**«Семей» Медициналық колледжі» мекемесі мекемесі**

**Учреждение «Медицинский колледж «Семей»**

**Оқу-әдістемелік кешен**

**Учебно-методический комплекс**

**Пән: Психология негіздері мен коммуникативтік дағдылар**

**Предмет:**

**Мамандық:** 0302000 «Мейіргер ісі»

**Специальность:**

**Біліктілік:** 0302043 «Жалпы практика мейіргері»

**Квалификация:**

**Тақырып:** Медицина қызметкері мен емделуші арасындағы өзара қатынас.

**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**

* Қазақстан Республикасының мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандартынан көшірме.

 Выписка из ГОСО РК

* Типтік оқу бағдарламасынан көшірме

 Выписка из типовой учебной программы

* Жұмыс бағдарламасынан көшірме

 Выписка из рабочей программы

* Сабақтың әдістемелік әзірлемесі

 Методическая разработка занятия

**Қазақстан Республикасының мемлекеттік**

**стандартынан көшірме**

**Выписка из государственного стандарта РК**

ҚР МЖМБС 29.07.2016 ж. № 661 ГОСО РК 29.07.2016 ж. № 661

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

**Білуі қажет:**

* 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.

**Дағдыларды меңгеру:**

* 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.

**Қатынастар (мінез-құлықтар):**

* 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.

**Типтік оқу бағдарламасынан көшірме**

**Выписка из типового учебного плана**

**Мамандық:** 0302000 «Мейіргер ісі»

**Специальность:**

**Біліктілік:** 0302043 «Жалпы практика мейіргері»

**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:** 64

**Всего часов по предмету:**

**Теория: 16**

**Тәжірибе: 48**

**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:** 2

**Практическое занятие:**

**Жұмыс бағдарламасынан көшірме**

**Выписка из рабочей программы**

**Мамандық:** 0302000 «Мейіргер ісі»

**Специальность:**

**Біліктілік:** 0302043 «Жалпы практика мейіргері»

**Квалификация:**

**Пән: Психология негіздері мен коммуникативтік дағдылар**

**Предмет:**

**Курс IІІ семестр VІ**

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

**Общее количество часов на данную тему:**

**Теория:** 2 сағат

**Тәжірибе/Практика:** 4сағат

**Тақырып:** Медицина қызметкері мен емделуші арасындағы өзара қатынас.

**Тема:**

**Сабақтың түрі:** дәріс

**Вид урока:**

**Сабақтың типі:** жаңа тақырыпты игеру

**Тип урока:**

**Сағат саны:** 2

**Количество часов:**

**Сабақтың өтетін орны:**

**Место проведения урока:**

**Білім алушы білу керек:** Емделуші үшін психотравмалық зардаптар. Отбасы мен жақындарына психологиялық көмек: психологиялық ағарту, шамадан тыс эмоциялық күйзелу мен қозу жағдайынан шығу жөніндегі ұсынымдар; вербальдық әсер. Аурудың жазылмайтындығы туралы, өлім туралы ойларға бейімделу кезеңдері. Өлім аузындағы науқастарды күту кезінде қызметкерлерге психологиялық көмек беру.

**Обучающийся должен знать:**

**Білім алушы игере білу керек:** Қарым-қатынас жасау дағдыларын, емделушілерге, туыстарына бірінші психологиялық ағарту істерін көрсету.

**Обучающийся должен уметь:**

**Оқытушыға арналған әдебиеттер:** Асимов М.А. «Коммуникативтік дағдылар»: оқулық/Асимов М.А., Нұрмағамбетова С.А., Игнатьев Ю.В. ҚР ДСМ С.Ж. Асфендияров атындағы ҚҰМУ. Алматы: Эверо, 2009.

**Литература для преподавателя:**

**Білім алушыға арналған әдебиеттер:** Асимов М.А. «Коммуникативтік дағдылар»: оқулық/Асимов М.А., Нұрмағамбетова С.А., Игнатьев Ю.В. ҚР ДСМ С.Ж. Асфендияров атындағы ҚҰМУ. Алматы: Эверо, 2009.

**Литература для обучающихся:**

**Теориялық сабақтың әдістемелік әзірлемесі**

**Методическая разработка теоретического занятия**

**Мамандық:** 0302000 «Мейіргер ісі»

**Специальность:**

**Сабақтың типі:** жаңа тақырыпты игеру

**Тип занятия:**

**Өткізу әдісі:** дәріс

**Методика проведения:**

**Сағат саны:** 2

**Количество часов:**

**Сабақтың өтетін орны:**

**Место проведения занятия:**

**Сабақтың тақырыбы:** Медицина қызметкері мен емделуші арасындағы өзара қатынас.

**Тема урока:**

**Сабақтың мақсаты:**  Студенттерді сабақтың барысында емделуші үшін психотравмалық зардаптары, отбасы мен жақындарына психологиялық көмек: психологиялық ағарту, шамадан тыс эмоциялық күйзелу мен қозу жағдайынан шығу жөніндегі ұсынымдар; вербальдық әсері жайлы ақпарат беру. Аурудың жазылмайтындығы туралы, өлім туралы ойларға бейімделу кезеңдеріне, өлім аузындағы науқастарды күту кезінде қызметкерлерге психологиялық көмек беру ерекшеліктеріне байланысты білімдерін кеңейту.

