

| | |
|---|--|
| O'NTUSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | 1стр. из 34 |

ЛЕКЦИОННЫЙ КОМПЛЕКС

Дисциплина: «Эффективные фармацевтические коммуникации»

Код дисциплины: ЕФК 2203

Название ОП: «Фармация»

Объем учебных часов/кредитов: 150 (5)

Курс и семестр изучения: 2/4

Объем лекций: 10

Шымкент, 2023-2024

| | | |
|---|---|--|
| ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  | SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 | |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | | 2стр. из 34 |

Лекционный комплекс разработан в соответствии с рабочей учебной программой дисциплины (силлабусом) «Эффективные фармацевтические коммуникации» и обсужден на заседании кафедры.

Протокол № 16 от «15» 06 2023 г.

Зав. каф., д.фарм.н., профессор _____ Шертаева К.Д.

| | |
|--|---|
| OÑTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | Зстр. из 34 |

1. Тема №1: Коммуникативный процесс и коммуникативная компетентность фармацевта

2. Цель:

Получить знания:

- по коммуникации и коммуникативному процессу;
- по коммуникативной компетенции;
- по роли участников коммуникативного процесса.

3. Тезисы лекции

Под коммуникацией в широком смысле понимают общение, передачу информации от человека к человеку. Хорошо налаженные коммуникации содействуют обеспечению организационной эффективности. Есть такое понятие - если организация эффективна в области коммуникации, она эффективна и во всех других видах деятельности. Коммуникации должны быть таковы, чтобы руководство компании, фирмы имело объективную информацию в нужное время и в удобной форме для принятия решений. Таким образом, коммуникация - это процесс общения и передачи информации между людьми или их группами в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи.

Коммуникация - это одно из необходимых условий жизни человека в социуме, а коммуникабельность - одна из важных системных характеристик, сопутствующих успеху. Под коммуникабельностью в социальных группах понимают способность к общению, общительность, способность к совместной работе. Относительно конкретной организации можно говорить как о внешней коммуникации, так и о внутренней. Внешняя коммуникация - это коммуникации с миром, находящимся за пределами вашей организации, это коммуникации между организацией и внешней средой. Задача внешних коммуникаций - удовлетворить информационные потребности организации, наладить связи с государственными органами, общественностью, поставщиками, клиентами. С помощью внешних коммуникаций формируется и поддерживается имидж компании.

Внутренние, или внутриорганизационные, коммуникации (между подразделениями, коммуникация внутри подразделений по уровням производства и управления, межличностные коммуникации, неформальные коммуникации) предстают как часть производственно-хозяйственной деятельности: связь между отделами, отчеты отдела реализации или ведомости складского учета и т. п. Коммуникация внутри организации включает в себя инструктирование, информацию, обучение, менеджмент.

Важнейшая цель внутренней коммуникации в организации - создание среди сотрудников атмосферы поддержки целей и политики, проводимой руководством организации. С помощью коммуникации сотрудники получают необходимые знания и мотивацию, становятся лучшими защитниками и популяризаторами планов компании. Таким образом, коммуникация - это важный организационный инструмент и необходимое условие для эффективного развития и внедрения корпоративной политики. Слово коммуникация происходит от лат. *communis* - делаю общим, связываю, общаюсь. Под коммуникацией в обществе подразумевают общение, обмен мыслями, знаниями, чувствами, схемами поведения и т. п. Также коммуникация (от

| | |
|---|---|
| O'NTUSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023-2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | 4стр. из 34 |

лат. communicate - совещаться с кем-либо) - категория философии, «общение, при помощи которого «я» обнаруживает себя в другом».

Таким образом, коммуникативная компетентность является необходимым условием успешной реализации личности фармацевта.

4. Иллюстративный материал: презентация

5. Литература:

Основная:

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А.,Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник /. - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
- 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
- 4.Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
- 5.Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
- 6.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
- 7.Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
- 8.Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Дополнительная

- 1.Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мациевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
- 2.Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.
Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.
3. Мамандық: 5В110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5В110300-"Фармация" : лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.
- 4.Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки :. - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронные ресурсы

- 1."Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5В110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки".Специальность:5В110300-"Фармация" : лекциялар тезисі Шымкент : Б. ж., 2013ж.1экз
ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
«Ақнұрпресс» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login>
«Заң» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>
«Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

| | | |
|---|---|---|
| O'NTUSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  | SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 | |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | | 5стр. из 34 |

6. Контрольные вопросы :

1. Что такое коммуникация?
2. Опишите виды коммуникации: продуктивная и непродуктивная.
3. Что собой представляет коммуникативный процесс?
4. Назовите три основных воздействия при коммуникации.
5. Перечислите семь основных структурных компонентов процесса коммуникации.

| | |
|--|---|
| OÑTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023-2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | бстр. из 34 |

1. **Тема:** Использование фармацевтом вербальных и невербальных средств общения при взаимодействии с пациентом аптеки.

2. Цель:

Получить знания:

- по факторам, влияющих на эффективность коммуникативного процесса.
- по использованию фармацевтом вербальных средств общения для достижения эффективного взаимодействия с пациентом.
- по использованию фармацевтом невербальных средств общения для достижения эффективного взаимодействия с пациентом.

3. Тезисы лекции:

Факторы, влияющие на эффективность коммуникативного процесса

Каждый специалист в аптеке отвечает за профессиональный уровень выполнения своих служебных обязанностей. Фармацевты, непосредственно работающие с населением, должны обладать высокой общей и профессиональной культурой общения, уметь найти к посетителю индивидуальный подход.

