**«Семей» Медициналық колледжі» мекемесі**

**Учреждение «Медицинский колледж «Семей»**

**Оқу-әдістемелік кешені**

**Учебно-методический комплекс**

**Пән:** Психология негіздері және коммуникативтік дағдылар

**Предмет:**

**Мамандық:** 0301000 «Емдеу ісі»

**Специаность:**

**Біліктілік:** 0301013 «Фельдшер»

**Квалификация:**

**Тақырып:** Медициналық қызметкердің коммуникативті біліктілігі мен құзыреттілігі.

**Тема:**

**Оқытушы:** Советбекова Г.Е.

**Преподаватель:**

ӘБК мәжілісінде қаралды

Хаттама №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ ж.

ӘБК төрайымы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рассмотрено за заседании ПЦК

Протокол №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ ж.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Оқу-әдістемелік кешеннің мазмұны**

**Содержание УМК**

1 Қазақстан Республикасының мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандартынан көшірме.

Выписка из ГОСО РК

2 Типтік оқу бағдарламасынан көшірме

Выписка из типовой учебной программы

3 Жұмыс бағдарламасынан көшірме

Выписка из рабочей программы

4 Сабақтың әдістемелік әзірлемесі

Методическая разработка занятия

**Қазақстан Республикасының мемлекеттік**

**стандартынан көшірме**

**Выписка из государственного стандарта РК**

ҚР МЖМБС 29.07.2016-661

ГОСО РК 29.07.2016-661

**Психология негіздері және коммуникативтік дағдылар:**

**Основы психологии и коммуникативные навыки:**

- психикалық әрекет нәтижелерін зерттеу арқылы емделушінің психологиялық жағдайындағы өзгерістерді айыра білу дағдыларын көрсетеді.

- медициналық сұхбат құрылымын, қарым-қатынас жасау жолдарын, құрылымын түсіндіреді.

- емделушіге бейімделінген медициналық сұхбаттың лайықты үлгісін таңдайды.

- «Өзін-өзі реттеу және аутогендік жаттығу» әдісіне бейімделеді.

**Білуі керек:**

- басты танымдық үрдістер айырмасын түсіндіреді;

- медицина қызметкері әрекетіндегі сезіну, қабылдау, ұсыну және басқа да танымдық үрдістерді қолданады.

- парасаттылық деңгей мен ойлана білу стилін бағалайды.

- түрлі жағдайларда медицина қызметкері, емделуші мен емделушінің туған туыстары арасында тиімді қарым-қатынас жасау әдісін қолданады.

- емделушінің медицина қызметкеріне айтқан проблемасын анықтайды.

- қарым-қатынас жасаудың вербалді және вербальді емес тәсілдерін қолданады.

- қарым-қатынас жасау және қарым-қатынас үрдісі мәселелерін қолданады және оларды практикада тиімді қолданады.

- тестілеу және сауалнама жүргізу дағдыларын қолданады және алған нәтижелерін өзінше түсіндіреді.

- қарым-қатынас құзыреттілігінің маңызын қоғамдық денсаулық сақтау мамандарының денсаулық сақтау ұйымы әкімшілігімен, медицина қызметкерлерімен, емделушілермен тиімді жанжалсыз өзара әрекет ету үшін бағалайды.

- психоэмоциялық шиеленісушілік, жеке бас тынышсыздық жағдайын бағалайды.

**Знать:**

**Істей білуі керек:**

- ес, көңіл жаттықтыру дағдыларын жаттықтырады.

- емделушінің психикалық үрдісінің бұзылысын танып білу дағдыларын жаттықтырады.

- емделушілермен әңгімелесулер жүргізу жағдайларын жаттықтырады.

- емделушінің мінез-құлқына қадағалау жүргізеді;

- емделушімен, туған туыстарымен, оның отбасымен және айналасындағылармен тиімді қарым-қатынас жасау қағидасын қолданады.

- медициналық сұхбаттың құпия болу қағидасын қадағалайды.

- емделушімен, оның отбасы мүшелерімен қарым-қатынас жасау кезінде азабы мен қасіретін бөліседі.

- өндірістік дау-жанжалдар кезінде даулы жағдаяттарды жоюға көмектеседі.