**Цель занятия:**

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

**Задачи занятия:**

***Білімділік:*** Жаңа тақырыпты меңгеру, қарым-қатынас жасау дағдыларын, емделушілерге, туыстарына бірінші психологиялық ағарту істерін көрсету ерекшеліктеріне байланысты білімдерін кеңейту.

***Образовательная:***

***Дамытушылық:*** Студенттердің медицина саласында ауру әсерінен емделуші тұлғасының өзгеруіне байланысты білімдерін тиімді пайдалану.

***Развивающая:***

***Тәрбиелік:*** Оқып білгенін әр жағынан үздік және тәжірибеде қолдана білу.

***Воспитательная:***

**Сабақтың жабдықтары:**

**Оснащение занятия:**

**Пәнаралық байланыс:** Коммуникативтік дағдылар, әлеуметтану

**Межпредметная связь:**

**Пәнішілік байланыс:**  Коммуникативтік дағдылар

**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**

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

**Организационная часть.**

**Оқытушының кіріспе сөзі.** Медицина қызметкері мен емделуші арасындағы өзара қатынас. Студенттерді сабақтың барысында емделуші үшін психотравмалық зардаптары, отбасы мен жақындарына психологиялық көмек: психологиялық ағарту, шамадан тыс эмоциялық күйзелу мен қозу жағдайынан шығу жөніндегі ұсынымдар; вербальдық әсері жайлы ақпарат беру. Аурудың жазылмайтындығы туралы, өлім туралы ойларға бейімделу кезеңдеріне, өлім аузындағы науқастарды күту кезінде қызметкерлерге психологиялық көмек беру ерекшеліктеріне байланысты білімдерін кеңейту.

**Целевая установка занятия.**

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

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

АҚТҚ - ның ЖҚТБ - дан айырмашылығы неде?

АҚГҚ/ЖҚТБ анықталғанда қандай психологиялық реакциялар
кездеседі?

АҚТҚ/ЖҚТБ мәселелері бойынша құпияны сақтау дегеніміз не?

АҚТҚ/ЖҚТБ бар адамдарға денсаулығын қорғау туралы қандай нұсқаулар беруге болады?

АҚТҚ жұқтырған адаммен кәсіби қатынаста болған
медициналық қызметкер не істеуі керек?

**Жаңа тақырыпты түсіндіру.**

**Медицина қызметкері мен емделуші арасындағы өзара қатынас.**

**Жоспары:**

1. **Науқас нені қалайды?**
2. **Емдеу үрдісі барысында науқас өз көзқарасын өзгертуге қабілетті ме?**
3. **Қандай жағдайларда науқас өз проблемаларын айтудан қашады?**
4. **Комуникация үрдісі кезінде дәрігер нені есте ұстауы қажет**
5. **Зерттеу**

**1.Науқас нені қалайды?**

 Науқастардың тілектерін жалпы тәжірибеде Еуропалық нысаналы топ анықтаған болатын. Неғұрлым жоғары бағаланған сайын

* Адамгершілік :
* Біліктілік:
* Шешім қабылдауға науқастарды қарастыру;
* Күтім және емдеу шаралары үшін уақыт бөлу;

Науқастар өздерінің мұқият тыңдайтын және асықтырмайтын: емдеу шарасына қатысты мәліметтерді хабардар етіп отыратын және оған қатысуға мүмкүндік беретін дәрігерді іздейді.

 Науқастардың қанағаттануы әсіресе науқасқа бағытталған кеңес беру бағытында арта түседі.

Науқастар өз дәрігеріне сенімді болғысы келеді. Зерттеулер көрсеткендей, науқастың өз дәрігеріне деген сенімі,мынадай жағдайлардан соң төмендейіне анықталған.

* «Не шығатынын қарап көремін»
* «Мен білмеймін»
* «Медбикемен ақылдасып көруім керек»
* «Бұл осылай шығар»деп ойлаймын»
* «Мен бұл нәрсеге сенімді емеспін»
* «Бұл жөнінде көбірек білу үшін маған уақыт керек»
* «Жай куйіңізді білу үшін кітаптарды қарап шығуым керек»
* «Бұл жөнінде»білу үшін компьютер қарап шығуым керек»
* «Басқа дәрігерлермен ақылдасуым қажет»

 Жақсы комуникативтік дағдылары бар дәрігер өз жұмысынан ләззат алып қанағаттанады, қиналмай жұмыс істеп,науқастың қиындықтарын неғұрлым дәл анықтайды, оның пациенттері де оған тез, әрі жеңіл бейімделіп,оның көмегіне қанағаттана алады.

