2011

АЛҒЫ СӨЗ

1. **ӘЗІРЛЕГЕН ЖӘНЕ ҰСЫНҒАН** Медицина білімі мен ғылымының инновациялық технологиялар Республикалық орталығы, С.Д. Асфендияров атындағы Қазақ ұлттық медицина университеті, Қарағанды мемлекеттік медицина университеті, «Астана медицина университеті» АҚ, М.Оспанов атындағы Батыс Қазақстан мемлекеттік медицина университеті, Семей қаласының мемлекеттік медицина университеті, Оңтүстік Қазақстан мемлекеттік фармацевтикалық академия, Қазақстан-Ресей медицина университеті
2. **АЛҒАШ РЕТ** енгізілген
3. **Үлгілік оқу бағдарламасы** 5В110400 - «Медициналық-профилактикалық іс» мамандығы бойынша ҚР 2009 жылғы мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандартына сәйкес әзірленген
4. **Үлгілік оқу бағдарламасы** Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау министрінің 2011 жылғы 26 қазандағы №734 бұйрығымен бекітілген.

МАЗМҰНЫ

1. Түсініктеме	4
2. Пән бойынша сағаттың бөлінуі.....	6
3. Пәннің мазмұны және сабақтардың тақырыптық жоспарының үлгілері	6
4. Оқу және оқыту әдістері.....	10
5. Студенттердің білімін бағалау.....	10
6. Құрал-жабдықтар.....	10
7. Ұсынылатын әдебиеттердің тізімі.....	11

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 оқытуымен қатар, коммуникативті дағдылар негіздерін меңгеру - болашақ мамандардың басқарушыларымен, дәрігерлермен және тұрғындармен қарым-қатынас жасай отырып әр түрлі ұйымдарда санитариялық-гигиеналық шараларды ұйымдастыруда этика және деонтология бойынша (болашақ мамандардың) білім, іскерлік пен дағдыны меңгеру мүмкіндігін арттырады.

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

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

Пәннің міндеттері:

- гигиена және эпидемиология мамандарының емдеу-профилактикалық ұйымдар басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен тиімді қарым-қатынасқа түсу үшін қажетті коммуникативті дағдыларды қалыптастыру мен дамыту;
- студенттерге гигиена және эпидемиология мамандарының коммуникативті біліктілігі туралы негізгі түсініктерді оқыту;
- гигиена және эпидемиология мамандарының жеке басына қойылатын психологиялық талап туралы ойды қалыптастыру;
- гигиена және эпидемиология мамандарының емдеу-профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен тиімді қарым-қатынас жасауда туындайтын кедергілерді анықтау және мәселелерді шешуге үйрету;
- гигиена және эпидемиология мамандарының емдеу-профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйым мен мекеме

қызметкерлерімен нәтижелі, оң қарым-қатынас жасау дағдыларын қалыптастыру;

- гигиена және эпидемиология мамандарының емдеу-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 түпкілікті нәтижелері (компетенциялары)

Студент тиісті:	компетенциялар
білуге	Емдеу-профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен тиімді қарым-қатынас жасау принциптерін;
	гигиена және эпидемиология мамандарының емдеу-профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен жасайтын қарым-қатынастың негізгі түрлерін;
	гигиена және эпидемиология мамандарының емдеу-профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен қарым-қатынаста кездесетін кедергілерді;
	гигиена және эпидемиология мамандарының емдеу-профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен жасайтын қарым-қатынастың тиімді әдістерін;
	гигиена және эпидемиология мамандарының жеке басына қойылатын талаптарды
үйреніп алуға	емдеу-профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен тиімді қарым-қатынас жасаудың принциптерін;
	емдеу-профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұжым мен мекеме қызметкерлерімен нәтижелі қарым қатынас жасаудың тиімді жолын талдап, қолдануды;
	емдеу-профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме

	қызметкерлерімен жасайтын қарым-қатынастың тиімді әдістерін қолдануды;
	емдеу-профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлеріне түсінікті етіп дұрыс ақпарат беруді;
	емдеу-профилактикалық мекеме басшыларының, медицина қызметкерлерінің, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерінің жеке өміріне ыңғайлылығы және қауіпсіздігіне көңіл бөлу;
	кәсіби коммуникативті біліктілікті дамыту үшін игерген білімді қолдануды
машықтануға	емдеу-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, педагогика, психология негіздері.