**Уметь:**

**Мамандық бойынша білім беретін оқу бағдарламасын меңгеру нәтижесінде білім алушы:**

6.4 0302033 - «Фельдшер»біліктілігі бойынша бүтіндей оку-тәрбие процессі барысында қалыптасатын маманның біліктілік деңгейіне сәйкес келетін базалық құзыретке ие болуы тиіс.

БҚ 3 – Қарым-қатынас және командадағы жұмыс

БҚ-3.2 Командадағы жұмыс: түрлі командаларда жұмыс жасай отырып, жауакершілікті көрсетеді

КҚ-3.1 Мейірбикелік күтім: емделуші-орталықтанған тәсілді қолдана отырып, емделушінің отбасы мен айналасындағылардың қатысуымен мейірбикелік күтімді жүзеге асырады.

**Типтік оқу бағдарламасынан көшірме**

**Выписка из типового учебного плана**

**Мамандық:** 0301000 «Емдеу ісі»

**Специальность:**

**Біліктілік:** 0301013 «Фельдшер»

**Квалификация:**

**Тақырыптық жоспар:**

1.Түсіндірме жазба

2. Пән сағаттарын бөлу

3. Пән мазмұны мен шамамен алынған тақырыптық жоспарлары

4. Теория мен практикасының шамамен алынған тақырыптық жоспарлары

5. Оқыту және сабақ беру әдістері

6 Пәнді бағалау

7. Жабдықтары мен жарақтары

8. Ұсынылған әдебиеттер тізімі

**Тематический план:**

**Пән бойынша барлық сағат:** 108

**Всего часов по предмету:**

**Теория: 36**

**Тәжірибе: 72**

**Практика:**

**Типтік оқу бағдарламасы:** «Психология негіздері және коммуникативтік дағдылар» медициналық білімдегі базалық оқу пәні ретінде кәсіби бағытталған тұлғаның шығармашылық потециалын ашуда маңызы зор. Психология мен коммуникативтік дағдылар бойынша алынған білім болашақ маманның қалыптасуы үшін психологиялық құбылыстарды, емделуші тұлғасы мен мейірбике қызметін талдауға, тұлғаның өзін-өзі талдауы мен өзін-өзі тануына және өзін-өзі жетілдіруіне арналған біліктер мен дағдыларды меңгеруге қажет.

**Типовая учебная программа:**

**Пәннің мазмұны:** тұлғаның психологиялық құзыреттілігін психика және психикалық қызмет механизмдерін дамыту үрдісінің негізгі заңнамалары білімі негізінде қалыптастыру, тұлғаның психогигиеналық қатысымы мен тиімді қарым-қатынас жасау дағдыларын, сондай-ақ кәсіби маңызды коммуникативтік дағдыларды дамыту.

**Содержание дисциплины:**

**Теориялық сабақ:** 2

**Теоретическое занятие:**

**Тәжірибелік сабақ:** 4

**Практическое занятие:**

**Жұмыс бағдарламасынан көшірме**

**Выписка из рабочей программы**

**Мамандық:** 0301000 «Емдеу ісі»

**Специальность:**

**Біліктілік:** 0301013 «Фельдшер»

**Квалификация:**

**Пән:** Психология негіздері және коммуникативтік дағдылар

**Предмет:**

**Курс ІІІ семестр VІ**

**Осы тақырыпқа берілген барлық сағат саны:** 6

**Общее количество часов на данную тему:**

**Теория**: 2 сағат

**Тәжірибе/Практика:** 4 сағат

**Тақырып:** Медициналық қызметкердің коммуникативті біліктілігі мен құзыреттілігі.

**Тема:**

**Сабақтың түрі:** теория

**Вид урока:**

**Сабақтың типі:** Жаңа тақырыпты меңгеру

**Тип урока:**

**Сағат саны:** 2

**Количество часов:**

**Сабақтың өтетін орны:**

**Место проведения урока:**

**Білім алушы білу керек:** Коммуникативтік құзыреттілік туралы түсінік. Медицина қызметкерінің коммуникативтік құзыреттілігін қалыптастыратын психологиялық сипаттамасы: аффилиация, эмоциалдық тұрақтылық, эмпатия, сензитивтілік, рефлексия.