 **2.Емдеу үрдісі барысында науқас өз көзқарасын өзгертуге қабілетті ме?**

 Өзара қарым-қатынас жасау барысында,тіпті емдеудің басында-ақ науқас науқас дарігердің пікірімен келіспеуі мүмкін.Сондықтан,қандайда-да бір шешім қабылдауда немесе дәрігердің қабылдаған шешімін өзгертуде науқасқа қысым жасамаңыз және де кері қайтару мүмкін болмайтын шешім қабылдауда,науқастар кері байланыс бермеуі мүмкін.

 Мәселен «Мені дәрі қабылда деп қинайд,бірақ мен бұлай мазалағанды қаламаймын.Мұны дәрігерге айта алар емеспін».

 Мына нәрселер білу маңызды:

 Науқастарда әдетте,бір немесе бірнеше қиындықтар болуы мүмкін;

 Науқастардың көпшілігі өздерінің денсаулықтарына қатысты мәліметтерді, диагнозын,оның этиалогиясын,дәрігерлердің болжамын,емдеу барысын, оның салдарын толық біліп, хабардар болып отырғысы келетінін нақты айтады;

 Науқастардың кейбірі мұны қаламайды;

 Өздеріне керекті мағұлмат алған кейбір адамдар, өздерінің оған риза екенін білдірсе, кейбірі шындықты емес, өзінің алғысы келген мағұлматын естігісі келеді.

 **3.Қандай жағдайларда науқас өз проблемаларын айтудан қашады?**

Науқас мынадай жағдайларда қиындықтарын айтуда бастартып, қарсыласады;

 Еш нәрсе жасауға болмайды деп ойласа;

 Дәрігер «Мен үшін жауапты болуға міндетті болады»десе;

 Дәрігер оның проблемасын талқылауға міндетті емес деп санаса;

 Оның өзі ойлаған ең жаман ойы расталуы мүмкін деп ойласа;

 Дәрігерді ұнатпаса.

 **4.Комуникация үрдісі кезінде дәрігер нені есте ұстауы қажет;**

Әдетте, ауруханалардағы палаталардың әрбіріне кіріп-шығу қиындық туғызбайтындығын, яғни науқастардың бір-бірімен еркін қарым-қатынас жасайтындығын, көрші палатадағы басқа науқастың ауруы жөнінде мағұлматты емін- еркін алуға мүмкіндік беретінін,дәрігерлер естен шығарып алып жатады. Сондықтан, науқастармен әңгімелесу барысында біртіндеп сенімді қарым-қатынас орнатуға тырысыңыз. Коммуникацияның мұндай түрі дамушы коммуникация деп аталады.

Коммуникация барысында құпияны сақтау басты жағдай екенін дәрігер естен шығармауы керек. Көп жағдайда «бетпе-бет»сөйлесіп, сұхбаттасу қиындық туғыза қоймайды. Әдетте науқастар басқа адамдар жөнінде, әсіресе туыстары мен жақындары жайында сөйлескілері келген жағдайда түрлі қиындықтар туып жатады.Мәселен, «мені өзімнің әпкелерімнің жағдайы қатты мазалайды, сондықтан сіздікөргім келді». Мұндайда сіз ақпаратты шынайы ашып беру шегінің шектен асып бара жатқан тұсын байқай алуыңыз қажет. Науқасқа оның құпиясының сақталатынына кепілдік қажет.

 Сондықтан, сіз ілтипаттылығыңызды сақтай отырып, «Бастықтарының рұқсатынсыз бұл мәселені әрі қарай талқылай алмаймын»деп нақты айтуыңыз қажет.

**5.Науқаспен тиімді интервью жүргізу үшін қандай жағдайлар қажет?**

1.Сіздің айтқандарыңызды науқастың естіп,тыңдап отырғанына көз жеткізіңіз.

Ақыл-ойы кем, ақылсыз болып көрінетін науқастар дұрыс ести алмағандықтан немесе дисфазия жағдайынан, осылай болып көрінуі мүмкін. Қалай болғанда да тез, жылдам сөйлеменіз, біршама тоқтап, ақырындап, пауза салып отырыңыз.

2.Науқаспен сәлемдесу.

Жағдайға орай түрліше амандасуға болады.

