

**МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ-ПЛОВДИВ**  
**МЕДИЦИНСКИ КОЛЕЖ**

ОДОБРЯВАМ  
ДИРЕКТОР:



/доц. М. Божкова, дм/

**ПРОГРАМА**

ПО

**КОМУНИКАТИВНА КОМПЕТЕТНОСТ В  
ЗДРАВНИТЕ ГРИЖИ**

Приета от съвет на специалността с Протокол №1/11.09.2020

Утвърдена от Колежански съвет с Протокол №1/11.09.2020

**МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ПЛОВДИВ**  
**МЕДИЦИНСКИ КОЛЕЖ**

**Наименование на дисциплината:**

„Комуникативна компетентност в здравните грижи”

**Вид на дисциплината съгласно ЕДИ:**

ИД

**Образователно – квалификационна степен:**

Професионален бакалавър /ПБ/

**Форми на обучение:**

Лекции, упражнения, самоподготовка.

**Продължителност на обучение:**

Един семестър

**Хорариум:**

10 часа лекции, 10 часа упражнения

**Средства за обучение:**

Мултимедийни презентации, дискусии, решаване на практически задачи.

**Форми на оценяване:**

Изпит след семестъра

**Формиране на оценката:**

Формира се средна оценка от писмено изпитване, самостоятелна разработка по тема, оценка от участие в групово дискусия.

**Аспекти при формиране на оценката:**

Крайната текуща оценка е комплексна и отразява цялостното представяне и усвоените знания по време на обучението.

**Семестриален изпит:**

Да

**Държавен изпит :**

Не

**Водещ преподавател:**

Ст. преп. Петя Каснакова, дм спец. „Рехабилитатор”

## АНОТАЦИЯ

Учебната програма по „Комуникативна компетентност в здравните грижи” за рехабилитатори е съобразена със спецификата на тяхната дейност и образователния ценз. В нея са включени въпроси относно основните измерения на комуникациите, видове комуникация, средства на общуване, основни характеристики на общуването, справяне с различни конфликти, терапевтично поведение.

### ОСНОВНИ ЗАДАЧИ НА УЧЕБНАТА ПРОГРАМА

- Запознаване с особеностите на комуникацията със специални групи пациенти
- Запознаване с умения за вербална и невербална комуникация
- Запознаване с личното пространство и зони на състояние
- Правила на поведение

### ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

След приключване на обучението:

- Студентите да познават спецификата на комуникация със специални групи пациенти, за да могат да работят с тях според професионалните си компетенции.
- Студентите да познават навици за ефективно делово общуване.
- Да се справят с различни конфликти и да осъществяват профилактика на конфликтни ситуации.
- Модели за справяне с различни здравни проблеми.

### УЧЕБЕН ПЛАН

Дисциплина	Изпити	Часове			Часове по години и семестри
	Семестър	Общо	Лекции	Упражн.	II
Комуникативна компетентност в здравните грижи	II	20	10	10	1/1

## ПРОГРАМА ЗА ЛЕКЦИИ

### I курс, II семестър

№	ТЕМА	ЧАСОВЕ	ДАТА
1.	Основни измерения на комуникативна компетентност в здравните грижи. Комуникацията като социален и психологически процес. Компоненти на комуникациите.	1ч.	
2.	Видове комуникация. Средства на общуване. Специфика на комуникациите в медицинската практика	1ч.	
3.	Основни характеристики на общуването: съдържание, функция, маниер, стил.	1ч.	
4.	Терапевтично поведение – умение за вербална и невербална комуникация.	1ч.	
5.	Лично пространство и зони на състояние. Болест и хоспитализация.	1ч.	
6.	Влияние на комуникацията при гняв, емоции и стрес в клиничната практика.	1ч.	
7.	Бариери за ефективна комуникация- личностни и бариери в маниера на общуване.	1ч.	
8.	Бариери на отрицателните емоции. Бариери на недоразбирането важността на общуването. Навици за ефективно делово общуване.	1ч.	
9.	Справяне с различни конфликти. Профилактика на конфликтни ситуации.	1ч.	
10.	Решаване на проблеми в практиката. Правила на поведение. Комуникативните умения на здравните специалисти като значим компонент от тяхната професионална подготовка.	1ч.	

**ОБЩО: 10 ч.**

## ПРОГРАМА ЗА УПРАЖНЕНИЯ

### І курс, ІІ семестър

№	Т Е М А	ЧАСОВЕ	Д А Т А
1.	Терапевтично поведение – умение за вербална и невербална комуникация.	1 ч.	
2.	Лично пространство и зони на състояние.	1 ч.	
3.	Бариери за ефективна комуникация- личностни и бариери в маниера на общуване.	2 ч.	
4.	Справяне с различни конфликти. Профилактика на конфликтни ситуации.	2 ч.	
5.	Решаване на проблеми в практиката. Правила на поведение.	2 ч.	
6.	Семинар. Комуникативните умения на здравните специалисти като значим компонент от тяхната професионална подготовка.	2 ч.	