**Обучающийся должен знать:**

**Білім алушы игере білу керек:** коммуникативтік құзыреттілік, эмпатиялық қабілетті дамыту және диагностикасы.

**Обучающийся должен уметь:**

**Оқытушыға арналған әдебиеттер:** Ш.С. Сатиева. «Психология» (дәрістер курсы) – Семей: «Талант» баспасы. - 2007. - 196 бет.

**Литература для преподавателя:**

**Білім алушыға арналған әдебиеттер:** Жарықбаев Қ.Б. «Психология негіздері». Алматы. - 2005. - 415 бет.

**Литература для обучающихся:**

**Теориялық сабақтың әдістемелік әзірлемесі**

**Методическая разработка теоретического занятия**

**Мамандық:** 0301000 «Емдеу ісі»

**Специальность:**

**Сабақтың типі:**

**Тип занятия:**

**Өткізу әдісі:** теория

**Методика проведения:**

**Сағат саны:** 2

**Количество часов:**

**Сабақтың өтетін орны:**

**Место проведения занятия:**

**Сабақтың тақырыбы:** Медициналық қызметкердің коммуникативті біліктілігі мен құзыреттілігі.

**Тема урока:**

**Сабақтың мақсаты:** Студенттерді әртүрлі жағдайларда науқаспен, оның туысқандарымен, әріптестерімен тиімді қарым-қатынас орнатуына қажетті дағдыларды қалыптастыру және дамыту, медицина қызметкерінің коммуникативтік құзыреттілігін қалыптастыратын психологиялық сипаттамасы: аффилиация, эмоциалдық тұрақтылық, эмпатия, сензитивтілік, рефлексия.

**Цель занятия:**

**Сабақтың міндеттері:** Жаңа тақырыптың барысында жаңа мәлімет беру

**Задачи занятия:**

***Білімділік:*** Тұлға жөнінде білімдерін толықтыру, бір-бірінің ойларына ден қойып, өзгелердің пікірімен санасу дағдыларын жетілдіру. Жаңа сабақты тыңдауға қызығушылық танытып, сабаққа белсенді араласуға ынталандыру.

***Образовательная:***

***Дамытушылық:*** Студенттердің бойында ұйымшылдық, жауапкершілік сезімін арттыру. Топта жұмыстануды, өзгелердің пікірімен санасуды, топта өз пікірін еркін білдіруді үйрету.

***Развивающая:***

***Тәрбиелік:*** Адам баласы материалдық және рухани өмірдің ортасында тіршілік ету барысында, өзі өмір сүріп отырған қоғамның, ұжымның, топтың, жеке бастың өзіне тән ақыл-ой, ерік-жігер, мінез-құлық ерекшеліктерімен көрінуге тырысу. Қоғам мүшелерінің бәріне ортақ біркелкі мінез-құлықтың, қасиеттің болуы мүмкін емес екенін, әр адам тұлға екендігін ескере отырып, қоғам мен тұлға арасындағы қарама-қайшылықтарды таба білуге және оны шешуге студенттерді бағыттау.

***Воспитательная:***

**Сабақтың жабдықтары:**  дәріс, презентация, мультимедия, сөз жұмбақ, тест,

**Оснащение занятия:**

**Пәнаралық байланыс:** Әлеуметтану

**Межпредметная связь:**

**Пәнішілік байланыс:**  Коммуникация негіздері, анатомия, хирургия

**Внутрипредметная связь:**

**Теориялық сабақ барысының технологиялық картасы**

**Технологическая карта конструирования этапов теоретического занятия**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Сабақ бөлімдерінің атауы**  **Название раздела занятия** | **Уақыт тәртібі**  **Временной режим** |
| **1** | **Ұйымдастыру кезеңі**  **Организационная часть** | **2 минут** |
| **2** | **Оқытушының кіріспе сөзі**  **Целевая установка занятия** | **3 минут** |
| **3** | **Білімнің негізін өзектілей (негіздеу). Үй тапсырмасын тексеру**  **Актуализация опорных знаний, над которыми обучающиеся работали дома по теме** | **25 минут** |
| **4** | **Жаңа тақырыпты түсіндіру**  **Изложение нового материала** | **40 минут** |
| **5** | **Жаңа тақырыпты бекіту**  **Закрепление новой темы** | **10 минут** |
| **6** | **Баға қою**  **Выставление оценок** | **5 минут** |
| **7** | **Үй тапсырмасы**  **Домашнее задание** | **5 минут** |