Искусство общения стоит на стыке таких областей знания, как этика, эстетика, лингвистика, педагогика, риторика и социальная психология. В трудовом коллективе аптеки существует несколько уровней общения [20]:

I уровень - общение фармацевтов с посетителями аптеки;

II уровень - общение фармацевтов с врачами;

III уровень - общение аптечных работников между собой.

Рассмотрим более подробно специфику первого уровня общения «фармацевт и пациент».

В 1993 г. фармацевтическая группа Европейское Сообщество (PGEC) совместно с Европейской Ассоциацией Производителей Оригинальных Лекарственных Средств (AESGP) сформулировали следующее:

«Фармацевтический работник является основным советником для населения по вопросам, связанным с охраной здоровья в повседневной жизни, а также является ключевой фигурой в снабжении населения лекарственными средствами. С другой стороны, фармацевт - ближайший партнер производителя лекарственных средств. Со всех точек зрения перед фармацевтом стоит задача предоставления высококачественного обслуживания пациента и в поощрении рационального использования лекарственных средств. Фармацевт в своей профессиональной функции имеет непосредственный контакт с пациентами и достаточно знаний для того, чтобы дать совет о лекарственных средствах, которые он продает» (PGEC и AESGP, 1993).

Правила коммуникативного общения фармацевта с пациентами

1. Будьте вежливы и учтивы.
2. Будьте внимательны к больному.
3. Постоянно работайте над своим умением общаться, с самого начала придерживайтесь доброжелательного тона.
4. Не спорьте. Если спор все же возник, не старайтесь взять верх над собеседником.
5. Умейте выслушать пациента, понять его мысль.
6. Никогда не выходите из себя.

| | |
|--|---|
| OŃTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | 7стр. из 34 |

7. Относитесь ко всем посетителям аптеки терпеливо, сочувственно.
8. Говорите четко, внятно и достаточно громко, спокойно и только по делу.
9. Будьте точными и определенными в словах.

4. Иллюстративный материал: презентация

5. Литература:

Основная:

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А.,Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник /. - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
- 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
- 4.Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
- 5.Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
- 6.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
- 7.Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
- 8.Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Дополнительная

- 1.Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мациевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
- 2.Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.
Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.
3. Мамандық: 5В110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5В110300-"Фармация" : лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.
- 4.Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки :. - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронные ресурсы

- 1."Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5В110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки".Специальность:5В110300-"Фармация" : лекциялар тезисі Шымкент : Б. ж., 2013ж.1экз
- ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
- Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
- «Ақнұрпресс» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login>
- «Заң» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>
- «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

6. Контрольные вопросы :

| | | |
|---|---|---|
| O'ŃTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  | SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 | |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | | 8стр. из 34 |

1. Сколько уровней общения существует в коллективе аптеки?
2. Каковы правила коммуникативного общения фармацевта с пациентом?
3. Перечислите факторы, влияющие на эффективность коммуникативного процесса.
4. Назовите факторы, препятствующие эффективности коммуникативного процесса.
5. Что такое вербальная коммуникация?
6. Что такое невербальное поведение?

| | |
|--|---|
| OÑTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023-2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | 9стр. из 34 |

1. Тема: Принципы эффективного общения фармацевта с пациентами аптеки, коллегами и врачами.

2. Цель:

Получить знания:

- о принципах эффективного общения фармацевта с пациентами аптеки.
- о принципах эффективного общения фармацевта с коллегами.
- опринципах эффективного общения фармацевта с другими медицинскими работниками.

3.Тезисы лекции:

Принципы эффективного общения фармацевта с пациентами аптеки, коллегами, врачами и другими медицинскими работниками

Особое место в фармацевтических организациях, исходя из этических норм поведения, межличностных и профессиональных взаимоотношений, профессиональной подготовки фармацевтов, занимают общие принципы эффективного общения фармацевта с пациентами, коллегами, врачами и другими медицинскими работниками. К психологической атмосфере аптечных организаций предъявляют особые, повышенные требования. Как уже было отмечено, каждый специалист в аптеке обязан отвечать за профессиональный и культурный уровень выполнения своих служебных обязанностей.

В трудовом коллективе аптеки существует несколько уровней общения:

- I уровень – общение фармацевтов с посетителями аптеки;
- II уровень – общение фармацевтов с врачами;
- III уровень – общение аптечных работников между собой.

Общение фармацевтов с врачами и между собой должно быть деловым и как можно менее эмоциональным, особенно когда оно происходит на глазах у посетителей аптеки. Общение «фармацевт - фармацевт» характеризуется профессиональной этикой, вниманием, доброжелательностью, доверием, разумной требовательностью. Общение фармацевта с вспомогательным персоналом должно протекать с соблюдением вежливости, корректности при отсутствии превосходства. Фармацевт должен постоянно поддерживать авторитет врача для сохранения веры пациента в эффективность лечения. В присутствии пациента недопустимы высказывания критических замечаний в адрес врача или выражение сомнений в целесообразности врачебного назначения.