**ОБЩО: 10 ч.**

## **ЛЕКЦИИ – ТЕЗИСИ**

### ***ЛЕКЦИЯ № 1 – 1 час***

#### **ОСНОВНИ ИЗМЕРЕНИЯ НА КОМУНИКАТИВНАТА КОМПЕТЕНТНОСТ В ЗДРАВНИТЕ ГРИЖИ. КОМУНИКАЦИЯТА КАТО СОЦИАЛЕН И ПСИХОЛОГИЧЕСКИ ПРОЦЕС. КОМПОНЕНТИ НА КОМУНИКАЦИИТЕ.**

1. Същност и значение на комуникацията.
2. Комуникация и интеракция.
3. Комуникацията като социален и психологически феномен.
4. Предмет на общуването. Потребност, мотиви, действие, задачи, продукт на общуването.

### ***ЛЕКЦИЯ № 2 – 1 часа***

#### **ВИДОВЕ КОМУНИКАЦИЯ. СРЕДСТВА НА ОБЩУВАНЕ. СПЕЦИФИКА НА КОМУНИКАЦИИТЕ В МЕДИЦИНСКАТА ПРАКТИКА**

1. Класифициране по критерии: цел, средства, сфери, брой и активност на общуващите.
2. Целенасочено и не целенасочено, пряко и косвено, интелектуално и емоционално, официално и неофициално, делово и свободно, междуличностно, масово, колективно, групово общуване.
3. Вербални и невербални средства на общуване.

### ***ЛЕКЦИЯ № 3 – 1 часа***

#### **ОСНОВНИ ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ОБЩУВАНЕТО: СЪДЪРЖАНИЕ, ФУНКЦИЯ, МАНИЕР, СТИЛ.**

1. Съдържание на комуникацията.
2. Функции на комуникацията.
3. Начин на общуване.
4. Стил на комуникациите.

### ***ЛЕКЦИЯ № 4 – 1 час***

#### **ТЕРАПЕВТИЧНО ПОВЕДЕНИЕ – УМЕНИЕ ЗА ВЕРБАЛНА И НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЯ.**

1. Комуникация с пациента – обясняване, медицинска информация, емоционално открита комуникация – въпроси.
2. Техники и стратегии при междуличностните срещи.
3. Подход на невербално поведение.

### ***ЛЕКЦИЯ № 5 – 1 часа***

## **ЛИЧНО ПРОСТРАНСТВО И ЗОНИ НА СЪСТОЯНИЕ. БОЛЕСТ И ХОСПИТАЛИЗАЦИЯ.**

1. Информирано съгласие за достъп до личното пространство.
2. Интимна зона, лична зона, социална зона, публична зона.
3. Стрес и кризи на личността.
4. Тревожност и защитни механизми.

### ***ЛЕКЦИЯ № 6 – 1 часа***

## **ВЛИЯНИЕ НА КОМУНИКАЦИЯТА ПРИ ГНЯВ, ЕМОЦИИ И СТРЕС В КЛИНИЧНАТА ПРАКТИКА.**

### ***ЛЕКЦИЯ № 7 – 1 часа***

## **БАРИЕРИ ЗА ЕФЕКТИВНА КОМУНИКАЦИЯ - ЛИЧНОСТНИ И БАРИЕРИ В МАНИЕРА НА ОБЩУВАНЕ.**

1. Бариера на темперамента.
2. Бариера на акцентирание на личността.
3. Доминантният субект в общуването.
4. Недоминантният субект в общуването.
5. Мобилният субект в общуването.
6. Ригидният субект в общуването.
7. Екстравертният субект в общуването.
8. Интравертният субект в общуването.

### ***ЛЕКЦИЯ № 8 – 1 часа***

## **БАРИЕРИ НА ОТРИЦАТЕЛНИТЕ ЕМОЦИИ. БАРИЕРИ НА НЕДОРАЗБИРАНЕТО ВАЖНОСТТА НА ОБЩУВАНЕТО. НАВИЦИ ЗА ЕФЕКТИВНО ДЕЛОВО ОБЩУВАНЕ.**

1. Характерни случаи за възникване на емоции.
2. Бариера на страданието.
3. Бариера на гнева. Бариера на отвращението.
4. Бариера на презрението.
5. Бариера на страха.
6. Бариера на срама и вината.
7. Бариера на лошото настроение.
8. Бариера на неправилната нагласа на съзнанието.
9. Бариера на стереотипите.
10. Бариера на речта.
11. Нива на взаимодействие – интелектуално, емоционално, невербално.  
Общуването включва четири етапа: превключване, установяване на психологически контакт, обмяна на речиви съобщения, прекъсване на психологическия контакт.