**Теориялық сабақтың барысы**

**Ход теоретического занятия**

1. **Ұйымдастыру кезеңі.** Студенттермен сәлемдесу, отырғызу, жоқ студенттерді белгілеу, сабақты босату себептерін анықтау.

**Организационная часть.**

2. **Оқытушының кіріспе сөзі.** Медициналық қызметкердің коммуникативтік құзыреттілігі. Студенттерді әртүрлі жағдайларда науқаспен, оның туысқандарымен, әріптестерімен тиімді қарым – қатынас орнатуына қажетті дағдыларды қалыптастыру және дамыту, медицина қызметкерінің коммуникативтік құзыреттілігін қалыптастыратын психологиялық сипаттамасы: аффилиация, эмоциалдық тұрақтылық, эмпатия, сензитивтілік, рефлексия.

**Целевая установка занятия.** (обзор темы и цели занятия)

3.  **Білімнің негізін өзектілеу (негіздеу). Үй тапсырмасын тексеру.**

1. Коммуникация дегеніміз не?

2. Коммуникативтік үрдіс, дағдылар туралы түсінік.

3. Медицина қызметкерлердің қызметіндегі коммуникациялық дағдылардың маңыздылығы.

4. Коммуникатор, коммуникант дегеніміз кім?

**Актуализация опорных знаний, над которыми обучающиеся работали дома по теме:**

4. **Жаңа тақырыпты түсіндіру.**

**Изложение нового материала.**

**Жоспар:**

1. Коммуникативтік құзіреттілік дегенімі не?

2. Императивті қатынас және диалогтық қатынастың айырмашылықтары.

3. Медициналық қызметкердің коммуникациялық құзіреттілікті қалыптастыратын психологиялық қасиеттер.

4. Аффилиация, эмпатия, эмоционалды тұрақтылық, сезімталдық, рефлексияға анықтама беріңіз.

**Медициналық қызметкердің коммуникативті біліктілігі мен құзіреттілігі.**

**Коммуникативтік құзіреттілік** – адамдармен өзара әрекет пен қарым-қатынас тәсілдерін білуді, түрлі әлеуметтік топтарда жұмыс істеу дағдыларын , қоғамдағы түрлі әлеуметтік рөлдерді орындауды, өмірдегі нақты жағдайларда шешім қабылдау үшін байланыстың түрлі обьектілерін қолдана алу білігін, мемлекеттік тіл ретінде қазақ тілінде, халықаралық қатынаста шетел тілінде қатынас дағдылары болуын қарастырады, яғни бірлесіп жұмыс істеуді бағалау, адамдар арасындағы сенімділік, бірін-бірі түсіну, тыңдау, сыйлау, этикет сақтау, дәстүрді білу, дау жан-жалды шеше алу, бұзылған қатынастарды түзету, өз қателігін түсіне білу, топпен жұмыс жасай алу, орындаушылардың жұмысын дұрыс ұйымдастыру, басқару шешімдерін таба алу және қолдана білу қабілеттері.

Медициналық қызметкер – науқас арақатынасының екі түрі белгілі: императивті және диалог. Императивті қатынас – науқастың тәртібін бақылау және белгілі бір әрекет жасауға оны мәжбүрлеу. Императивті қатынастың негізгі ерекшелігі – науқасты мәжбүрлеу мақсаты жасырын емес ашық түрде жүргізіледі. Мұнда әсер ету құралдарына жататындары – бұйрық, нұсқау, талап.

Императивті қатынас түрін қолдану, мақсат және этика тұрғысынан, әлеуметтік әрекет түрлерінде ғана қолайлы болады. Мысалы, төтенше және жедел жағдайларда, команда, бұйрық және тыйым салу арқылы, сырттай бағынышты жағдайды және талапты орындату. Дәрігер – науқас арақатынасында императивті тәсілді қолдану көбінесе орынсыз және этикаға сәйкес емес болады.