* Сізге жақсы таныс науқастармен, атын айтып амандасқанығыз жөн:
* Бұрың-соңды таныс емес науқаспен ресми түрде амандасқаныңыз дұрыс:
* Жас науқастармен немесе балалар мен аттарын айтып амандасқаңыныз абзал:
* 14 жастан асқан бейтаныс науқастармен ресми түрде сөйлесіп фамилиясын айтқаныңыз жақсы.

3.Әңгімені бастау.

Ең алғашқы дұрыс қадам, жағдайға байланысты болады. «Сіз үшін мен нестей аламын?»,-деген сұрақ сіздің жақсы ниетініз бен ілтипатыныз танытады.

Қолын алуыныз кажет пе? Бұл үлесімсіз кейде үйлесімді де болатын ресми жағдайды туғызады.

Науқасты тұрып қарсы алу қажет пе? Бұл нақты жағдайға байланысты.

4.Күн тәртібі.

Интервью бағдарламасы алдың-ала құрылып, тәжірбиеде көбінесе итерьердің бастапқы ұстанымымен анықталады. Алғашқы қадамсыз өзіңіз жасауыңыз керек пе? Әлде науқастан күткеніңіз дұрыс па?

«Қандай мәселемен келдіңіз?»,-деген сұрақтар жай ғана «Сәлеметсіз бе» дегеннен әрине артық.

5.Қажет болған жағдайда тез сөйлеңіз.

Интервьюдің бірнеше минуттарында сіз мына нәрселерді бағалай алуыңыз қажет:

* Науқас қарым- қатынас жасауға дайын ба ?
* Оның алғашқы шағымдары қандай?
* Жасырын жатқан қиындақтары бар ма?
* Әлі қандай сұрақтарға жауап алуыңыз қажет?
* Оны қашан және қалай білуңіз қажет?

Науқастың проблемасы ауыр болған жағдайда: « Бұл мәселені талқылау үшін көп уақыт қажет. Неғұрлым ұзақ уақытқа созылатын кездесу жөнінде келісуіміз қажет» - деп алдын -ала науқасты хабардар етіп, ескертуіңіз қажет.

6. Өзіңіздің рөліңізді анықтаңыз.

Науқастарға қарағанда дәрігерлер ықпалдырақ деген болжам кеңінен тараған. Науқастар мен және оның жақын туыстары мен жұмыс жасау барысында дәрігер әлеуметтік, қаржылық және жеке қиындықтарға тап болуы мүмкін:

« Өкінішке орай өзім еш нәрсе жасай алмаймын, бірақ хат жазып бере аламын» немесе « бұл нәрсе бойынша « мына адамға» хабарласқаныңыз жөн»

7. Науқастың атын есте сақтауға тырысыңыз.

Бұл тұста балалар ерекше қиындық туғызуы мүмкін. Егер, баланы дәрігер « ол» « мына бала» « бұл қыз» деген секілді атаулармен атап отырса, бұл кез -келген ата-ананың ренішін туғызады.

« Бүгін біздің жігіт (сұлу қызымыз.батыр, бойжеткен) қалай)» деп амандасу, баланың атын білмейтіндігіңізді жасырып қалады. Дегенмен, егер кішкене баланың киімі оның ұл немесе қыз екенін білдіріп тұрмаса, онда сіздің бұл тәсіліңіз жарамайды. Мұндайда ойдан шығарылған есімдерді немесе атауларды қолданған жақсы.

«Біздің шығыс ханымыздың халі қалай»? « Кішкентай қалай»? Балапанның халі жақсы ма» ?

8.Науқасқа өз қиындығына мән беріп қарауға көмектесіңіз.

Егер науқас сөзге құмар ауруының симптомдарына тым ұзақ тоқталып отырса, сіз:

« Өз шағымдарыңызды қағазға жазып берсеңіз дұрыс болар еді» деп айтуыңызға болады.

Кейде неғұрлым ұзаққа созылатын кездесуге келісіп алғанға дейін әңгімеңізді кейінге қалдырған жөн.

 9.Уақыт аралығын нақты белгілеп алыңыз.

Интервью басында:

« Бұл мәселе біршама күрделі, жеңілірек болу үшін маңызды тұстарын 1-2 минутта атап өтіңіз»

10. Бұрын болған немесе қазір бар емдеу тәсілін анықтап алыңыз.

« Қазір қандай да дәрі -дәрмек өабылдап жүрсіз? Кейде науқастың өзі сізге психотропты препараттар мен психоактивті дәрілерді пайдаланып жүргенін айтып беруі мүмкін.

11. « Иә» немесе «жоқ» деген жауапты әдеппен айтуды үйреніңіз.

 Бұрындары «иә» деген қарапайым жауап бір ғана мағына беретін болса қазір біршама көп мағыналы болуы мүмкін. Яғни, «бірақ»..... деген жауап, науқаста күмән туғызады. Сондықтан, «иә» десеңіз, оны нақты айтыңыз, ал егер «жоқ» деген жауап беретін болсаңыз оны мынандай жолмен жеткізуге болады:

«жоқ деп айтуға мәжбүрмін себебі......»

