

- 2..Иванова Т.В. Социально-перцептивная компетентность и ее развитие средствами рисованного юмора: Автореф. дис. ...канд. психол. наук. – Самара, 1999.
- 3.Лабунская В.А., Менджеричкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция.- М., 2004.
- 4.Обучение навыкам коммуникации: описание новой концептуальной модели. Ричард F. Brown, доктор философии, и Carma L. Bylund, Массачусетс, доктор философии Изд.-Med. 2008; 83:37-44.

### **Коммуникативтік біліктілікті дамытудың негізгі іргетасы қарым-қатынас дағдылары**

А.Ж.Кудайбергенова, К.Т.Кашаганова, С.Х.Мадалиева

Тәменгі курста студент-медиктердің коммуникативтік біліктілігін қалыптастыруда жеке тәжірибесіне қоршаған ортамен қарым-қатынасына нақты мінездеме беру. Кәсіби ортада және қоғамда өз қабілеттерін және әлеуметтік статусын жоғары дәрежеде көрсете алу. Бұл мақалада С.Д. Асфендияров атындағы ҚазҰМУ студенттерінің оқу процесінде коммуникативтік біліктілігін қалыптастыруды ұйымдастыру жөнінде мәлімет.

**Тңінді сөздер:** коммуникация, дағдылар, біліктілік, дәрігер, жоғарғы оқу орны, студент, бірлестік, дамыту .

### **Communication skills is fundamental base of developing communication competence**

A.G.Kudaibergenova. K.T. Kashaganova. S.H. Madalieva.

This article is about organizing educational process in teaching communicative skills among students in KazN-MU.

**Key words:** communication, doctor, student, competence, communicative competence, specialist's image, interpersonal communication.

## **РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СТУДЕНТОВ ПЕДИАТРИЧЕСКОГО ФАКУЛЬТЕТА «ПЕДИАТРИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ»**

**Сексенбаева Г.А.**

Казахский национальный медицинский университет им. С.Д. Асфендиярова, Алматы

*В педиатрии взаимоотношения врача и пациента приобретают особую значимость. В технологии развития коммуникативной компетенции студента-педиатра заложены специфические особенности, такие как взаимодействие в диаде, умение работать с пациентами разного возраста, и т.д. В данной статье описаны навыки и умения, которыми должен овладеть студент-педиатр. По результатам блиц-опроса выяснилось, что у врачей имеются негативные установки в отношении людей и низкий уровень коммуникативной толерантности.*

**Ключевые слова:** Коммуникативные навыки детского врача, технологии эффективной коммуникации, поэтапное формирование коммуникативной компетенции.

Динамические преобразования всех сфер жизни современного общества вызвали необходимость глубокого переосмысления сложившейся системы медицинской помощи, особенно педиатрической, где необходимо осуществлять комплексный подход к организации лечения больных детей. Происходящие в современном здравоохранении изменения связаны не только с его ценностной переориентацией, выраженной в замене принципа социальной справедливости на постулат экономической эффективности системы охраны здоровья, но и в создании новых ценностно-нормативных принципов профессиональной деятельности субъектов здравоохранения, поскольку в настоящее время человек предъявляет повышенные требования не только к качеству и результатам медицинского обслуживания, но и к содержанию этого процесса.

Система высшего медицинского образования в последнее время радикально меняется. Это связано с реформированием системы здравоохранения, переход от одной модели организации медицинской помощи к другой, предполагающей повышение экономической эффективности медико-социальных систем, их более полное включение в рыночный механизм. Кроме того, отечественное высшее образование претерпевает изменения вследствие его присоединения к Болонскому процессу, результатом которых должно стать включение в мировое образовательное пространство.

Коммерциализация здравоохранения заметным образом меняет характер взаимоотношений врача и пациента. В то же время изменения структуры финансирования медицины выдвигает новые требования к медицинской деятельности, Медицинская помощь стала все более и более относиться к производственной сфере, т.е. индустрии знаний. Становление рыночных отношений требует разработки новых подходов к использованию ресурсов, имеющих в распоряжении служб здравоохранения, таковыми ресурсами в данном случае являются медицинские кадры. При такой постановке вопроса медицинская психология открывает новую область ресурсов медицинской деятельности, а именно сферу общения врача и пациента. Эффективность общения, которое

тесно вплетено в контекст профессиональной деятельности врача, не может не сказаться и на результатах этой деятельности. Это требует внимания к подготовке врачей, ставит задачу развития их коммуникативной культуры на всех этапах профессионализма.