Диалогтық қатынаста науқасқа дәрігер тарапынан ұстамдылық көрсетіліп, тепе-теңдік жағдайы туады. Өзара әрекеттесудің келесі ережелерін айнытпас орындағанда ғана диалогты қатынасқа нәтижелі түрде жетуге болады:

1. Науқастың өзекті жағдайына өзінің толық көңіл-күйін аудару.
2. Науқас ықпалдарына априорды (алдын ала) сенім білдіріп, оны бағалаусыз қабылдау.
3. Науқасты өзіне тең деп сесптеп, оны «өз жекешелік ойы мен меншікті өз шешімі бар» деп қабылдау.
4. Қатынасуды жеке тұлғалау (персонофикациялау) – қарым-қатынасты, сұхбатты өз атынан жүргізіп, басқалардың пікірлеріне және беделділердің көзқарасына сүйенбей, тек өзінің нақтылы сезімдері мен талаптарын көрсету.

Дәрігер науқастың ішкі жан-дүниесін, ол ашуда немесе қобалжуда, мұңлы немесе өкініш жағдайында болғанына қарамастан дұрыс қатынас жасауға және дұрыс шешім қабылдауға тиіс. Осыған орай медициналық қызметкердің кәсіби қасиеті ретінде коммуникативтік толеранттылық - яғни сабырлық, аяушылық және т.б. айта кетуге болады. Мейірбикенің коммуникативтік толеранттылығы науқастың жеке ерекшеліктерін, оның ішінде жағымсыз қасиеттерін, оғаш қылықтарын обьективті түрде қабылдауы тиіс. Коммуникативтілік құзіреттілігінің қалыптасуының негізі ретінде қандай да бір әлеуметтік топқа, басқа да адамдармен қарым-қатынас орнатуға мұқтаждықта болу (қажетсіну). Мейірбикенің коммуникациялық құзіреттілікті қалыптастыратын психологиялық қасиеттер.

**Аффилиация** ([лат.](https://quigonjinn04.appspot.com/kk.wikipedia.org/wiki/%D0%9B%D0%B0%D1%82%D1%8B%D0%BD_%D1%82%D1%96%D0%BB%D1%96) *affiliate* -қосу,қосылу)- [адамның](https://quigonjinn04.appspot.com/kk.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%B4%D0%B0%D0%BC) басқа адамдардың [қоғамында](https://quigonjinn04.appspot.com/kk.wikipedia.org/wiki/%D2%9A%D0%BE%D2%93%D0%B0%D0%BC) болуға ұмтылуы. Аффилиацияға бейімдік субъект ықтимал қауіптілігі бар стресс жағдаятына ұшырағанда байқалады. Бұл орайда басқа адамдармен қоғамдастық оның күрделі де қауіпті жағдайда өзін ұстауы мен реакцияларының сипатын тексеріп сынап алуына [мүмкіндік](https://quigonjinn04.appspot.com/kk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9C%D2%AF%D0%BC%D0%BA%D1%96%D0%BD%D0%B4%D1%96%D0%BA&action=/wiki/edit&redlink=1) береді.Іштей аффилиация бауыр басушылыққа немесе адалдық сезімі ретінде, ал сырттай аффилиация – өзге адамдармен байланыста болуынан көрінеді. Мейірбикенің жұмысында ұзақ уақыт бойы әртүрлі әлеуметтік топтармен іскерлік қарым-қатынаста болғандықтан аффилиация науқастарға немқұрайлы қарауға жол бермейді.