***ЛЕКЦИЯ № 9 – 1 часа***

**СПРАВЯНЕ С РАЗЛИЧНИ КОНФЛИКТИ. ПРОФИЛАКТИКА НА КОНФЛИКТНИ СИТУАЦИИ.**

1. Отстраняване на условията, предизвиквали конфликта.
2. Договаряне.
3. Спазряване, правене на компромиси.

***ЛЕКЦИЯ № 10 – 1 часа***

**РЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ В ПРАКТИКАТА. ПРАВИЛА НА ПОВЕДЕНИЕ. КОМУНИКАТИВНИТЕ УМЕНИЯ НА ЗДРАВНИТЕ СПЕЦИАЛИСТИ КАТО ЗНАЧИМ КОМПОНЕНТ ОТ ТЯХНАТА ПРОФЕСИОНАЛНА ПОДГОТОВКА.**

1. Очертаване на проблема, идентифициране на решения, предприемане на действия.
2. Посредничество и използване на сила.

**У П Р А Ж Н Е Н И Я – Т Е З И С И**

***УПРАЖНЕНИЕ № 1 – 1 час***

**ТЕРАПЕВТИЧНО ПОВЕДЕНИЕ – УМЕНИЕ ЗА ВЕРБАЛНА И НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЯ.**

1. Решаване на казуси самостоятелно и в група.

***УПРАЖНЕНИЕ № 2– 1 часа***

**ЛИЧНО ПРОСТРАНСТВО И ЗОНИ НА СЪСТОЯНИЕ.**

1. Решаване на казуси самостоятелно и в група.

***УПРАЖНЕНИЕ № 3 – 2 часа***

**БАРИЕРИ ЗА ЕФЕКТИВНА КОМУНИКАЦИЯ - ЛИЧНОСТНИ И БАРИЕРИ В МАНИЕРА НА ОБЩУВАНЕ.**

1. Решаване на казуси самостоятелно и в група.

***УПРАЖНЕНИЕ № 4 – 2 часа***

**СПРАВЯНЕ С РАЗЛИЧНИ КОНФЛИКТИ. ПРОФИЛАКТИКА НА КОНФЛИКТНИ СИТУАЦИИ.**



1. Решаване на казуси самостоятелно и в група.

**УПРАЖНЕНИЕ № 5 – 2 часа**

**РЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ В ПРАКТИКАТА. ПРАВИЛА НА ПОВЕДЕНИЕ.**

1. Решаване на казуси самостоятелно и в група.

**УПРАЖНЕНИЕ № 6 – 2 часа**

**СЕМИНАР. КОМУНИКАТИВНИТЕ УМЕНИЯ НА ЗДРАВНИТЕ СПЕЦИАЛИСТИ КАТО ЗНАЧИМ КОМПОНЕНТ ОТ ТЯХНАТА ПРОФЕСИОНАЛНА ПОДГОТОВКА**

**ИЗТОЧНИЦИ ЗА САМОСТОЯТЕЛНА ПОДГОТОВКА**

1. Ачкова М., Приложна психология в медицината и здравните грижи, С., 2001
2. Балканска, П., Приложна психология в медицинската практика, София, 2010г., изд. „Булвест 2000”.
3. Балканска, П., П. Бикова, За емоционалната интелигентност и обучението на медицински специалисти, Интердисциплинната идея в действие, ТЕМТО, София, 2011
4. Балканска, П., Невербалното поведение – съществен елемент в психологичната подготовка на здравни специалисти, ТЕМТО, София, 2011
5. Димитрова Г., Педагогическо общуване при възпитателния процес, Веда – Словена, 1996
6. Кръстева Н., Комуникационни умения и автономни функции на сестринството, Пловдив, 2001
7. Кръстева Н., Управление на здравните грижи, Пловдив, 2004
8. Попов Т., Ж. Христов, П. Балканска и др. Медицинска педагогика, Габрово, изд. “ЕКСПРЕС”, 2010. 70. Попов, Т., Мотивация на студентите обучавани в системата на общественото здраве, сп. „Здравен мениджмънт, 2006
9. Попов Т., П. Балканска, Р. Янева, К. Попова, Н. Георгиев, С. Младенова, П. Трендафилова. Отново за педагогическото общуване в процеса на обучение във ФОЗ. Интердисциплинната идея в действие, под ред. акад. Н. Манолов, изд. ТЕМПО, София, 2010