Постреквизиттер: қоғамдық денсаулық және денсаулық сақтау, балалар мен жасөспірімдер гигиенасы, еңбек гигиенасы, тағам гигиенасы, коммуналды гигиена, эпидемиология дезинфекциялық іс негіздерімен..

2 ПӘН БОЙЫНША САҒАТТЫҢ БӨЛІНУІ

Сағаттың жалпы саны	Аудиториялық сағаттар			СӨЖ
	Дәрістер	Практикалық сабақтар	ОСӨЖ	
№ 1 кредит - 45		15	15	15

3 Пәннің мазмұны* және сабақтардың тақырыптық жоспарының үлгілері**

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.

Гигиена және эпидемиология мамандарының мемлекеттік санитариялық эпидемиологиялық қадағалаудың нысаны болып табылатын емдеу-профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен жасайтын өзара тиімді әрекетінде коммуникативті біліктіліктің маңызы

Гигиена және эпидемиология мамандарының мемлекеттік санитариялық эпидемиологиялық қадағалаудың нысаны болып табылатын емдеу-профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен жасайтын өзара қарым қатынасының маңыздылығы. Емдеу профилактикалық мекеме, басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме жұмысшыларымен қарым қатынасқа түсуде бірізділіктің болмауы және қарама қайшылығы.

Ұйымдық кедергілер. Уақыттың тапшылығы, жұмыстың көп болуы. 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

Гигиена және эпидемиология мамандарының мемлекеттік санитариялық эпидемиологиялық қадағалаудың нысаны болып табылатын емдеу-профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйымдар мен мекеме қызметкерлерімен жасайтын өзара қарым-қатынасының тиімді жолдары.

Психикасы ерекше (агрессивтілік, дұшпандылық, алаңдаушылық, депрессия, истерия, жабысқақ қорқыныш.) емдеу-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.

САБАҚТАРДЫҢ ТАҚЫРЫПТЫҚ ЖОСПАРЫНЫҢ ҮЛГІЛЕРІ

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.	Гигиена және эпидемиология мамандарының мемлекеттік санитариялық эпидемиологиялық қадағалаудың нысаны болып табылатын емдеу-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.	Гигиена және эпидемиология мамандарының мемлекеттік санитариялық эпидемиологиялық қадағалаудың нысаны болып табылатын емдеу-профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен, ұйым және мекеме қызметкерлерімен тиімді қарым-қатынас жасаудың жолдары.
7.	Гигиена және эпидемиология мамандарының емдеу-профилактикалық мекеме басшыларымен, медицина қызметкерлерімен тиімді қарым-қатынасқа түсуде кездесетін кедергілер. Өтілген тақырыптар бойынша бақылау жұмысы.
8.	Гигиена 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 шектеулілігінің 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.
	Жалпы сағаты: 15

**Оқытушының жетекшілігімен студенттердің өзіндік жұмыстары
(ОСӨЖ) тақырыптық жоспарының үлгісі**

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

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.
	Жалпы сағаты: 15

Ескерту:

* - ЖОО пәннің мазмұнын 20%-ға дейін өзгерте алады

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

4 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 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 әдебиеттермен, ақпаратты электронды тасымалдағыштармен жұмыс, тест тапсырмаларын орындау, реферат, баяндама және глоссарий дайындау, студенттердің өз сұхбаттарын бейне таспаға түсіру және гигиена мен эпидемиология маманның бейне аудио жазба таңдауы, топтағы өзіндік 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.

5 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

6 ҚҰРАЛ–ЖАБДЫҚТАР

- **Құрал:** оқытудың техникалық құралдарымен, бейнежазбаны көруге арналған бейнеаппаратуралармен, компьютер, мультимедиялы проектор, экранмен жабдықталған оқу аудиториялары және клиникалық база.
- **Жабдықтар:** оқу-әдістемелік әдебиет, бейнежазба, слайдтар, флип-чарт, мәліметтердің электронды базасы.