12. Неитралды бағытта ұстануға тырысыңыз.

Кейде науқастың тұлғалық ерекшеліктеріне қарай неитралды бағыт ұстануы қиынға соғуы мүмкін. Мұндайда сіздің кәсіби репертуарыңызды шыдамдылық пен коммуникативтік дағдылар қорының болуы қажет. Неитралды бағыт ұстану кезінде кейбір науқастар ашуланады, бірақ мұның медициналық немесе басқа да түсінікті себептерінің болуы мүмкін екенін ұмытпаңыз.

13. Қиындақтар науқасқа қалай әсер ететінін бағалаңыз.

« Сізге бұл қалай әсер ететінін айтыңызшы»? Немесе « бұл күнделікті өмірде сізге қиындық туғызуы мүмкін,осы жөнінде айтып бере алмайсыз ба?»

14.Проблемаға науқастың көзімен қарауға тырысыңыз?

Сізге әдеттегі жағдай,науқас үшін аса маңызды болуы әбден болуы мүмкін.Мұны мойындаңыз- «Бұл аса маңызды жағдай»

15.Үстемдік етпеңіз

Төсек тартып жатқан науқаспен әңгімелесуде,үстемдік танытпай, Қарапайымдылық таныту, дәрігердің науқас деңгейіне түсіп сөйлесуіне көмектеседі.Төбесінен қарап,биіктен сөйлесіп тұрған дәрігерді көріп,науқас ерекше қолайсызданып,тіпті өзін төмен сезінуі әбден мүмкін. Еркек жынысты дәрігер ер адамнан- «не жағдай?» -деп сұраса, ал әйел адамнан- «Сізді не жағдай мазалайды?»деп сұраған дұрыс.

16.Кейбір жағдайлардан хабардар емес екеніңізді науқасқа білдіріңіз.

Кей кездері науқасқа мұны тіке айтуыңызғада болад;

«Бұл мәселені менен артық білетін адамдар бар»,бірақ оны жұмсартып «Мен бір кісімен кеңесіп көрейін»десеңіз болады.

17.Байыппен,асықпай сөйлесіңіз.

Бірде тәжірибелі хирург былай дейді;

Барлық жағдайға сәйкес келетін ереже- «Мен шыдауға болмайтын жағдайларға да шыдауым керек»

Егер науқасқа айтатын ақпараттарыңыз көп болса,оны асықпай,жай айтыңыз.Ойланып асықпай сәйлесу сізге де,науқасқа да пайдалы.АҚШ-та алғашқы әңгімелесу барысында,науқасқа орта есеппен 22секунд уақыт беріледі,содан соң дәрігер әңгіме барысын өз қолына алады.Швейцариялық зерттеулердің кәрметуі бойынша,дәрігердің 2минут тыңдағаны,науқастардың 80%қанағаттандырады екен.

Дәрігерлер науқастарға қарағанда тезірек сөйлейді,әрі әңгімені жиі бөледі.

18.Әңгімені мүмкіндігінше абайлап бөлуге тырысыңыз.

Науқастардың әңгімесін бөлмесеңіз,олар ұзақ сөйлейді,бірақ дәрігерлер оларды біршама уақыттан кейін-ақ бөледі және ол дөрекілік пен әдепсіздік болып қабылданады.

Науқастың шағымын тыдау барысында,оның әңгімесін әдеппен ,дұрыс бөле алу басты жағдай ,әңгіменің ашылуына қарай,қойылуы тиіс сұрақтарды дәл уақытында дөп басып қою да аса маңызды.

Әңгімені науқас аздап тоқтап үзіліс жасағанда сұрақ қою арқылы бөле аласыз,мәселен «Бұл алғашқы рет болып отырған жағдай ма?»

19.Науқасқа үнемі қолдау көрсетіңіз

«Иә»,»Дұрыс»немесе басты іздеу секілді қарапайым құптаулар,науқасты сіздің оны мұқият тыңдап отырғаныңызға сендіреді.Сіз дауыс ырғаңызбен және интонацияңызбен де қызығушылықпен тыңдап отырғаныңызды біліре аласыз.

«Мұндай қиындық менің өз басымда болып көрмепті,бірақ болған кунмен де,сіз сияты оны дұрыс шеше алар едім деп ойлаймын»

Сізге бұл қалай әсер етті»

«Көңіл толқытатындай жағдай екен..»

«Осы туралы толығырақ айтып берсеңіз»

«Бұл өте маңызды»

Ең дұрысы өзіңіге тән ерекшеліпен жеке өзініздің техникаларыңызды дамытып отырған жөн!