Не следует также сообщать пациенту аптеки об ошибках в рецепте, необходимо их исправить без участия пациента. В то же время эти ошибки нельзя оставлять без внимания. Обо всех неправильно выписанных рецептах необходимо ставить в известность врача или главного врача ЛПО. Связь и общение с врачами ЛПО осуществляется посредством фармацевта - информатора или клинического фармацевта, который обязан вовремя оповещать врачей о новых препаратах и ассортименте лекарственных средств аптек. Как показала практика, в каждом аптечном коллективе наряду с формальной или официальной структурой, установленной руководством и отражающей служебные взаимоотношения фармацевтов, существует неформальная или неофициальная структура.

| | |
|--|---|
| OҢTҮСТІК-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023-2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | 10стр. из 34 |

4. Иллюстративный материал: презентация

5. Литература:

Основная:

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А.,Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник / - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
- 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
- 4.Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
- 5.Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
- 6.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
- 7.Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
- 8.Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Дополнительная

- 1.Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мациевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
- 2.Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.
Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.
3. Мамандық: 5В110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5В110300-"Фармация" : лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.
- 4.Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки :. - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронные ресурсы

- 1."Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5В110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки".Специальность:5В110300-"Фармация" : лекциялар тезисі Шымкент : Б. ж., 2013ж.1экз

ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>

Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>

«Ақнұрпресс» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login>

«Заң» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>

«Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

6. Контрольные вопросы :

1. Охарактеризуйте уровни общения в аптечном коллективе.
2. Что значит неформальные отношения в аптечных организациях?

| | | |
|--|---|---|
| OÑTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  | SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 | |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | | 11стр. из 34 |

3. Опишите специфику женской психологии как показатель того, что в фармацевтических организациях работают в основном женщины.
4. Каковы правила эффективной беседы фармацевта с пациентом?

Лекция №5

| | |
|--|---|
| OҢTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | 12стр. из 34 |

1. Тема: Умение фармацевта задавать вопросы пациенту аптек

2. Цель:

Получить знания:

- по умению фармацевта задавать вопросы.
- по умению активно и внимательно слушать пациента.

3. Тезисы лекции

Как правильно задавать вопросы покупателю.

У человека, с которым вы общаетесь, всегда есть доминирующая потребность, которая перекрывает все остальные. Но об этом вы сможете судить только на основании ответов пациента на поставленные вами вопросы.

Наш успех в продажах зависит от того, умеем ли мы задавать правильные вопросы и грамотно ли это умение используем. Умение задавать уточняющие вопросы посетителям является очень важным навыком в обслуживании.

Как правило, меньшую часть времени общения с пациентом (25-30%) вы должны тратить на то, чтобы задавать вопросы и отвечать на них, а большую часть времени (70-75%) - слушать пациента. Согласитесь, выслушивать будет нечего, если вы своими вопросами не вызовете человека на откровенный разговор [33].

Почему фармацевтическому работнику необходимо задавать пациентам (посетителям) вопросы:

- Чтобы показать свой интерес к пациенту, а тот смог бы почувствовать свою значимость для фармацевта.
- Чтобы выявить потребности и понять желания пациента.
- Чтобы узнать его возможные возражения и получить сведения для дальнейшего их использования в разговоре.
- Чтобы сформировать о себе благоприятное впечатление как о профессионале и тем самым завоевать доверие пациента.

Пациент готов ответить на вопросы фармацевта, если соблюдены следующие правила:

- Вы задаете пациенту вопросы о нем самом.
- Вы задаете понятные для пациента вопросы.
- Вы задаете вопросы, не содержащие в себе готовых ответов, т. е. не навязываете своего мнения.
- Вы строите свои вопросы, исходя из предыдущего ответа пациента.

По статистике, 40% людей идут сразу в аптеку. Вы как профессионал обладаете глубокими знаниями в своей области, вам известны сотни наименований лекарственных средств, вы ориентируетесь в разных схемах лечения многих заболеваний, но вы не сможете узнать, зачем именно пришел посетитель, пока не зададите ему вопросы. Грамотно заданные вопросы позволяют понять, какова потребность человека, что конкретно следует ему предлагать.

Закрытые вопросы являются ценными для определения целей.

Но всегда будьте уверены, что ответы «да» или «нет» являются адекватными.

Такой вопрос, как:

«Этот препарат вам нужен?»

| | |
|--|---|
| OŃTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023-2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | 13стр. из 34 |

является ценным для установления определенных событий:
 «Ваш доктор не рекомендовал вам в жидкой форме?»

4. Иллюстративный материал: презентация

5. Литература:

Основная:

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А., Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник / - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
2. Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
3. Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
4. Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
5. Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
6. Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
7. Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
8. Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Дополнительная

1. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мациевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
2. Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.
Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.
3. Мамандық: 5В110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5В110300-"Фармация" : лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.
4. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : . - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронные ресурсы

1. "Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5В110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5В110300-"Фармация" : лекциялар тезисі Шымкент : Б. ж., 2013ж.1экз
ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
«Ақнұрпресс» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login>
«Зан» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>
«Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

6. Контрольные вопросы :

| | | |
|---|---|---|
| O'NTUSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  | SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 | |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | | 14стр. из 34 |

1. Почему фармацевтическому работнику необходимо задавать вопросы пациентам аптеки?
2. Умение задавать вопросы. Перечислите типы вопросов.
3. Что значит «активно слушать пациента аптеки»?
4. Перечислите причины плохого слушания:

Лекция №7

1.Тема: Барьеры коммуникации фармацевта, конфликты и их способы разрешения.

| | |
|--|---|
| OÑTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023-2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | 15стр. из 34 |

2.Цель: Формирование и развитие способностей обучающихся, необходимых для профилактики:

- барьеров в коммуникации фармацевта.
- конфликтов в коллективе и с пациентами аптек.
- синдрома хронической усталости.