Современное медицинское образование включает в себя незначительный набор предметов ,развивающих личностное начало в человеке, при этом существует постоянная угроза их редукции в пользу специальных медицинских дисциплин.

Вопрос формирования коммуникативной культуры, компетентности, навыков, у студента-медика является одним из наиболее актуальных. Приспосабливаясь к вопросам коммуникативной квалификации объясняется прямой зависимостью между возможностью и качеством существования человека в социальном мире и его готовностью, способностью, умением общаться с людьми (Гуревич О.А. 2008 г.). Наблюдаемая в последние десятилетия тенденция к снижению уровня культуры взаимодействия среди молодежи обостряет потребность в изучении процессов формирования коммуникативной культуры.(Горбунов Н.В. 1999 г.) Речь идет о подготовке таких специалистов, которые были бы разносторонними и глубоко образованными людьми, высокогуманными, творчески мыслящими и быстро адаптирующимися к новым условиям.(Петровская Л.А. 1982г.)

В педиатрии взаимоотношения врача и пациента приобретают особую значимость, связанную с психическим развитием ребенка. Ребенок-это, прежде всего развивающийся человек ,которому взрослые должны обеспечить условия для нормального развития психики, взрослые, в частности, медицинские работники, создают первую безопасную среду для малыша.(Гиппенрейтер Ю.Б. 2006 г.) Психологические проблемы родителей, медицинских работников препятствуют формированию такой среды для развивающегося человека. Особое внимание надо уделять подготовке студентов-педиатров, ставить задачу развития их коммуникативной культуры и коммуникативной компетентности на всех этапах профессионализма. Пациентом педиатра является не только больной ребенок, но и его родители, играющие ключевую роль в организации лечения, где актуальность коммуникативного компонента резко возрастает в диаде врач-ребенок ,врач-родитель. Будущий педиатр должен овладеть способами культурных коммуникаций и способен транслировать их как эталонные образцы в детском сообществе, а в этом сообществе ценности культуры по особому определяют среду жизнедеятельности и общения ребенка. (Выготский Л.С. 1925 г.) Вырабатывается собственная культура присвоения ценностей и способов коммуникаций(словотворчество, сленг, подражание, дразнилки, кривлялки, вербальные и невербальные средства и др.(Берк Л.Е. 2006 г.)

Развитие коммуникативной компетентности предполагает поэтапное формирование:

- на первом и втором курсах - владение базовыми навыками
- на третьем и четвертом курсах - владение углубленными профессиональными коммуникативными компетенциями;
- на пятом курсе- владение специализированными компетенциями

С позиции системного подхода предлагаемая технология развития коммуникативной компетенции должна стимулировать развитие и совершенствование всех компонентов личностной зрелости в их единстве.(Зеер Э.Ф. 2003 г.) В широком смысле слова под «технологией» мы будем понимать систему знаний о последовательности действий для достижения поставленной цели. Характерными признаками технологии являются: детальное описание целей (доверие, комплаенность), системное использование обратной связи с целью корректировки и оценки эффективности коммуникативного процесса, гарантированность достигаемых результатов, оптимальность затрачиваемых ресурсов и усилий.

Формирование базовых коммуникативных компетенций предполагает:

- овладение основными элементами коммуникативного процесса;
- осознание собственных психологических барьеров, препятствующих эффективному общению; Знание и применение техник эффективной коммуникации;
- Грамотное владение вербальными и невербальными средствами общения; Умение устанавливать кратковременные формальные контакты;

Владение углубленными профессиональными коммуникативными навыками и специализированными компетенциями является резервом повышения эффективности медицинской помощи и подразумевают использование полученных навыков в сфере профессионального взаимодействия.(Карнеева Л.Н. 1991 г.) В технологии развития коммуникативной компетентности студента-педиатра заложены специфические особенности, такие как взаимодействие в диаде, разновозрастные особенности пациента, нестандартные ситуации (время кормления, туалета)

- использования широкого диапазона вербальных и невербальных средств(умение модулировать голос, имитация, отработанность жестов, хорошая лицевая экспрессия)
- подстройка под эмоциональный фон ребенка, не теряя контакт с родителем.
- овладение техникой эффективной коммуникации при проведении медицинского интервью с референтными лицами
- навыки понимания интеракции родителя и ребенка
- навыки по достижению комплаенности (владение техникой убеждения)
- навыки по снятию сопротивления на осмотр, поддержка исследовательской деятельности ребенка
- навыки толерантности к эмоциональным проявлениям , поддержки, имитации базовых соотнесенных эмоций ребенка
- навыки понимания «телеграфной» и эгоцентричной речи.

-умение вводить игровые моменты(иметь свой репертуар)

-навыки понимания эмоциональной экспрессии при диалоге(соблюдение правил выражений эмоции, умение «подстраиваться»под темы сказок, притч знакомое ребенку).

За период 2008-2011гг около 800 студентов О.М. участвовали в блиц-опросах проведенные на базе НЦ педиатрии ДХ касающегося коммуникативной культуры, коммуникативной компетентности врачей, среднего мед. персонала и самих студентов. По результатам опросов выявлено, что коммуникативная культура медицинского студенчества характеризуется противоречивостью, рассогласованием нормативного и реального представления о роли и месте коммуникативной культуры в структуре профессиональной деятельности врача, наблюдается расхождение между самооценкой уровня коммуникативной культуры и коммуникативными практиками студентов нашего вуза. Удовлетворенность родителей пациентов качеством медицинской помощи очень низкая(2,90-+0,78по пятибалльной шкале)из-за недостаточной культуры общения медицинского персонала, о чем свидетельствует ряд выявленных негативных впечатлений, доля которых у матерей при взаимодействии с медиками,составляет14,7%,отношения между врачом и пациентом большей частью формальные, о чем свидетельствует выявленная тенденция преобладания у врачей негативной установки к людям и низкого уровня коммуникативной толерантности. Данное положение свидетельствует о недостаточном использовании лечебном процессе коммуникативного воздействия, предполагающего «встречу»личностных позиций.

Заключение. Преобразование общества, затрагивая все его уровни и сферы приводят к смене социальных установок пользователей услуг различного рода в том числе и медицинских. Растут требования не только к качеству и результату медицинского обслуживания, но и к содержанию этого процесса.

Радикально меняется и система высшего образования, включаясь в мировое образовательное пространство. Это требует внимания к подготовке будущих врачей, ставит задачу развития их коммуникативной культуры на всех этапах профессионогенеза это тема становится актуальной так как профессиональная подготовка происходит в ситуаций постоянно меняющихся требований личности специалиста со стороны эволюционирующего общества, быстро развивающегося под воздействием инновационных преобразований, смены моделей здравоохранения.

Коммуникативная культура и компетентность врача педиатра имеет свою специфику так как он должен овладеть способностью культурной коммуникации транслировать их как эталонные образцы в детское общество.

Предлагаемые технологии коммуникативной компетентности дальнейшим будут углубляться, расширяться, дополняться. В данной статье описаны навыки и умение которым должен овладеть выпускник педиатрического факультета. В конце статьи даны результаты блиц-опроса проведенная на базе НЦ педиатрии ДХ. Для улучшения качества медицинской помощи нужны оптимизация взаимоотношения врача и референтных лиц (родители пациентов) повышать коммуникативный потенциал персонала. В условиях глобализации системы образования особое значение приобретает оценка студентами коммуникативных навыков и инструментальные возможности его использования в профессиональной деятельности.

#### Литература:

- 1.Рубинштейн С.Л Основы общей психологии СПб издательство —Питер| 2003 г
- 2.Выготский Л.С Развитие ребенка Л.: Медицина 1985 г.
- 3.Лаура Е. Берк Развитие ребенка 6 здание —Питер| 2006г стр. 565-641 4.Адрианов М.С Невербальная коммуникация М. стр. 99-105 5.Гулевич О.А Психология коммуникации, УМП М. 2008 г стр. 33-37
- 6.Сатир В. Вы м ваша семье, рук. По лич. Росту. Пер. с англ – М. апрель Пресс 2000 г.
- 7.Гиппенрейтер Ю.Б Как общаться с ребенком изд. Астрел 2006г 8.Кудиярова А.М Қарым-қатынас психологиясы Алматы 2006г стр.5-36 9.Ялом И. Психотерапевтические истории Эксмо М. 2007г стр. 87
10. Зеер Э.Ф Психология профессий: учебное пособие для вузов. М. 2003 стр. 336
11. Корнеева Л.Н Профессиональная психология личности. СПб. 1991
12. Емельянов Ю.Н. Обучение паритетному диалогу 1991
13. Петровская Л.А. Теории и методы соц. Психологического тренинга 1982
14. Горбунова Н.В. Технологии развития и саморазвития в процессе обучения в ВУЗе 1999 г.
15. Старицын А.А. Медицинская психология – учебное пособие. 973

#### «Бала емдеу» факультеті студенттерінің коммуникативті білгірлігін дамыту

Сексенбаева Г.А.