10. Чанева, Г., И. Стамболова, Конфликтни ситуации при медицинските специалисти”, сп. “Здравен мениджмънт”, бр. 2/2002
11. Стамболова ,И., Ст. Стамболов. Актуални проблеми в мениджмънта на общата медицинска практика. Медицински меридиани, 2010

## **КОНСПЕКТ**

### **„Комуникативна компетентност в здравните грижи”**

1. Основни измерения на комуникативна компетентност в здравните грижи. Компоненти на комуникациите.
2. Видове комуникация. Средства на общуване.
3. Основни характеристики на общуването: съдържание, функция, маниер, стил.
4. Терапевтично поведение – умение за вербална и невербална комуникация.
5. Лично пространство и зони на състояние. Болест и хоспитализация.
6. Влияние на комуникацията при гняв, емоции и стрес в клиничната практика.
7. Бариери за ефективна комуникация- личностни и бариери в маниера на общуване.
8. Бариери на отрицателните емоции. Бариери на недоразбирането важността на общуването. Навици за ефективно делово общуване.
9. Справяне с различни конфликти. Профилактика на конфликтни ситуации.
10. Решаване на проблеми в практиката. Правила на поведение. Комуникативните умения на здравните специалисти като значим компонент от тяхната професионална подготовка.

## ВЪПРОСИ ЗА САМОПОДГОТОВКА

### *Основни измерения на комуникациите.*

1. Каква е същността и значението на комуникацията?
2. Дефинирайте комуникацията като социален феномен?

### *Компоненти на комуникациите.*

1. Определете предмета на общуването?
2. Уточнете потребността от общуване.
3. Какви мотиви на общуване съществуват?
4. Какво е действието на общуването?
5. Определете задачите на общуването?
6. Какъв може да бъде продукта на общуването?

### *Видове комуникация. Средства на общуване.*

1. Класифицирайте по различен критерии общуващите?
2. Кои са основните видове общуване?
3. Опишете вербалните и невербални средства на общуване.

### *Основни характеристики на общуването: съдържание, функция, маниер, стил.*

1. Посочете съдържанието на комуникацията.
2. Определете функциите на комуникацията.
3. Кои са основните начини на общуване?
4. Опишете стиловете на комуникация.

### *Терапевтично поведение – умение за вербална и невербална комуникация.*

1. В какво се изразява комуникацията с пациента?
2. Опишете техниките и стратегиите при междуличностните срещи.
3. Какви са подходите на невербалното поведение?

### *Лично пространство и зони на състояние.*

1. Опишете информираното съгласие за достъп до личното пространство.
2. Каква е ролята на интимната зона, личната зона, социалната зона, публичната зона?

### *Болест и хоспитализация.*

1. Дайте определение за стрес и кризи на личността.
2. В какво се изразява тревожността?
3. Посочете основните защитни механизми.

### *Влияние на комуникацията при гняв, емоции и стрес в клиничната практика.*

1. Кой са източниците на гняв и стрес в клиничната практика?

***Бариери за ефективна комуникация - личностни и бариери в маниера на общуване.***

1. Опишете бариерите на темперамента.
2. Какви са бариерите на акцентирание на личността?
3. Опишете доминантния субект в общуването.
4. Опишете недоминантния субект в общуването.
5. Опишете мобилния субект в общуването.
6. Опишете ригидния субект в общуването.
7. Опишете екстравертния субект в общуването.
8. Опишете интравертния субект в общуването.

***Бариери на отрицателните емоции. Бариери на недоразбирането важността на общуването.***

1. Кой са характерните случаи за възникване на емоции?
2. Посочете бариерите на страданието.
3. Посочете бариерите на гнева. Бариерите на отвращението.
4. Посочете бариерите на презрението.
5. Посочете бариерите на страха.
6. Посочете бариерите на срама и вината.
7. Посочете бариерите на лошото настроение.
8. Посочете бариерите на неправилната нагласа на съзнанието.
9. Посочете бариерите на стереотипите.
10. Посочете бариерите на речта.

***Навици за ефективно делово общуване.***

1. Очертайте нивата на взаимодействие – интелектуално, емоционално, невербално.
2. Кой са основните етапи при общуването?

***Справяне с различни конфликти. Профилактика на конфликтни ситуации.***

1. По какъв начин може да се отстранят условията, предизвиквали конфликта?
2. Посочете различни форми на договаряне.
3. Как се постига спазаряване и правене на компромиси?

***Решаване на проблеми в практиката. Правила на поведение.***

1. Посочете различни правила на поведение.
2. Дайте примери за посредничество и използване на сила.