



**Медицинский колледж при АО «Южно-Казахстанская  
медицинская академия»**

**ЛЕКЦИОННЫЙ КОМПЛЕКС**

Специальность: 009130100 «Сестринское дело»

Квалификация: 5AB09130101 «Прикладной бакалавр сестринского дела»

Форма обучения: очное

Нормативный срок обучения: 3 года 6 месяцев

Индекс циклов и дисциплин: КВ

Курс: 4

Семестр: 7


Дисциплина: «Коммуникативные навыки»

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИЯСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1» Лекционный комплекс		№72/11 ( ) 2 стр. из 8

Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры.

Протокол № 1 «27» 08 2024 г.

Заведующий кафедрой  Серикова Б. Д.

ONTUSTIK QAZAQSTAN <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»		№72/11 ( )
Лекционный комплекс		3 стр. из 8

## №1 лекция

**1.Тема.** Введение. Понятие о коммуникативном процессе, навыках.

**2.Цель:** Дать представление о коммуникации. Формирование и развитие навыков, необходимых медицинскому работнику для эффективного общения с больным, его родственниками, коллегами в различных ситуациях.

**3.Тезисы лекции:**

Общение-это обмен информацией, восприятие и взаимодействие людей друг с другом на основе их прикосновений. Очевидно, что результативность и уровень-степень работы врача зависят не только от его знаний и квалификации, но и от коммуникативных (коммуникативных) навыков.

Общение-это общение с другими людьми, установление отношений.

Коммуникативные навыки-повышение эффективности и результата мер медицинской помощи с надлежащим взаимодействием с другими субъектами (людьми, больным, его близкими и родственниками, коллегами и т.д.) В зависимости от хода работы врача.

В общении субъекты (люди) взаимодействуют через слова, выражения лица и жесты тела, передавая друг другу информацию. Вербальное общение-это когда люди используют слово как систему знаков (знаков) для общения. Невербальное общение-дополнительное использование для общения других знаков, кроме языка (жест, мимика, тон голоса, зрительный контакт). Люди, вступающие в отношения посредством взаимного обмена данными, по мере прохождения собеседования понимают и знакомятся друг с другом.

Для общения необходимо иметь как минимум двух человек, каждый из которых считается субъектом. Коммуникатор-это человек, передающий информацию. Коммуникант (адресат) - человек, который передает информацию. Канал коммуникации-это путь передачи информации от отправителя к получателю. Взаимодействие людей-будет напрямую зависеть от их действий. По мере необходимости вовлеченные люди пытаются создать взаимопонимание, взаимодействуя и собирая данные между собой. Общаясь, человек способствует объяснению и выражению особенностей своей головы, мыслей, других людей. Виды общения и ход развития зависят от социального положения людей, их места в обществе, законов общества и правил права.


Общение-это обмен информацией, восприятие и взаимодействие людей друг с другом на основе их прикосновений. Очевидно, что результативность и уровень-степень работы врача зависят не только от его знаний и квалификации, но и от коммуникативных (коммуникативных) навыков.

Общение-это общение с другими людьми, установление отношений.

Коммуникативные навыки-повышение эффективности и результата мер медицинской помощи с надлежащим взаимодействием с другими субъектами (людьми, больным, его близкими и родственниками, коллегами и т.д.) В зависимости от хода работы врача.

В общении субъекты (люди) взаимодействуют через слова, выражения лица и жесты тела, передавая друг другу информацию. Вербальное общение-это когда люди используют слово как систему знаков (знаков) для общения. Невербальное общение-дополнительное использование для общения других знаков, кроме языка (жест, мимика, тон голоса, зрительный контакт). Люди, вступающие в отношения посредством взаимного обмена данными, по мере прохождения собеседования понимают и знакомятся друг с другом.

Для общения необходимо иметь как минимум двух человек, каждый из которых считается субъектом. Коммуникатор-это человек, передающий информацию. Коммуникант (адресат) - человек, который передает информацию. Канал коммуникации-это путь передачи информации от отправителя к получателю. Взаимодействие людей-будет напрямую зависеть от их действий. По мере необходимости вовлеченные люди пытаются создать взаимопонимание, взаимодействуя и собирая данные между собой. Общаясь, человек способствует объяснению и выражению особенностей своей головы, мыслей, других людей.

ONTUSTIK QAZAQSTAN <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979- 2011	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1» Лекционный комплекс		№72/11 ( ) 4 стр. из 8

Виды общения и ход развития зависят от социального положения людей, их места в обществе, законов общества и правил права.

**4.Наглядные материалы:** 15-20 слайдов

**5. Литература:** смотреть последнюю страницу.

**6. Контрольные вопросы (обратная связь):**

1. В чем заключается аспект отношений между врачом и пациентом?
2. Основные принципы коммуникативных навыков в системе врача и пациента?
3. Как вы узнаете о необходимости и тревоге очевидного и скрытого пациента?

## №2 лекция

**1. Тема:** Межличностные отношения в группе, коллективе. Взаимоотношения между медицинским работником и пациентом.

**2. Цель:** Разъяснение студентам о взаимоотношениях между медицинским работником и пациентом.

**1. Тезисы лекции:**

Межличностное общение является необходимым условием существования людей. Без общения невозможно полноценное формирование отдельных психических функций, процессов и особенностей человека, личности и общества в целом. Иногда понятия «общение», «социальные отношения», «межличностные отношения», «деловые отношения» и «культурные отношения», хотя и взаимосвязаны, не равны друг другу, потому что у них есть свои различия.

Известны два типа соотношения врач - пациент: императивное и диалогическое.

Императивное отношение - это авторитарное и директивное действие на пациента. Цель этого типа общения - контролировать поведение пациента и заставлять его действовать определенным образом. Основная особенность императивного отношения заключается в том, что цель принуждения пациента проводится открыто, а не анонимно. К средствам воздействия здесь относятся приказ, указание, требование.

Применение императивного типа отношения, с точки зрения цели и этики, допустимо только в видах социальной деятельности. Например, в экстренных и неотложных ситуациях. Через команду, приказы и запреты, выполнение внешне подчиненной ситуации и таланта - очевидно, не рождается из внутренних мыслей и убеждений человека, его интровертной мотивации (собственного влияния). Врач

- использование императивного подхода в отношении пациентов часто бывает неуместным и неэтичным.

Диалогическое отношение. В этом соотношении пациенту показана сдержанность со стороны врача и рождается состояние равновесия. Только при неукоснительном выполнении следующих правил взаимодействия диалог может быть достигнут продуктивно:

1. перевести свое полное настроение в актуальное состояние больного.
2. принять больного без оценки, доверяя ему априор (заранее).
3. считать больного равным себе и воспринимать его как «имеющего собственное мнение и собственное решение».
4. персонификация (персонификация) общения - ведение общения, общения от своего имени, демонстрация только своих конкретных чувств и требований, не опираясь на мнения других и точку зрения авторитетных лиц.


Внутреннее построение соотношения также будет очень сложным. Здесь можно выделить три стороны, связанные между собой: коммуникативные, интерактивные, перцептивные.

**4.Наглядные материалы:** 15-20 слайдов

**5. Литература:** смотреть последнюю страницу.

**6. Контрольные вопросы (обратная связь):**

Виды соотношения врач-пациент.

ONTUSTIK QAZAQSTAN <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 <b>SKMA</b> -1979-	SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1» Лекционный комплекс		№72/11 ( ) 5 стр. из 8

Межличностные отношения в группе, коллективе.

### №3 лекция

**1. Тема:** Принципы и методы обучения, ориентированного на пациента.

**2. Цель:** Дать студентам представление об обучении пациента. Цель обучения пациента, ознакомление пациента с планом обучения.

**3. Тезисы лекции:**

Цель обучения пациента, план обучения пациента

III этап сестринского процесса-планирование

В процессе планирования каждая предпочтительная проблема формулируется цель и план ухода.

Необходимо установить цель по двум причинам:

1. Указать направление личностного участия и;
2. С определением степени результата участия

Требования к целеполаганию:

3. Цели должны быть достижимыми, достижимыми. Нельзя ставить цель, что пациент сбросит 10 кг веса за 3 кунда, это невозможно;

4. Необходимо четко установить сроки выполнения каждой цели.

Есть два типа целей по срокам:

А) краткосрочные (менее одной недели)

Б) долгосрочные (недели, месяцы, в основном после выписки).

3. Цели не должны превышать осведомленность сестры.

Следует избегать цели, согласно которой у пациента не будет кашля в зависимости от срока выписки, поскольку это зависит от осведомленности врача.

Грамотно выстроенная цель должна состоять из трех компонентов:

Действие 1;

2 признаки: дата, время, расстояние;

Условие 3-с чьей помощью

Структура цели обучения пациента должна быть ориентирована на 3 сферы:

- познавательные;
- Эмоциональный;
- Психологический.

Структура цели может проявляться в следующей ситуации:

- В когнитивной сфере-пациент знает и понимает водный баланс

(В течение 2 дней)

- В психологической сфере-пациент психологически готов к определению водного баланса

- Эмоциональный-пациент понимает важность контроля водного баланса.

Цель должна быть четкой и продуктивной.

После постановки цели медсестра планирует содержание и подход к обучению.

После постановки цели медсестра планирует содержание и подход к обучению.


Содержание обучения может быть разным:

- Здоровоохранение;
- Поддержание уровня здоровья в тонусе;
- Поддерживать уровень качества жизни в тонусе.

Медсестра должна привлекать пациента и родственников к составлению плана обучения.

В этом случае медсестре необходимо уделять внимание индивидуальности, социальному и физическому уровню пациента.

Для достижения эффективных результатов в обучении пациента можно использовать следующие методы:

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИЯСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA -1979- SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»	№72/11 ( )
Лекционный комплекс	6 стр. из 8

- демонстрация-медсестра показывает пациенту навыки самообслуживания (чистка зубов, проверка артериального давления и т. д.) и повторение на результативность цели обучения доставляет.

- консультирование-медсестра наблюдает за действиями пациента и консультирует пациента на сложных этапах.

- ролевая игра-эффективный способ обучения пациента. Здесь медсестра может увидеть действия, которые могут быть трудными для пациента.

График обучения состоит из 5 этапов:

1. Предоставление необходимой информации;
2. Повторение до тех пор, пока пациент не вспомнит;
3. Указать мероприятие, которое пациент должен освоить;
4. Повторение пациента;
5. Повторное представление пациентом мероприятия.

В процессе обучения необходимо пробудить интерес пациента, и на собеседовании желательно иметь вопросы и ответы. Каждый этап может повторяться до полного освоения пациентом. Вы должны убедиться, что медсестра правильно понимает информацию, которую она предоставляет пациенту.

#### **4.Наглядные материалы: 15-20 слайдов**

**5. Литература:** смотреть последнюю страницу.

#### **Основная литература:**

1. Нуржанбаева Ж.О. Психология және мәдениеттану : оқу-әдістемелік құралы / Ж. О. Нуржанбаева, Ғ. С. Айдарбекова, Ә. С. Еркінбекова. - Алматы : АҚНҰР, 2023. - 222 б. Экземпляры
2. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки: справ. изд. = Communication skilis / Л. Л. Мацеевская [ж. б.]; М-во здравоохранения РК; КГМУ. - Алматы: Эверо, 2013. - 86 бет. с.
3. Молотов-Лучанский В. Б. Коммуникативные навыки: учеб. пособие / В. Б. Молотов-Лучанский, Л. Л. Мацеевская, Н. А. Цаюкова. - Алматы: Эверо, 2014. - 138 с.
4. Датхаев У. М. Коммуникативтік дағдылар : оқулық / У. М. Датхаев, М. А. Асимов, А. А. Сұлтанбеков. - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет.
5. Кемелбеков, Қ. Б. Қазақтың әдеп мәдениеті: оқу құралы / - Алматы : Эверо, 2016. - 140 бет. с.
6. Акошева М. К. Интерпретация и понимание в теории речевой коммуникации: монография / М. К. Акошева. - Алматы: Эпиграф, 2022. - 232 б. с
7. Майерс, Д. Әлеуметтік психология= Social Psychology : оқулық / Д. Майерс, Ж. Туенж ; Қаз.тіл.ауд. Г.Қ. Айқынбаева [және т.б.]. - 12- басылым. - Астана : Ұлттық аударма бюросы, 2018. - 648 б. с. : (Рухани жаңғыру).
8. Аронсон, Эллиот Көпке ұмтылған жалғыз= The Social Animal : әлеуметтік психологияға кіріспе:оқулық / Э. Аронсон ; ауд.Д.Д.Дүйсенбеков [және т.б.]. - 11-бас. - Астана : Ұлттық аударма бюросы, 2018. - 408 б. с. : [Рухани жаңғыру].
- 9.Психология и педагогика для студентов медицинских вузов. 1 ч.: учебник / под ред. Н. В. Кудрявой. - Алматы: Эверо, 2017. - 196 с.
10. Психология и педагогика для студентов медицинских вузов. 2 ч.]: учебник / под ред. Н. В. Кудрявой. - Алматы: Эверо, 2017. - 192 с.
11. Оспанова, Ж. Б. Психология управления: учеб. пособия. - Алматы: Эверо, 2014. – 160
12. Магзумова Р.З. Организационная психология в медицинских организациях: учебное пособие Эверо2014
13. Көбекова, Ж. С. Психология негіздері: оқу құралы. - Қарағанды : ЖК "Ақнұр", 2013

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН <b>MEDISINA</b> <b>AKADEMIASY</b> «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SOUTH KAZAKHSTAN <b>MEDICAL</b> <b>ACADEMY</b> АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринское дело-1»	№72/11 ( )
Лекционный комплекс	7 стр. из 8

14. Лукацкий, М. А Психология: учеб. для вузов - 2-е изд., испр. и доп; Рек. Учеб.-методическим объедин. по мед. и фарм. образованию вузов России. - М.: ГЭОТАР - Медиа, 2013.

15. Островская, И. В. Психология. - М. : ГЭОТАР - Медиа, 2013.

16. Турдалиева Ш.Т. Қарым-қатынас психологиясы: оқу құралы. - Эверо 2013.

#### **Дополнительная литература:**

1. Уоллейс, П. Интернет психологиясы [Мәтін] = The psychology of the internet : оқулық / П. Уоллейс ; қаз.тіл. ауд. Е. Жеңісұлы [жәнет.б.]. - 2-ші бас. - Алматы : Ұлттық аударма бюросы, 2019

2. Коммуникативтік дағдылар : анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мациевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет.с

3. Пинкер, С. Тіл-инстинкт [Текст] = The language instinct : оқулық / С. Пинкер ; Қаз. тіл ауд. Ш. Құрманбайұлы [және т.б.]. - Алматы : Ұлттық аударма бюросы, 2019.

4. Шульц, Д. П. Қазіргі психология тарихы: монография = A History of Modern Psychology: монография / Д.П.Шульц, С.Э.Шульц ; қаз.тіл. ауд. Б.Қ.Ақын [жәнет.б.]. - 11-бас. - Астана : Ұлттық аударма бюросы, 2018. - 448 б. с. : сур.[Рухани жаңғыру].

5. Бекешова, Г. У. Основы психологии: учебно-методическое пособие / - Алматы: Эверо, 2017. - 208 с.

6. Алешанова, Л. В. Темперамент и характер: методическое пособие / Л. В. Алешанова, Н. Б. Смирнова. - Алматы: Эверо, 2017. - 92 с.

7. Ларенцова, Л. И. Взаимодействие врача и пациента: психология гармоничных взаимоотношений: учебно-методическое пособие / Алматы: Эверо, 2017. - 112 с. –

8. Зорин, К. В. Введение в пренатальную педагогику и психологию здоровья: учебно-методическое пособие / - Алматы: Эверо, 2017. - 76 с.

9. Туркпен-улы, Ж. Основы общей и педагогической психологии учеб.- методическое пособие для студентов высшей школы. - Алматы: Эверо, 2014. - 228 с.

#### **6. Интернет-ресурс**

1. М.А. Асимов, С.А. Нұрмағамбетова, Ю.В. Игнатъев «Коммуникативтік дағдылар» Оқулық Қарағанды 2017 <https://aknurpress.kz/reader/web/1548>

2. Датхаев У.М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / У.М. Датхаев, М.А. Асимов, А.А. Сұлтанбеков. – Алматы: Эверо, 2020. – 260 б. [https://www.elib.kz/ru/search/read\\_book/3006/](https://www.elib.kz/ru/search/read_book/3006/)

#### **7. Контрольные вопросы (обратная связь):**

Цель обучения пациента?

Какие методы можно использовать для достижения эффективных результатов в обучении пациента?



Кафедра «Сестринское дело-1»	№72/11 ( )
Лекционный комплекс	8 стр. из 8