Бұл мақалада «Бала емдеу» факультеті студенттерінің коммуникативті білгірлігінің сұрақтары мен кезеңді дамуы қарастырылған.

#### Development of communicative competence in students of "Pediatric" faculty

Seksenbaeva G.A.

In pediatrics relationship between doctor and patient are of particular importance. In the technology development of communicative competence in student pediatrician incorporated specific features, such as the interaction in the dyad, the ability to work with patients of different ages, etc. This article describes the skills and abilities that students should

master the pediatrician. According to the results blitz survey found that doctors have negative attitudes towards people and the low level of communicative tolerance.

**Keywords:** Communication skills pediatrician, technology, effective communication, the gradual formation of communicative competence.

## РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СТУДЕНТОВ ФАКУЛЬТЕТА «ОБЩЕСТВЕННОЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЕ»

А.Е. Изатова, С.Х. Мадалиева, С.Т. Ерназарова

Казахский национальный медицинский университет им. С.Д. Асфендиярова, Алматы

*Рассматриваются вопросы и поэтапное развитие коммуникативной компетентности, разработка методов и форм преподавания, оценки коммуникативной компетенции, формирование базовых коммуникативных навыков, владение углубленными профессиональными коммуникативными компетенциями и специализированными компетенциями у студентов факультета «Общественное здравоохранение».*

**Ключевые слова:** коммуникативная компетентность, навыки, студент, ВУЗ, факультет, общественное здравоохранение, население, гигиена.

В условиях реализации компетентностно-ориентированного подхода в организации учебного процесса медицинского вуза, направленного на высокий конечный результат обучения, важную роль приобретает коммуникативная компетентность, которой должен обладать каждый выпускник специальности «Общественное здравоохранение» и специальности «Медико-профилактическое дело».

Коммуникативная компетентность – это способность специалиста устанавливать и поддерживать контакт с другими людьми, достижение взаимопонимания с ними, понимание ситуации и предмета общения. [1].

Необходимость развития коммуникативной компетентности выпускника факультета «Общественное здравоохранение» связана с тем, что осуществление государственного санитарно-эпидемиологического надзора, гигиены труда, организация и проведение профилактических и противоэпидемических мероприятий предполагает интенсивное общение с большим количеством людей, имеющими этнические, гендерные, возрастные, социокультурные, профессиональные, индивидуальные различия; разный уровень образованности и информированности. Пропаганда здорового образа жизни среди населения, проведение оздоровительных мероприятий требует умения эффективного воздействия на сознание людей, владение навыками убеждающей коммуникации.

В связи с открытием Центра практических навыков и создания подразделения Центра развития коммуникативной компетенции, возникла необходимость в разработке методов и форм преподавания, оценки коммуникативной компетентности у студентов факультета «Общественное здравоохранение».

Развитие коммуникативной компетентности у студентов факультета «Общественное здравоохранение» предполагает поэтапное формирование:

- 1-этап (на первом и втором курсах) – это формирование базовых коммуникативных навыков;
- 2 этап (на третьем и четвертом курсах) – владение углубленными профессиональными коммуникативными компетенциями;
- 3 этап (на пятом курсе) – владение специализированными компетенциями. Формирование базовых коммуникативных навыков на первом этапе предполагает [2]:

- овладение основными элементами коммуникативного процесса;

- определение социальных, психологических барьеров, препятствующих эффективному общению;

- знание факторов, способствующих эффективной коммуникации;

- знание механизмов эффективной коммуникации;

- психологические подходы к планированию и осуществлению эффективной межличностной коммуника-

ции;

- владение эффективными вербальными и невербальными средствами общения;

Владение углубленными профессиональными коммуникативными навыками на втором этапе, подразумевает использование полученных навыков в сфере профессионального взаимодействия и общения. [3,4].

К основным коммуникативным навыкам развития коммуникативной компетенции относятся следующие:

- использование диапазона вербальных и невербальных средств общения при возникновении и распространении среди населения заболеваний;

- применение эффективных подходов к построению взаимоотношений в организационных аспектах деятельности лечебно-профилактических и санитарно-эпидемиологических организациях;

- овладение техникой эффективной коммуникации при проведении медицинского интервью с пациентами и их родственниками

с учетом эпидпроцесса каждой нозоформы;

- формирование у населения навыков высокого уровня санитарно-эпидемиологической грамотности по социально-значимым

инфекционным заболеваниям;