7 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
3. Карсакбаева Л.Ж. - Медицина білімі мен ғылымының инновациялық технологиялар Республикалық орталығы директорының орынбасары, доцент.
4. Молотов-Лучанский В.Б. – Қарағанды мемлекеттік медицина университетінің дәрігерге дейінгі дайындық кафедрасының меңгерушісі, м.ғ.д., доцент.
5. Ахметова Д.Н. – «Астана медицина университеті» АҚ, №1 жалпы дәрігерлік дайындық кафедрасының оқу бөлімінің меңгерушісі.
6. Кулмуканова К.К. – «Астана медицина университеті» АҚ, неврология, жалпы және медициналық психология кафедрасының доценті, м.ғ.к.
7. Сулейменова А.К. – «Астана медицина университеті» АҚ, психиатрия және наркология кафедрасының меңгерушісі, м.ғ.к.
8. Досмамбетова К.К. – Медицина білімі мен ғылымының инновациялық технологиялар Республикалық орталығы әдіскері, доцент.
9. Ким С.В. – М.Оспанов атындағы Батыс қазақстан мемлекеттік медицина университетінің оқу-әдістемелік орталық басшысы, доцент.

ТИПОВАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

БАКАЛАВРИАТ

КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ

По специальности: 5В110400 - «Медико-профилактическое дело»

Объем часов – 45 (1 кредит)

Министерство здравоохранения Республики Казахстан

Астана 2011

ПРЕДИСЛОВИЕ

- 1 РАЗРАБОТАНА И ВНЕСЕНА** «Республиканским центром инновационных технологий медицинского образования и науки», Казахским национальным медицинским университетом им. С.Д. Асфендиярова, АО «Медицинский университет Астана», Карагандинским государственным медицинским университетом, Западно-Казахстанским государственным медицинским университетом им. М.Оспанова, Государственным медицинским университетом г. Семей, Южно-Казахстанской государственной фармацевтической академией.
- 2 ВВЕДЕНА впервые**
- 3 Типовая учебная программа** разработана в соответствии с государственным общеобязательным стандартом образования Республики Казахстан 2009 г. по специальности 5В110400 - «Медико-профилактическое дело»
- 4 Типовая учебная программа** утверждена и рекомендована к изданию приказом министра Здравоохранения РК №734 от 26 октября 2011 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Пояснительная записка.....	16
2.	Распределение часов дисциплины.....	18
3.	Содержание дисциплины и примерные тематические планы лекций, практических занятий, СРСП, СРС	18
4.	Методы обучения и преподавания.....	22
5.	Оценка знаний.....	23
6.	Оборудование и оснащение.....	23
7.	Список рекомендуемой литературы.....	23

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, необходимых для эффективного общения 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 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 специалиста по гигиене и эпидемиологии;
- формирование навыков эффективного и бесконфликтного общения специалиста по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений;
- научить определять барьеры и решать проблемы, препятствующие эффективному общению специалиста по гигиене и эпидемиологии с руко-

водителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений;

- научить определять психологические типы личностей и применять эффективные подходы к построению взаимоотношений между специалистом по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений.

Конечные результаты обучения (компетенции)

Студент должен:	компетенции
знать	принципы эффективного общения с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений;
	основные виды общения, которые используются специалистом по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений;
	барьеры, препятствующие эффективному взаимодействию специалиста по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений;
	методы эффективного общения между специалистом по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений;
	основные требования к личности специалиста по гигиене и эпидемиологии.
уметь:	применять принципы эффективного общения с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений;
	выбрать и использовать соответствующую модель коммуникативного взаимоотношения, ориентированную на эффективное взаимодействие с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений;
	использовать методы вербального и невербального общения с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений;
	правильно информировать руководителя лечебно-профилактического учреждения, медицинского работника, ра-

	ботника 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 коммуникативной 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 педагогики, психологии

Постреквизиты: гигиена детей и подростков, гигиена труда, гигиена питания, коммунальная гигиена, эпидемиология с основами дезинфекционного дела.