3.Тезисы лекции:

Как утверждают специалисты по коммуникациям, любая новая информация воспринимается собеседниками через так называемую «призму собственного восприятия»: если мы говорим с кем-нибудь о том, что мы оба хорошо знаем, то «эффект призмы» минимален и вероятность непонимания невелика. Если мы сообщаем собеседнику что-то новое, ранее ему неизвестное, но касающееся сферы его интересов и знаний, то вероятность непонимания повышается, но незначительно. В случае если мы рассказываем о чем-то совершенно новом, о чем ранее наш собеседник не знал, мы можем столкнуться с полным непониманием. Соответственно, возникает коммуникационный барьер.

Факторы, способствующие возникновению непонимания со стороны говорящего:

- нечеткие формулировки и сбивчивая речь;
- обилие в речи профессиональных терминов;
- высокая скорость речи;
- тезисное изложение информации без необходимых разъяснений.

Со стороны слушающего:

- имеет собственное представление о предмете разговора, отличное от точки зрения говорящего;
- торопится, недослушивает говорящего до конца и сам делает выводы;
- отвлекается и воспринимает не всю информацию.

Примеры коммуникационных барьеров, возникающих уже на этапе установления контакта.

Чаще всего посетитель аптеки на приветствие отвечает стандартным: «Не надо, спасибо, я сам посмотрю», сразу пресекая возможность вступить с ним в диалог.

Почему так происходит? Это происходит по трем причинам:

1. Поспешное установление контакта.
2. Нарушение дистанции.
3. Покупка интимных препаратов.

1. Поспешное установление контакта.

Вспомните о своих ощущениях, когда вы заходите в парфюмерный магазин и вас тут же «атакует» консультант, начинает назойливо что-то предлагать и рассказывать про скидки и акции. Согласитесь, иногда хочется сразу повернуться и уйти. Дело в том, что пациенту нужно дать время для адаптации в новом пространстве. Никогда не набрасывайтесь на посетителей с ходу. Разным людям нужно разное время для адаптации на новом месте, в среднем 3-5 минут. Как только вы заметите, что пациент явно ищет глазами консультанта или препарат на полке, сразу подходите. Постоянные пациенты и те, кто четко знает, что им нужно, обычно быстрее идут на контакт.

| | |
|--|---|
| OŃTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023-2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | 1бстр. из 34 |

2. Нарушение дистанции.

У каждого человека есть своя физическая дистанция, на которой ему психологически комфортно общаться с другими. Нам нужно помнить главное: нельзя перекрывать интимное пространство

Под конфликтом понимается столкновение противоположно направленных тенденций в психике отдельного человека, во взаимоотношениях людей, их формальных и неформальных объединений, обусловленное различием взглядов, позиций, целей.

В организации конфликт всегда выливается в определенное поведение, действия, нарушающие интересы других. Для конфликтов часто характерна неопределенность исхода. Это обусловлено большим разнообразием возможных действий участников, на которые влияют как их психологические особенности, так и случайные обстоятельства. Но, тем не менее, последствия конфликтов в ряде случаев прогнозируемы.

Современная точка зрения состоит в том, что многие конфликты не только допустимы, но и желательны. Во-первых, они позволяют выявить скрытые от глаз проблемы и процессы, разнообразные точки зрения, найти приемлемые для всех сторон решения.

Во-вторых, конфликты ведут к перестройке существующих и образованию новых социальных механизмов, способствуют консолидации групп, сохранению между ними баланса интересов, укреплению взаимопонимания, сплоченности, сотрудничества, уменьшению антагонизма, единомыслия, покорности, улучшению внутренних отношений.

В-третьих, конфликты повышают активность людей, стимулирует споры, творчество, появление новых идей, готовность к изменениям. Совершенно без конфликтов, переживаний, напряжений человек может остановиться в своем развитии.

Именно поэтому конфликты часто лучше не подавлять, а регулировать.

В то же время конфликты могут иметь и негативные последствия. Их следствием является: ухудшение морально-психологического климата в коллективе, сворачивание сотрудничества, нарастание враждебности, формирование образа врага, стремление к победам, а не решению проблем, неудовлетворенность людей своим положением, рост текучести кадров, снижение трудовой активности и производительности.

Факторы возникновения конфликтов не всегда поддаются логическому объяснению, ибо могут включать иррациональную основу, а внешнее проявление часто не дает представления об их истинном характере.

Можно дать следующую классификацию конфликтов:

- по масштабу – общие, охватывающие всю организацию и порциальные, охватывающие ее отдельные части;
- по стадиям развития – зарождающиеся, зрелые или угасающие;
- по целям – слепые и рациональные;
- по формам протекания – мирные и немирные;
- по продолжительности – кратковременные или затяжные, долгое время лихорадящие всю организацию.

4. Иллюстративный материал: презентация

5. Литература:

| | |
|---|---|
| O'NTUSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | 17стр. из 34 |

Основная:

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А., Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник / - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
- 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
- 4.Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
- 5.Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
- 6.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
- 7.Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
- 8.Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Дополнительная

- 1.Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мациевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
- 2.Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.
Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.
3. Мамандық: 5В110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5В110300-"Фармация" : лекциялар тезісі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.
- 4.Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки :. - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронные ресурсы

- 1."Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5В110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки".Специальность:5В110300-"Фармация" : лекциялар тезісі Шымкент : Б. ж., 2013ж.1экз
- ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
 Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
 «Ақнұрпресс» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login>
 «Заң» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>
 «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

6.Контрольные вопросы (обратная связь Feedback):

1. Перечислите и охарактеризуйте барьеры в коммуникации фармацевта.
2. Дайте характеристику понятию «тревога».
3. Дайте характеристику понятию «интровертированность».
4. Что понимается под конфликтом? Приведите классификацию конфликтов.
5. Опишите модель, способствующую установлению контакта в конфликтной ситуации.
6. Что такое синдром хронической усталости (СХУ)? Опишите его симптомы,

| | | |
|---|---|--|
| ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  | SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 | |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | | 18стр. из 34 |

способы борьбы с СХУ.

Лекция №8

1. Тема: Подходы фармацевта к пациенту в зависимости от его индивидуально-сти, возраста и характер азаболевания.

| | |
|--|---|
| OŃTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | 19стр. из 34 |

2. Цель: Обучение обучающихся навыкам использования подходов в зависимости от личностных качеств, возраста и характера заболевания потребителя.

3. Тезисы лекции:

В структуре технологии профессиональных фармацевтических подходов к пациенту аптеки можно выделить VI этапов:

I - знание портрета и особенностей поведения пациента;

II - установление контакта;

III - сбор и анализ информации о потребностях пациента;

IV - аргументация и демонстрация ЛС, необходимых для решения проблем пациента;

V - правильные ответы на возражения, сомнения пациента;

VI - завершение контакта.

I этап - это знание портрета и особенностей поведения пациента. Этот этап включает в себя: наблюдение, анкетирование, экспертные оценки, анализ литературных данных. В этом процессе фармацевт выступает ежедневно как исследователь.

II этап - установление контакта, а это завоевание доверия, проявление внимания, доброжелательное отношение, искреннее желание облегчить страдания пациента - именно этого он ждет от фармацевта.

III этап - сбор и анализ информации о потребностях пациента: вопросы, наблюдения.

IV этап - аргументация и демонстрация ЛС для решения проблем пациента. Фармацевт на этом этапе осуществляет преобразование свойств товара в полезность, выгоду для пациента, авторитетно выступает в качестве эксперта.

V этап - правильные ответы на возражения, сомнения пациента. Пациенты аптек весьма разнообразны, они выдвигают свои сомнения и возражения, в этот момент фармацевт принимает и обрабатывает возражения, вынося единственный правильный ответ. Именно на этом этапе фармацевт выступает как психолог.

VI этап - завершение контакта. На этом заключительном этапе необходимо снова проявить внимание, вежливость, закрепить у пациента веру в эффективность назначенного лечения.

При подходе фармацевта к пациенту в зависимости от его индивидуальности вырисовывается понятие «менталитет».

Менталитет (от английского mentality - склад ума, умонастроение) - это качественное своеобразие интеллектуальной переработки человеком информации о себе и окружающей действительности.

Менталитет зависит от используемых приемов, средств и принципов восприятия и понимания мира.

Один человек мыслит преимущественно обобщенно, другой - конкретно, кто-то чаще всего руководствуется логикой, оперирует объективными фактами, а кто-то пренебрегает логикой, ограничивается субъективным опытом.

4. Иллюстративный материал: презентация

5. Литература:

Основная:

| | |
|--|--|
| OŃTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 20стр. из 34 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | |

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А., Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник / - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
2. Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
3. Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
4. Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
5. Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
6. Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
7. Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
8. Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Дополнительная

1. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мациевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
2. Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.
Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.
3. Мамандық: 5В110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5В110300-"Фармация" : лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.
4. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки :. - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронные ресурсы

1. "Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5В110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5В110300-"Фармация" : лекциялар тезисі Шымкент : Б. ж., 2013ж.1экз
- ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
- Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
- «Ақнұрпресс» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login>
- «Зан» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>
- «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

6. Контрольные вопросы :

1. Назовите этапы технологии профессиональных подходов фармацевта к пациенту аптеки.
2. Что такое менталитет? Дать характеристику особенностям менталитета пациентов аптеки.
3. Опишите типы пациентов аптек в зависимости от их индивидуальности.
4. Укажите подходы фармацевта к пациентам в зависимости от их возраста.

| | | |
|---|---|---|
| O'ŃTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  | SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 | |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | | 21стр. из 34 |

Лекция №10

1. Тема: Формирование коммуникатив-ной компетентности
фармацевта и навыков межкультурной коммуникации

2. Цель: Формирование обучающихся:

- психологические качества, предъявляемые к личности фармацевта.
- коммуникативная компетентность фармацевта.

| | |
|--|---|
| OÑTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | 22стр. из 34 |

-специальные навыки, необходимые для межкультурной коммуникации в условиях аптеки.

3. Тезисы лекции:

Личность - это фундаментальное понятие психологии. Личность и человек - это не одно и то же. Личность - это все, что есть социального в человеке. Личность формируется в процессе взаимодействия с окружающей средой. В психологии личности существуют понятия индивид, индивидуум, индивидуальность. Индивидуальность личности - это сочетание наследственности во взаимодействии с окружающей средой.

Существуют следующие характеристики личности человека, которые можно назвать параметрами личности:

- направленность, мотивация;
- возможности, способности;
- темперамент, характер, поведение;
- «я - концепция».

1. Направленность личности (влечение, инстинкт, потребность, желание, социальные убеждения, идеалы).

2. Возможности личности, способности - совокупность качеств личности, позволяющих ей достичь успеха в той или иной деятельности; задатки и развитие способностей.