Басқа адамды түсіну және сезіну мейірбикенің жеке тұлғалық психологиялық қасиеттеріне, яғни эмпатия қабілетіне байланысты болады. Сондықтан, бұл әдісті игеру үшін, мейірбике алдымен өзінің жекеше тұлғалық эмпатиялық қасиеттерін дамытып жетілдіруі қажет. Егер науқаста дәрігерді таңдау құқығы болса, дәрігерде ондай мүмкіншілік жоқ, ол әр ауру адаммен қатынас жасауға даяр болуы керек. Мұнда дәрігердің алғашқы қатынасуы өте мағыналы болады, себебі бір қалыптасқан алғашқы пікірді өзгерту оңай болмайды. **Эмпатия** – өзге адамның жан-дүниесінің сыры мен күй-жайын білу қабілеттілігі және оған жанашырлық білдіру. Басқаның қунаыш-сүйініштерін дұрыс сезіне білу қасиеті. Дәрігердің эмоционалды қатынасы науқаспен психоолгиялық қатынас орнатуға, ол жайлы толық және нақты ақпарат алуға, оның ішкі күйі жайлы білуге және науқасқа сенім тудыруға, ем-шараның дұрыс қолданып жатқанына науқастың көзін жеткізу.

Медициналық қызметкердің тағы да бір коммуникативті құзіреттілігі ретінде **эмоционалды тұрақтылық** орын алады. Эмоционалдық тұрақтылық науқастармен қарым-қатынаста болғанда өз-өзін ұстауға, қақтығыстардың болмауына бірде-бір септігін тигізеді. Сенімнің пайда болуына науқас дәрігермен кездескендегі, оның алғашқы әсері, оның дауысы, сыртқы келбеті өте маңызды. Егер науқас келбетсіз, ұйқысыраған, шаршаған, басқа заттармен айналысқан дәрігерді көрсе, ол сенімін жоғалтып, өзіне қарай алмайтын адам басқаларға да көмектесе алмайды деп шешеді. Тәртібіндегі және сырт келбетіндегі теріс өзгерістерді науқастар тек жақсы білетін, сенетін медицина қызметкерлеріне кешіре алады. Медициналық қызметкер науқасқа мына жағдайларда сенім шақырады: егер ол сабырлы, өзіне сенімді, менменшіл болмаса, тәртіп манерасы – жылдам, шешімді, адамгершілікпен бірге жүрсе. Дәрігер белгілі шешім қаыблдағанда, науқас өмірі мен денсаулығына оның шешімінің әсері мен қорытындысын бағалап, жауапкершілік сезімін күшейтуі қажет. Дәрігерге деген ерекше талаптар оның шыдамдылығын қажет етеді.

Қоршаған адамдардың дәрігерді шынайы сезіммен қабылдамауында, яғни науқастардың, дәрігерге ем-шара барысында өзіндік кері байланыс орнатуында **сезімталдық** септігін тигізеді. Бірақ дәрігердің науқастарға деген сезімталдылығы тым жоғары болмауы керек. Себебі дәрігердің өзін-өзі бағалауына кері әсерін тигізеді. Науқастың жағымсыз қатынасы дәрігердің сезімталдылығының жоғары болуы кәсіби құзіреттілігіне күмәндануға әкеліп соғады.

**Рефлексия** латынша бейнелеу ұғымын береді, адам санасының өзін-өзі білуге, ішкі жан-дүниесін, психикалық жай-күйін тануға бағытталған.Қарым-қатынасқа түсушінің басқа адам оны қалай қабылдайтынын түсінуі. Рефлексия үдерісі тұлағның өзіндік өсуіне, өзіндік жетілуіне көмектеседі. Позитивті рефлексия өзінің жақсы және жаман қасиеттерін көруге, жақсы қасиеттерін дамытуға, жаман қасиеттерін жоюға көмектеседі. Нәтижесінде тұлғаның өзі жайлы позитивті көзқарас қалыптасады және сақталады. Негативті рефлексия кезінде адамның өзін-өзі бағалауы төмендейді. Ондай адам әрдайым өзінің мүмкіндіктерінің төмен екені әрдайым есіңде болады.

5. **Жаңа тақырыпты бекіту.** Бекіту сұрақтары, тапсырмалары.

**Закрепление новой темы.** Вопросы, задания для закрепления.

6. **Баға қою**

**Выставление оценок**

7. **Үй тапсырмасы.**

Тақырып: Медициналық қызметкердің коммуникативті біліктілігі мен құзіреттілігі. (5) 76 – 83 беттерін оқу

Пайдаланатын оқулықтар: Жарықбаев Қ.Б. «Психология негіздері». Алматы. 2005. - 415 бет;