20.Жағымдылықты күшейтіңіз

Мүмкіндігінше жағымды жағдайларға баса назар аударып отырмыз; «темекі тартудың зияны...»емес,дұрысы; «темекіні ұоюдың пайдасы».Жағымсыз хабар болып тұрған жағдайда да,жағымды бір тұсты атап,соған баса назар аударта біліңіз;

«Иә,Бұл жаман хабар,бірақ жақсы бір тұсы...»

Сонымен қатар,жай ғана диагноз өзі,егер ол медициналық терминмен жеткізілсе,қауіпті,яғни мән беруге тұрарлықтай болып қабылдануы мүмкін.

«Сіздің қолыңыздағы ісік-қатерсіз ісік»дегеннен, «Қолыңыздағы өскенеттің,қатерсіз екені анықталды»деген жөн.

21.Тіке қойылатын сұрақтар

А.жабық сұрактар мақсатты мақсатты анықтау үшін өте құнды болып табылады. «Иә»немесе «жоқ»деген жауаптар қашанда қалыпты болып табылады.Мәселен;

«Бұл маусым айында болды ма?»деген сұрақ белгілі бір жағдайдың нақты қай уақытта болғанын анықтау үшін маңызды.

«Өте қатты ауырыппа еді?»-субьективті симптомдар белгілерін;

«шаршап-шалдығу қашан басталды»;

«Қолыңызды әлсіз сезінген кезініз болды ма?»

«Өз-өзінізге қол жұмсау ойынызға келді ме?»-деген сұрақтар,нақты ақпарат алуда өте маңызды.

Б.Симптомдардың психодинамикалық маңызы болған жағдайда ашық сұрақтар қойған дұрыс.

«Осы симптомдар алғаш сезілген кезде,сіз өзіңіздің өмірлік жағдайыңыз туралы айтып бере алар ма едіңіз?»

Бір жағынан,сіздің уақытыңыз аз болса,нақтырақ болуға тырысыңыз. Сұрақтарды жан-жақты етіп,кеңейтіп қою,белгілі-бір сәттерді нақты ашып беруге көмектеседі.

* «Маған тағы да айтамын деген ойларыңыз барм ма?»
* «Маған тағы айтуға тиіс мәселелеріңіз бар ма?»
* «Мен тағы нені білуім қажет?»
* Бұл сіздің айтқандарыңыздан да артық деп күдіктенемін»

Бұл айтылғандардан соң біршама уақыт куткеніңіз дұрыс.

22.Бағыттаушы сұрақтар.

 «Тыныс алу кезінде шаншу,сыздау немесе т.б ауырсынулар бола ма?»деген сияқты сұрақтар науқасқа жеңілдік туғызады.Сонымен қатар,өз еркімен айтуға батылы бармайтын кейбір жағдайларды мойындауға көмектеседі.

«Бұл инфекцияны тағы басқа біреуден жұқтырып алуыңыз мүмкін бе?»

Бақылау сұрақтары науқастарға комплайенсті (емдік терапиян режимін) ұстанбай жүргендігін мойындауға көмектеседі.Дәрігердің кеңесі мен дәрілерді қабылдау шараларын ұстанбай жүру жағдайы,өте жоғары 40%-50% пайызды көрсетуі мүикін:

 «Дәрілерді қабылдау сізге қиындық туғыза ма?»;

 «Дәрілерді қабылдауды ұмытып кетесіз бе?»

 «Өзіңізді жақсы сезінсеніз, кейде дәріледі ішуді тоқтатып қоясыз?»

«Өзіңізді нашар сезіңсеніз, дәрілерді ішуді тоқтатпайсыз ба?»

23.Жағымсыз сұрақтар.

Қашан да науқасқа, мұндай сұрақтарды не үшін қою керек екенің түсіндіріп отырыңыз:

«Мұны сұрап отырғаныма кешіріңіз,бірақ бұл өте маңызды».

24.Сөздік ақпаратты жинау.

Мынадай сөздірді қолдануда мұқияат болыңыз:

«Бұл ауру.......»

Бұл басқа аурулардын да болғанын меңзеуі мүмкін.Науқастың шағымды да шашыратып,дұрыс айтпау, жасырын жатқан проблеманың болуы мүмкін деген болжам туғызады.Денедегі симтомдар клинкалық проблеманың көрінісі болған жағдай да, сіз аурудың себептерін анықтауға бағытталған сұрақтарды қоюға тырысыныз.

«Сізді шың мәнәнде бүгін маған келуге итермелеген не жағдай?»

«Шың мәніңде»,-деген сөз өте маңызды, себебі осы сөз арқылы сіз оның құпияа сақтап қалуға тырысатын ойларын қабылдауға толық дайыннан сон ашық екенінізді білдіруге көмектеседі.