3. Темперамент, характер, поведение. Темперамент - динамическая характеристика личности. Характер - совокупность черт, свойственных личности, выражающих отношение человека к себе и к окружающим. Поведение - это совокупность наших реакций на внешние раздражители.

4. «Я - концепция» - это совокупность представлений личности о самой себе, самооценка (уровень притязания личности).

В понятии личности человека существует понятие «успешная личность». Успех - умение достигать поставленной цели, это границы возможностей человека.

Качества успешной личности:

- I. результат, цель;
- II. чувствительность;
- III. гибкость.

I. Результативность - это умение правильно поставить перед собой цель. Цель должна отвечать семи критериям и отвечать на вопрос «как?», а не «что?».

7 критериев цели ПАК ПРРЭ:

- 1) «П» - позитивная формулировка, «что я действительно хочу», честный ответ.
- 2) «А» - активная позиция: «что я буду делать для достижения своего результата?».
- 3) «К» - конкретность: «Кто? Что? Где? Когда? Как?»
- 4) «П» - подтверждение, сенсорная чувствительность, «что я увижу, что я услышу, что я почувствую, когда достигну своего результата?»
- 5) «Р» - «оптимальные размеры нашего успеха», шаг за шагом, поэтапно.
- 6) «Р» - ресурсы: «что мы имеем, чтобы достигнуть цели?».

Казахстан - многонациональное и многоконфессиональное государство. С развитием Казахстана растет приток иностранной рабочей силы в республику.

| | |
|--|---|
| OÑTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023-2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | 23стр. из 34 |

Все это определяет для фармацевта необходимость знания особенностей культуры разных национальностей. Культурные традиции влияют на стратегии формирования здорового образа жизни, отношение к болезни, к лечению, следование режиму и другие. Знание основных навыков межкультурного общения позволит фармацевту эффективно использовать коммуникативные навыки.

В данной подглаве фармацевту предлагается изучить основные понятия межкультурной коммуникации и отработать эффективные коммуникативные навыки с использованием этих знаний.

1. Основные понятия межкультурной коммуникации.

Фармацевту целесообразно учитывать в практической деятельности следующие типы межкультурной коммуникации:

- межэтническая коммуникация (процесс взаимодействия между лицами, представляющими малую и большую этнические группы одного общества);
- контракультурная коммуникация (процесс взаимодействия между представителями материнской культуры и дочерней субкультуры и выражается в несогласии дочерней субкультуры с ценностями и идеалами материнской);
- коммуникация с представителями различных социальных классов и групп;
- коммуникация с представителями различных демографических групп (религиозных, половозрастных и т. д.);
- коммуникация между городскими и сельскими жителями;
- региональная коммуникация (процесс взаимодействия между жителями различных местностей);
- коммуникация в деловой культуре.

Фармацевту при работе с пациентами, имеющими культурные различия, следует обращать внимание на невербальные сигналы:

- телесный контакт;
- пространственная близость;
- поза;
- внешний вид;
- мимика и жестикация;
- зрительный контакт.

На паравербальные сигналы:

- интонация;
- тембр голоса;
- акцент;
- сила звучания голоса;
- голосовая лабильность.

На вербальные средства:

- информативные плоскости.

4. Иллюстративный материал: презентация

5. Литература:

Основная:

| | |
|--|--|
| OŃTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | 24стр. из 34 |

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А., Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник / - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
2. Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
3. Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
4. Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
5. Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
6. Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
7. Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
8. Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Дополнительная

1. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мациевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
2. Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.
Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.
3. Мамандық: 5В110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5В110300-"Фармация" : лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.
4. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : . - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронные ресурсы

1. "Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5В110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5В110300-"Фармация" : лекциялар тезисі Шымкент : Б. ж., 2013ж.1экз
- ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
- Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
- «Ақнұрпресс» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login>
- «Зан» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>
- «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

6. Контрольные вопросы:

1. Каковы качества успешной личности? Перечислите их.
2. Что представляют собой профессионально значимые качества фармацевта?
3. Что такое психологическая подготовленность фармацевта?
4. Что такое коммуникативная компетентность? Из каких способностей фармацевта она складывается?
5. Назовите типы межкультурной коммуникации фармацевтов.

| | | |
|---|---|---|
| O'ŃTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  | SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 | |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | | 25стр. из 34 |

Лекция №11

1. Тема: Профессиональные адаптация, имидж и коммуникативная толерантность фармацевтов.

2. Цель: Формирование обучающихся:

- профессиональная адаптация;
- профессиональный имидж;
- коммуникативная толерантность;
- роли и ответственности фармацевта в обществе.

| | |
|--|---|
| OÑTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | 26стр. из 34 |

3. Тезисы лекции:

В процессе поиска работы и трудоустройства фармацевты сталкиваются с таким понятием, как испытательный срок. Каждый работодатель, принимая фармацевта на должность, особо оговаривает и подчеркивает необходимость испытательного срока. Профессиональная адаптация по времени совпадает с испытательным сроком. Продолжительность адаптационного периода определяется в 1-3 месяца. За юридическим понятием «испытательный срок» скрывается психологическое понятие «психологическая адаптация». Процесс адаптации включает в себя два аспекта: собственно профессиональная адаптация и социально-психологическая.

Профессиональная адаптация выражается в определенном уровне овладения профессиональными навыками и умениями, в формировании некоторых профессионально необходимых качеств личности, в развитии устойчивого положительного отношения фармацевта к своей профессии.

Социально-психологическая адаптация заключается в освоении социально-психологических особенностей функционирования аптечных организаций, принятия сложившихся в них систем отношений, позитивном взаимодействии с их членами. Это включение фармацевта в систему взаимоотношений организации с ее традициями, нормами жизни, ценностными ориентациями.

Профессиональная адаптация играет большую роль в ситуации принятия в аптечную организацию молодого специалиста, у которого имеется в основном теоретическое представление о рабочем процессе.

Социально-психологическая адаптация в ситуации с молодым специалистом проходит более сглажено, поскольку на первом месте стоит освоение профессиональных навыков и производственных отношений. И здесь межличностные отношения формируются в большинстве случаев под влиянием опеки и обучения молодых специалистов более опытными наставниками.

Обратная ситуация наблюдается, когда на новое место приходит фармацевт-профессионал, за плечами которого, кроме профессионального опыта, опыт существования и развития в других аптечных организациях, с другими системами ценностей и отношений. Здесь социально-психологическая адаптация имеет большее значение, чем профессиональная, поскольку нормы, ценности, система деловых и личностных взаимоотношений в новой команде накладываются на предыдущий опыт фармацевта, и ему приходится зачастую «ломать» уже существующие стереотипы взаимоотношений в коллективе.

Адаптированность фармацевта к конкретной фармацевтической среде проявляется в его поведении, в конкретных показателях трудовой деятельности, а именно:

- в эффективности труда;
- в усвоении социальной информации и ее практическом применении.

4. Иллюстративный материал: презентация

5. Литература:

6. Основная:

| | | |
|--|--|---|
| OÑTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SKMA -1979- | SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023-2024 | |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | | 27стр. из 34 |

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А.,Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник /. - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
- 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
- 4.Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
- 5.Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
- 6.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
- 7.Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
- 8.Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Дополнительная

- 1.Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мацеевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
- 2.Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.
Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.
3. Мамандық: 5В110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5В110300-"Фармация" : лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.
- 4.Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : . - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронные ресурсы

- 1."Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5В110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки".Специальность:5В110300-"Фармация" : лекциялар тезисі Шымкент : Б. ж., 2013ж.1экз
- ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
- Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
- «Ақнұрпресс» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login>
- «Заң» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>
- «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

6.Контрольные вопросы :

1. Что представляет собой коммуникативный потенциал фармацевта как характеристика его возможностей?
2. Что такое профессиональная адаптация и коммуникативная толерантность фармацевта?
3. Что такое имидж? Назовите классификацию имиджа.
4. Дайте определение фармацевтической услуги как разновидности профессиональных услуг.

| | | |
|---|---|--|
| ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  | SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 | |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | | 28стр. из 34 |

5. Какова роль фармацевта в системе здравоохранения? Перечислите правила фармацевтической деонтологии.

Лекция №13

1.Тема: Правила обслуживания потребителей фармацевтических услуг.

2.Цель: Обучить обучающихся

-правилам обслуживания потребителей фармацевтических услуг.

-методике «Экспертная закупка».

3.Тезисы лекции:

Основной целью в товарной политике фармацевтических организаций, предоставляющих услуги населению, является повышение конкурентоспособности фармацевтических услуг и управление их качеством. Для этого необходимо обеспечить

| | |
|--|---|
| OÑTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023-2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | 29стр. из 34 |

решение следующих задач:

- осуществление реализации ЛС, ИМН и обслуживание пациента фармацевтической организации;
- определение затрат времени пациента на приобретение фармацевтической услуги.

Выполнение этих задач связано с профессионализмом фармацевтов, так как от их квалификации и психологической подготовки зависит в конечном итоге, будут ли услуги данной фармацевтической организации достаточно качественными и конкурентоспособными на рынке.

В 2008 году введен государственный стандарт РК GPP (надлежащая аптечная практика), основными требованиями которого являются: ориентация на пациента в целях сохранения здоровья человека; ориентация каждого элемента фармацевтической услуги на отдельную личность; оказание качественных фармацевтических услуг. Выполнение этих требований невозможно без соблюдения норм фармацевтической этики и деонтологии при оказании услуг посетителям аптек.

В связи, с чем значительное место в этике и деонтологии фармации должна занимать разработка нормативных положений нравственного характера.

Для реализации вышеуказанных задач в работе фармацевтов целесообразно использовать правила обслуживания потребителей фармацевтических услуг, а также формировать и развивать необходимые навыки для эффективного общения фармацевта с потребителями фармацевтических услуг.

Правила представляют собой свод методов общения фармацевтов с пациентом. «Правила обслуживания потребителей фармацевтических услуг» включают в себя:

- правила вступления в контакт с потребителем;
- правила по выявлению потребностей, запросов пациента;
- правила проведения презентации товара;
- правила по работе с сомнениями и возражениями пациента;
- правила разговора по телефону;
- правила завершения беседы с пациентом.

Основная цель правил - обучить персонал правилам обслуживания потребителей фармацевтических услуг, а затем оценить, насколько принятые правила выполняются и соответствуют потребностям пациентов.

Стиль общения с потребителями, само общение - один из главных компонентов культуры обслуживания. Неквалифицированное, неумелое обслуживание населения при растущей конкуренции среди аптек оборачивается для организации ухудшением экономических показателей, а для персонала - снижением морального удовлетворения от своего труда.