2 РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Общее количество часов	Аудиторные часы				СРС
	Всего	Лекций	Практические занятия	СРСП	
Кредит №1 – 45	30		15	15	15

3 Содержание дисциплины* и примерные тематические планы занятий**

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 взаимодействия специалиста по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками, работниками организаций и учреждений, являющихся объектами государственного санитарно-эпидемиологического надзора

Значимость коммуникативной компетентности для эффективного и бесконфликтного взаимодействия 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 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 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 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.

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 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 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.
7.	Барьеры, препятствующие эффективному общению специалиста по гигиене и эпидемиологии с руководителями лечебно-профилактических учреждений, медицинскими работниками. Контрольная работа по пройденным темам занятий.
8.	Психологические особенности, снижающие коммуникативную компе-

	тентность 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

Примерный тематический план самостоятельной работы студентов под руководством преподавателя (СРСП)

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

Примерные темы для самостоятельной работы студентов (СРС)

№	Наименования тем
1.	Профессиональная культура общения.
2.	Профессиональная деформация врачей различных специальностей.

3.	Особенности формирования деловых карьер менеджера.
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 некомпетентность (жалоба больного).
Всего часов: 15	

Примечания:

* - содержания дисциплины до 20% может быть изменено ВУЗом

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

4 МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ И ПРЕПОДАВАНИЯ

- **Лекции:** тематические, проблемные.
- **Практические занятия:** устный опрос; решение тестовых заданий; обсуждение основных вопросов тем дисциплины; демонстрация аудио- и видео записей коммуникативного взаимодействия для обсуждения, анализа и оценки различных примеров взаимодействия 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 дополнительной литературой; с электронными носителями информации; самостоятельное решение тестовых заданий, подготовка рефератов докладов и глоссариев, видеозапись студентами собственных интервью и/или подбор видео-аудио записей 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.

5 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 коммуникативных навыков студента через прямое наблюдение преподавателя с помощью оценочного листа.

6 ОБОРУДОВАНИЕ И ОСНАЩЕНИЕ

- **Оборудование:** учебные аудитории и клинические базы, оснащенные техническими средствами обучения (ТСО), видеоаппаратурой для просмотра видеозаписей, компьютером, мультимедийным проектором, экраном.
- **Оснащение:** учебно-методическая литература, видеозаписи, слайды, флип-чарты, электронная база данных.

7 СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ*

На русском языке

основная:

5. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. СПб. Питер, 2001.
6. Карвасарский Б.Д. Клиническая психология. Национальная медицинская библиотека. Питер, 2004.
7. Крылов А.Н. Теория и практика менеджмента коммуникаций. М., 2002.
8. 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 «Владос», М., 2004.

Примечание: * - Список литературы может обновляться ежегодно.

АВТОРЫ

10. Асимов М.А. – зав. курсом общей и клинической психологии, психотерапии и коммуникативных навыков, КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова, д.м.н., профессор.
11. Дербисалина Г.А. – зав. кафедрой общей врачебной подготовки №1 АО «Медицинский университет Астана», к.м.н., доцент.
12. Карсакбаева Л.Ж. – зам директора Республиканского центра инновационных технологий медицинского образования и науки, к.м.н.
13. Кулмуканова К.К. – доцент кафедры неврологии, общей и медицинской психологии АО «Медицинский университет Астана», к.м.н.
14. Молотов-Лучанский В.Б. – заведующий кафедрой доврачебной подготовки Карагандинского государственного медицинского университета, доктор медицинских наук, доцент.
15. Ахметова Д.Н. – завуч кафедры общей врачебной подготовки №1 АО «Медицинский университет Астана».
16. Сулейменова А.К. – заведующая кафедрой психиатрии и наркологии АО «Медицинский университет Астана», к.м.н.
17. Досмамбетова К.К. – методист Республиканского центра инновационных технологий медицинского образования и науки, к.м.н.
18. Ким С.В. – руководитель учебно-методического центра Западно-Казахстанского государственного медицинского университета им. М.Оспанова, к.м.н., доцент.