* Шұғыл кеңес беру, қажет болып табылмайды;
* Науқастығ көңіл күйі шағын айтуға сәйкес емес.

25.Тақырыпты күтпеген жағдайда өзгертуге үйрену.

Бұл жағдай шешімді түрде ,бірақ әдептті әрі нақты іс-әрекетті қажет етеді.

* «Бұл өте маңызды,деген мен сіз маған.....айтып бере аласыз ба?»
* Бір жағынан, науқастың тақырыпты аяқ асты өзгертуі, дәрігердің тез арада жағдайды қолға алуын талап етеді.
* «Асықпаныз,маған......жөнінде айтып берсеніз»

26.Проблемалар тізімі.

Науқастын стрестер тізіміне қайта оралуын сұрау,қиындықтарды анықтау үшін науқасқа да, дәрігерге де пайдалы болуы мүмкін. Көптеген науқастар қалыпты мінез-құлық дегеніміздін не екенін тіпті білмеуі мүмкін. Мәселен,перфекционнист-науқастар,жұмысқа тым көп мән беретіндер, кейбір адамдардын жай ғана өзің нашар сезінсе немесе аздап суықтап қалса болғаны, демалыс алатынын біле бермейді.

27.Әдейі жасалған немесе айтылған жағдайларға мән бермеңіз.

Кейде науқастар ашу шақыратын, мүмкін намысқа тиетін сөздер айтуы мүмкін.Әңгіме барысында мұндайға мәнн бермеуге тырысыңыз.

28.Сөздік емес қарым-қатынас .

Коммуникация барысында көз түйістіру, жест ,дене қалпыныз қимыл әрекетіңіз өте маңызды болып табылады.Адам дауысыныың интонациясы кейде белгілі-бір көңіл-күйді білдіреді-ашу-ызаны,ренішті,қуанышты,зерігу, немқұрайлықты шыдамдылықты,көнілсіздікті,қанағаттануды т.б.

 Қарым-қатынастын сөздік емес тәсілдерін өзіңіздін коммуникативтік репертуарынызға үнемі қосып отыруға тырысыңыз. Маңызды,маңғас дауыс үстемділікті білдірсе, сөйлеу барысында жиі шатасу сенімсіздікті,мазасыздықты білдіреді.

«Сіз білесіз» немесе «сол сияқты » «ым-м»деген сияқты сөздермен дыбыстауларды әңгіменің барысында қолданбауға тырысыңыз.

29.Дене қимылын қолдану.

Жалпы адамдардың жазып алынған видеоинтервьюді тындағаннан көрі,өзін сырттай көріп,бақылаудан қорқатыны белгілі.

Қолдың қимылы,белгілі бір сәтте науқасқа жақындау дәрігердің бет-жүзі науқасқа деген қарым-қатынасын көрсетеді.

 Сөздік емес қарым-қатынаста киім киюдің де өзіндік рөлі бар. Уақыт өткен сайын өзгеріп отыратын сән үлгілері, нақты бір кеңес бере алмайды, киім киюдегі басты жағдай- бұл тазалық пен ұқыптылық.

Дененің қимылы- бұл екі жақты процесс екенін ұмытпаңыз. Яғни, науқас та дәрігердің сөздік емес қимыл- әрекетін қабылдай алады. Бұл тұста дененің « жағымды» қалпы жиі әңгімеге тартады, мәселен:

* алға ұмтылу, науқасты тыңдау:
* көзге қарап отыру зейімділік таныту:
* бас изеу:

Сөздік емес кейбір қимыл -әрекеттер тиімді коммуникацияға кедергісін келтіреді,- мысалы:

* қаламсапты мазасыз айналдыру:
* қайта-қайта сағатқа қарау:
* көзге қараудан қашу

30.Өзіңізді таныту

Өзіңіздің интервьюіңізді бейнетампадан көру,кейде тіпті күтпеген эмоция(кейде жағымсыз)туғызуы мүмкін.

«Шынында да мен осылай қолымды көп сермеймін бе?»

«Шынында да мен науқастың сөзін жиі бөлемін бе?»

 Өзіңіздің мүмкін «ең мықты маман»емес екеніңізді сезініңіз.Сондықтан, « сіз бұл жөнінде профессор К.-мен сөйлескеніңіз дұрыс болар,бұл мәселеде менен көбірек білетіні сөзсіз»-деп,сенімсіз болсаңыз басқа дәрігерді ұсыныңыз.

* Науқастың ауыру тарихымен және сырқатнамасымен танысып,соған сәйкес интервьюге жақсылап дайындалыңыз.
* Науқасқа интервьюге берілген уақытты ескертіңіз-бұл оның қандай ақпаратты қанша уақыт және қалай айту керектігін шамалауға көмектеседі;
* Науқасқа өзініздің уақытша цейтнотта екенініңіздіжәне бұл цейтноттың себебін(мысалы,шұғыл жағдай,кешігу т.б)бірден айтып өтіңіз;
* Мәселені толығымен дұрыс талқылауға уақыт жетіспейтіндей болса,басқаша тәсіл ойластырыңыз;

Клиникалық мысал.