4.Иллюстративный материал: презентация

5.Литература:

Основная:

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А.,Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник /. - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.

| | |
|--|---|
| OÑTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | 30стр. из 34 |

3. Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
4. Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
5. Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
6. Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
7. Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
8. Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Дополнительная

1. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мациевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
2. Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.
Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.
3. Мамандық: 5В110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5В110300-"Фармация" : лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.
4. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : . - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронные ресурсы

1. "Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5В110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5В110300-"Фармация" : лекциялар тезисі Шымкент : Б. ж., 2013ж.1экз
- ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
- Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
- «Ақнұрпресс» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login>
- «Зан» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>
- «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

6. Контрольные вопросы :

1. Что составляет основу правил обслуживания потребителей фармацевтических услуг? Правила вступления в контакт с пациентом аптеки.
2. Какие существуют правила в работе с сомнениями и возражениями пациента?
3. Перечислите правила разговора по телефону. Каковы правила завершения беседы с пациентом?
4. Какова основная цель методики «Экспертная закупка»? Изложите алгоритм этой методики.
5. Что включает в себя анкета для проведения исследования «Экспертная закупка»?
6. Назовите критерии, которые оценивают правила обслуживания пациентов аптек.

| | | |
|---|---|---|
| O'ŃTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  | SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023- 2024 | |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | | 31стр. из 34 |

Лекция №14

1.Тема: Искусство продаж в аптеках.

2.Цель: Обучающимся-обучение навыкам отпуска товаров в аптечных организациях.

3.Тезисы лекции:

Едва переступив порог аптеки, посетитель составляет первое впечатление о торговой точке и о фармацевте. Из чего оно складывается? Как правило, прежде всего, посетитель оценивает внешний вид, затем - манеру поведения и общения фармацевта и уже потом начинает вдумываться в содержание речи.

Внешний вид

- Ваш внешний вид можно считать идеальным, если, посмотрев на вас, посетитель подумает: «У нее все в порядке!» Вы вызовете у пациента доверие, если всем своим

| | |
|--|---|
| OŃTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023-2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | 32стр. из 34 |

видом будете производить впечатление опрятного человека.

- Как нужно быть одетым? Этот вопрос часто отходит на второй план, так как у многих есть рабочая униформа, например, голубые халаты с логотипом аптеки или аптечной сети. Самое главное, чтобы рабочая одежда была чистой и выглаженной!

- Посмотрите на себя в зеркало и постарайтесь объективно предположить, что подумает пациент при виде вас? Приглядитесь к своей одежде, обуви (если у вас открытая выкладка), причёске, макияжу... Если что-то в вашем внешнем виде вызывает неприятие или даже просто сомнение, внесите необходимые изменения. Помните: встречают по одежке!

Помимо соблюдения элементарных правил этикета, колоссальное значение имеют невербальные особенности нашего поведения: осанка, жестикуляция, мимика, взгляд, поза, дистанция. На долю этих невербальных элементов приходится 55% воспринимаемой информации.

Осанка

Прямая спина сообщает вашему собеседнику о спокойствии, уверенности в себе. Если вы сутулитесь, то производите впечатление неуверенного в себе человека, которым можно легко манипулировать и которому легко навязать свою точку зрения. Напротив, надменная осанка, что называется, «грудь колесом», может быть воспринята как демонстрация вашего превосходства, агрессивности, что вызовет у вашего собеседника внутреннее неприятие.

Как проверить свою осанку? Встаньте возле стены в своей обычной позе и почувствуйте, как вы стоите. Пододвиньтесь спиной к стене и отметьте, чем вы уперлись. Если вы уперлись затылком, вы «важничаете», а если ягодицами – сутулитесь. Идеальной осанкой считается, если и затылок, и ягодицы касаются стены одновременно.

Жестикуляция.

Помните, что по движению наших рук собеседник делает о нас свои выводы. Очень мелкие жесты кистями рук или пальцами сообщают о нервозности, иногда воспринимаются как свидетельство неискренности, нечестности. Слишком широкие жесты «от плеча» выдают стремление приукрасить свои заявления.

Если жестикуляция совершенно отсутствует, то говорящий производит впечатление бесчувственного «оловянного солдата». Если же жестикуляция однообразна и какой-то жест повторяется постоянно, это начинает раздражать собеседника.

4. Иллюстративный материал: презентация

5. Литература:

Основная:

1. Датхаев.У.М., Асимов.М.А.,Умурзахова.Г,Ж. Коммуникативные навыки : учебник /. - Алматы : ЭВЕРО, 2016. - 252 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
- 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.

| | |
|--|---|
| OÑTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ |  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» |
| Кафедра организации и управления фармацевтического дела | Б044-40/11- 2023-2024 |
| Лекционный комплекс по дисциплине «Эффективные коммуникации в фармации» | 33стр. из 34 |

4. Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
5. Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
6. Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
7. Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
8. Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Дополнительная

1. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мациевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
2. Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.
Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.
3. Мамандық: 5В110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5В110300-"Фармация" : лекциялар тезісі. - Шымкент : Б. ж., 2013.-10экз.
4. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки :. - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронные ресурсы

1. "Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5В110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5В110300-"Фармация" : лекциялар тезісі Шымкент : Б. ж., 2013ж.1экз
- ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
- Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
- «Ақнұрпресс» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login>
- «Заң» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>
- «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

6. Контрольные вопросы:

1. Как правильно выявить потребность и запросы пациента аптеки?
2. Охарактеризуйте предоставление пациенту консультации при отпуске лекарственных средств.
3. Из чего складывается первое впечатление человека об аптеке?
4. Расскажите об особенностях голосового контакта «Фармацевт-пациент».
5. Как распознать сигналы готовности или нерешительности пациента аптеки?