

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;

- использование коммуникативных навыков в разрешении и способов управления конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности организаторов здравоохранения;  
-использование принципов и техник эффективной коммуникации в этически сложных ситуациях при неизлечимых заболеваниях;

- создание эффективной коммуникации с пациентами, имеющими эмоциональные особенности: агрессивность, тревожность, раздражительность, истеричность, депрессию;

-развитие эффективной коммуникации с ВИЧ-инфицированными пациентами и пациентами с социально значимыми заболеваниями, больными СПИД, оказание психологической поддержки;

-эффективное общение с пациентами, испытывающими различные (физиологические, психологические, социальные) трудности в общении;

- создание в процессе коммуникации атмосферы комфорта и безопасности, отсутствие напряженности и фрустрированности;

Основная цель третьего этапа развития коммуникативных навыков – формирование специализированных коммуникативных компетенций связанных с проведением государственного санитарно-эпидемиологического надзора, гигиены труда, организация и проведение профилактических и противоэпидемиологических мероприятий, пропагандой здорового образа жизни среди населения, проведением оздоровительных мероприятий.[5,6] Основными компетенциями на данном этапе являются:

-использование коммуникативных навыков конструктивного управления на разных уровнях общественного здравоохранения и госсанэпиднадзора;

- соблюдение принципов медицинской этики и деонтологии при общении с управленческими аппаратами, взаимодействие с коллегами, сотрудниками ДГСЭН, социальных служб;

-овладение навыками работы в команде или лидерскими качествами в системе управления здравоохранением;

- социально-психологическое планирование процесса общения при проведении государственного санитарно-эпидемиологического надзора;

- социально-психологическое планирование процесса общения при организации и проведении профилактического и противоэпидемиологического мероприятия;

- владение навыками общения с населением в чрезвычайных ситуациях;

- владение навыками в организации радиационной безопасности населения;

-владение навыками воздействия на аудиторию при проведении мероприятия по пропаганде здорового образа жизни;

-владение навыками убеждения и переубеждения оппонента при проведении мероприятия по пропаганде здорового образа жизни;

-владение навыками убеждения и переубеждения населения при возникновении очагов опасных инфекций;

-достижение эффективного психологического влияния на основе формирования безусловного доверия населения;

-готовность к профессиональному диалогу;

-владение навыками стимуляции партнера по общению;

-владение навыками информирования населения при проведении профилактического и противоэпидемиологического мероприятия;

-владение навыками аргументированной речи;

-быть компетентным в вопросах интеграции санитарно-эпидемиологической службы, общественного здравоохранения.

Психологическими характеристиками коммуникативной компетентности выпускника факультета «Общественное здравоохранение» являются высокий уровень владения коммуникативными стратегиями и тактиками общения, гибкое и адекватно ситуации использование средств общения, отсутствие напряженности и психологический комфорт партнера по общению, необходимыми для эффективного решения задач государственного санитарно-эпидемиологического надзора и управления общественным здоровьем.

#### Литература:

1. Асимов М.А, Нурмагамбетова С.А., Игнатъев Ю.В. Коммуникативные навыки. Алматы - 2009.
2. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. СПб. Питер, 2001 г.
3. Карвасарский Б.Д. Клиническая психология. Национальная медицинская библиотека. Питер, 2004.
4. Соложенкин В.В. Психологические аспекты врачебной деятельности. М., 1997.
5. Kurtz, Silverman, Draper. Teaching and Learning Communication skills in Medicine. – 2-nd Edition, 2004
6. Lloyd and Bor. Communication skills for medicine. – Edinburgh London N-Y Oxford, 2004.

#### «Қоғамдық денсаулық сақтау» факультеті студенттерінің коммуникативті білгірлігін дамыту

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

Мақалада «Қоғамдық денсаулық сақтау» факультеті студенттерінің коммуникативті білгірлігінің сұрақтары мен кезеңді дамуы қарастырылған.

**Development of communicative competence in students of "Public Health" faculty**

A. Ye. Izatova, S. H. Madaliev, S. T. Yernazarova

This article deals with the problems of stage development of communicative competence in students of —Public Health faculty.

**ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ У СТУДЕНТОВ ФАКУЛЬТЕТА «СЕСТРИНСКОЕ ДЕЛО»**

Ю.В. Переборова

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

*В данной статье представлена программа разработанная кафедрой «Коммуникативных навыков, основ психотерапии, общей и медицинской психологии» по развития коммуникативной компетенции у студентов факультета «Сестринское дело». Целью, которой является подготовка и выпуск специалистов с высоким уровнем коммуникативной компетентности, что является профессионально важным качеством позволяющим решать многие проблемы медицинского, психологического и социального характера на медицинском рынке труда.*

**Ключевые слова:** коммуникативные навыки, студент, ВУЗ, медицинская сестра, пациент.

Важной стороной успешной деятельности медицинской сестры является не только высокий уровень специальной медицинской подготовки, общечеловеческой культуры, но и умения медсестры строить доверительные отношения с пациентом. Это обусловлено тем, что не редко в терапевтических отделениях на обследовании и лечении находятся пациенты не подозревая того, что эти соматические нарушения могут иметь психогенный характер. В клинике внутренних болезней специалисты имеют дело с соматогенными и психогенными нарушениями. И в тех и других случаях больные высказывают большое число различных жалоб и очень настороженно относятся к своему здоровью. Пациенты обычно видят медицинских сестер, более доступными, чем врачей, и если у них есть проблема, которую они хотят обсудить, то они скорее обратятся к медицинской сестре которая постоянно находится рядом, чем к лечащему врачу. Высокоразвитые навыки общения помогут построить хорошие терапевтические отношения с каждым из больных. [3]

Для этого студентам факультета «Сестринское дело» должна быть предоставлена возможность развивать коммуникативную компетентность в течении всех лет обучения в университете. Основным признаком коммуникативной компетентности медицинской сестры является ее убеждение в том, что коммуникативная компетентность – не просто индивидуальное качество, а определенное состояние сознания людей, стремящих понять друг друга, которому можно научить. [1]

На кафедре «коммуникативных навыков, основ психотерапии, общей и медицинской психологии» в данный момент разрабатывается программа развития коммуникативной компетенции, которая включает несколько этапов:

- На первом и втором курсе развитие базовых (неспецифических) навыков;
- На третьем курсе – развитие углубленных коммуникативных компетенций;
- На четвертом курсе – развитие специализированных коммуникативных компетенций.

На первом курсе предполагается развитие начального уровня коммуникативных навыков, которые будут способствовать построению эффективной межличностной коммуникации в любых областях жизни, с людьми различных профессий и т.д.

Особенностью обучения студентов второго курса является то что здесь уже рассматриваются ситуации «медицинская сестра-пациент», «медицинская сестра- родственники больного», «медицинская сестра- посетители». Основной задачей на первом этапе является формирования у студентов следующих компетенций:

- устанавливать контакт между медицинской сестрой и пациентом, с родственниками больного, учитывая их психологические особенности, уровень образования и т.д.
- получать необходимую информацию правильно интерпретируя речь и поведение пациента;
- определять связь между устной информацией и ее невербальными проявлениями;
- используя коммуникативные приемы в доступной форме передать необходимую информацию пациенту и родственникам больного;
- для улучшения коммуникативного умения выделять характерные часто повторяемые слова пациента;
- развитие умения встречаться с чувствами другого человека, и делиться своими чувствами к пациенту, помогает установить эмоциональный контакт с больным, и вселить веру в выздоровления.

Развитие коммуникативных навыков у студентов подразумевает, контроль опытных преподавателей на первом и втором курсе за это будут отвечать преподаватели кафедры «коммуникативных навыков, основ психотерапии, общей и медицинской психологии». Формирование коммуникативной компетенции включает в себя использование интерактивных методов обучения.

На втором этапе предполагается развитие углубленной коммуникативной компетенции, так как медицинской сестре приходится проводить различные медицинские процедуры, подготавливать пациента к исследо-