47 жастағы әйел дәрігерге көкірегім ісініп тұр деген шағыммен келді. Әйелдің тым қобалжып тұрғанын байқаған дәрігер, өзінің ашықтығын танытып, қолдап, эмпатия көрсете отырып, қауіпсіз әрі жағымды атмосфера орнатады. Бұл жағдай науқас әйелдің өз ойлары мен сезімдерін қорқынышсыз айтып беруіне көмектеседі. Бұдан соң дәрігер науқастың алғашқы қорқынышының себебін, яғни радикальды мастопаптиканын бар екенін, мұндай жағдайда оның жаңа күйеуі қабылдай алмайды деп ойлайтынын анықтайды.

Науқастың мұндай қорқыныштарын анықтап алаған соң, дәрігер тікелей көмек көрсете алады және бұл жағдайдан гығудан кейбір жолдарын ұсына алады. Мысалы, дәрігер мен науқас бірігіп, емдеу шараларына оның күйеуіңің қатынасқаны дұрыс болады деп шешім қабылдай алады.

Егер, дәрңгер өз уақытында эмпатия мен қолдау көрсете алмаса, науқас әйелдің өз қорқынышын ашып айтуы беймәлім жағдай еді. Яғни, емдеу нәтижесі белгісіз болса, әрі шешім кешігіп қаблыданса, науқастың постжарақатты жағдай артуы сөзсіз.

**6.Зерттеу**

Зерттеулер, дәрігердің қолдау мен эмпатия көрсетуі науқастың қанағаттануы мен ем нәтижесіне деген оң ықпал беретінін көрсетеді.

* Бет әлпетттің мимикалық көрінісін классикалық тұрғыда зерттеу,американдықтардың , бразилия және аргентина елі мен жапандықтарға қарағанда ашу ызаны неғұрлым жақсы танып, аша алмайтындықтарын дәлелдеді;
* АҚШ дәрігерлерін зерттеу барысында, респонденттерің тең жартысы ашулы науқастармен жұмыс жасау ерекше қиын екенін айтады және олардың үштен екі бөлігі медициналық мектептерде( институттарда) науқастардың эмоциналды проблемаоларымен жұмыс жасау дағдыларына аса мән бермейдідейді;
* Дәрігердің қолдауымен эмпатиясы жағымды әсер етіп, олардың мазасызданып қобалжуларын басады.
* Науқастардың мамандарға олардың көмекетеріне қанағаттанбау , олардың дәрігерлер үстіне шағым жазуына дейін әкеледі.
* Жалпы дәрігердің кәсіби біліктілгімен эмпатиясы арасында тікелей байланыс бар.

Түрлі кеңестер

* Диагнозды толықтай түсіндіруге және емдеу түрлері мен таныстыруға біршама уақыт бөліңіз;
* Науқастың ауру жөнінде және емдеу варианнтары туралы түсінгін бағалаңыз.

Мысалы:

* «Сіз бұл жағдай туралы не білесіз?»
* «Бұрын сізге не көмектесетін еді? Не нәрсе көмектеспейтін еді?»
* Науқасқа емнің бірнеше түрін ұсыныңыз
* Емнің өзіңіз айтып отырған түрінне үшін ұсынатыныңызды нақтылап түсіндіріңіз. Яғни, науқас бұл вариантты не үшін ұсынып отырғаныңызды білуі тиіс;
* Белгілі бір ем түріне қатысты науқастың күдігін оның әрқайсысына толығырақ тоқталыңыз. Себебі, науқастың бұл күдігі оның дұрыс түсінбеуінен қорқынышан немесе жеке өмір тәжірбиесінен туындауы мүмкін;
* Емдеу барысындағы барлық рөлдер мен міндеттерді қарастырып және науқастың оларды қаншалықты дұрыс түсінгенін, қаншалықты оған келісетінін анықтаңыз
* Науқасқа қолдау көрсетіңіз.

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

* **Баға қою**

**Выставление оценок**

* **Үй тапсырмасы.**

Тақырып: Медицина қызметкері мен емделуші арасындағы өзара қатынас.

Пайдаланатын оқулықтар: Асимов М.А. «Коммуникативтік дағдылар»: оқулық/Асимов М.А., Нұрмағамбетова С.А., Игнатьев Ю.В. ҚР ДСМ С.Ж. Асфендияров атындағы ҚҰМУ. Алматы: Эверо, 2009.

 **Домашнее задание.**

 Тема:

 Литература: