



## С. Ж. Асфендияров атындағы Қазақ Ұлттық Медицина Университеті

**Тақырыбы: Науқас пен оның туыстарымен денсаулық сақтау  
саласында жұмыс істейтін қызметкерлер мен тиімді қарым-  
қатынасқа түсудің жалпы қағидалары**

Орындаған: Колпашева К.  
Группа: 23-1  
Қабылдаған: Ерназарова С.

Т

Алматы 2016

# Жоспар:

## I. Кіріспе

## II. Негізгі бөлім

- *Науқас пен дәрігер арасындағы сөйлесу мәдениеті*
- *а) Дәрігердің науқас пен және оның туыстарымен қарым-қатынас жасауы*
- *ә) Дәрігердің дәрігермен қарым-қатынас жасауы*

## III. Қорытынды

Медициналық мамандықтың көп те күрделі ерекшеліктерінің ішінде сырқатпен қарым – қатынас және тілектестік көзқарастың маңызы зор. Емдеудің нәтижелі болуы дәрігердің сырқат жүрегіне жол табуына, оның сенімінен шығуына байланысты. Дәрігердің жоғары біліктілігі, оның шеберлігі аурудың дәрежі қылығына өзін ұстамды болып, сырқаттың көңіл-күйін дұрыс түсінетіндігінен байқалады. Осыған орай белгілі совет хирург-онкологы Н.Н.Петров “Дәрігерлерді өз ісіне және жүрегінде деген сырқатқа өшпейтін махаббат оты бар адамдардың ішінен таңдап алу керек” - деп пайымдаған. Дәрігер еңбегінен басқа бірде-бір мамандық жүрек пен ақылдың ұштасуын қажет еткенін сезінбейді.



- Көп жағдайда науқас дәрігердің алдына келгенде өз басындағы ауыртпалықтарды, ауруы туралы айтуды қаламайды. Оған көбінесе өз сырқаты жайлы қате пікірлер немесе өз дәрігеріне деген сенімсіздік әсер етуі мүмкін. Мысалы өз сырқаты жайлы, “еш нәрсе жасауға болмайды, дәрігер маған ешбір көмегін тигізе алмайды деп ойласа”. Бұл жағдайда дәрігер Авицена айтпақшы -қыран көзді, мамық қолды, жыландай сабырлы, арыстан жүректі болуы керек.

Көне медицинаның негізін қалаушы Гиппократ:

“Дәрігер, егер түсі жылы және шымыр, өзін-өзі жақсы, таза ұстаса, жақсы киімі болса, мейлінше мінезі тамаша, мырза мәнді және адам сүйгіш, жұмысын байсалды да тыңғылықты істейтін болсын”, -деп жазды. Егер науқас дәрігердің бойынан осы қасиеттерді байқаса, ол өзінің сенімді қолда екенін сезініп, дәрігерге сенім артады. Ол өз басындағы қолайсыз жағдайлар мен науқасы жайлы айтып, дәрігерден үлкен көмек күтеді. Осы жағдайда дәрігер сырқат сеніміне кіріп, оны дәрігердің айықтырғыш күш-қабілетінің күштілігіне иландыру керек.





# Науқаспен сұхбат жүргізгендегі керек шарт

- *Сіздің айтқан сөздеріңізді науқас тыңдап отырғанына көз жеткізіңіз.*
- *Науқастар кейде ақылсыз болып көрінуі олардың айтылған сөзді дұрыс ұқпайтындағында. Қандай жағдай болмасын тез сөйлемеңіз және кейде тоқтап науқасқа да сөз беріңіз.*
- *Науқаспен оның қиындығына орай қарым-қатынас жасаңыз*
- *Науқасты танитын болсаңыз, олардың атымен, яғни есімімен сәлемдескен жөн.*
- *Алдыңызға бірінші рет келген науқаспен формальді түрде сәлемдескен дұрыс.*
- *Жас жеткіншек немесе жас бала алдыңызға келсе олармен өз тілінде немесе сәлемдесу арқылы қатынасқа түсуге болады.*
- *14 жастан жоғары науқастар мен сөзді формальді түрде сәлемдесіп және фамилиясымен атаған жөн.*
- *Ұзақ сөйлеген жағдайда науқастың сөзін жаймен бөліңіз*





## **Науқас сөзін жайлап бөліңіз.**

Науқас ең кемі 90секунд сөйлеуі мүмкін, егер де олардың сөзін бөлсеңіз, тек қана 18 секундтан кейін одан бұрын бөлу сіздің тарапыңыздан сыпайылықты білдірмейді. Науқастың сөзін аяқтатпай бөлу бұл аса әдепсіздік.

Әңгімені науқас аздап тоқтап, үзіліс жасағанда, әдеппен сұрақ қою арқылы үзуге болады, мәселен: ”*Бұл алғашқы рет болып отырған жағдай ма? Деу арқылы айтуға болады. Науқасты өз сөзін аяқтатпай бөлу бұл анайылық.*



- Науқастармен қарым-қатынас жасауда вербальды және вербальды емес қатынастар маңызды орын алады.

Дәрігер науқастарды қабылдағанда өзінің қимыл әрекеті арқылы оларға кері немесе жағымды әсер етуі мүмкін. Егер дәрігер науқасты бар ынтасымен тыңдап, назарын тек науқасқа аударып, ауруына науқастың көзқарасымен қарап отырғанын сездірсе науқас та дәрігерге көп сенім артады. Ал егер бәрі керісінше болып, науқасқа назар аудармай басқа іспен шұғылданып отырса, науқастың психологиясына кері әсерін тигізіп, шипа іздеп келген дертіне кері әсер етуі мүмкін







**А.П. Чехов** былай деп жазған екен: «**Дәрігердің ақыл – ойы ашық, адамгершілік жағынан таза, физикалық жағынан ұқыпты болуы керек**». Осы тура айтылған ұғымды ашып қарасақ, дәрігердің білімі, тәжірибесі мен жоғары сапалы қызметіне деонтологиялық қырағылық (сақтық) қатарлас болуы қажет. Ауру адамға көмектесуде, аурудың аяғы құтты болатынына сендіру негізіндегі әңгімелерде, прогностикалық қорытындылар мен кеңес беруде сөз арқылы ауру адамға зиян келтірмеу үшін өте сақ болу керек. Дәрігерлік практика дәрігерге медико - психологиялық баға беруде көп мәлімет береді.



Improvement starts here. [Learn more](#)  
© 2014, [Medtronic](#)

# Вербальды емес қарым-қатынас

- Сырқаттарды емдеуде дәрігер үшін сөздің рөлі әрдайым жоғары. Науқаспен қарым-қатынаста дәрігердің дауыс көтермей, бірқалыпты шыдамдылықпен, тіл мәдениетін сақтап, тұрпайылық жасамауы қажет. “Әркім өз ауруымен ауырады, оған қорқыныш қосылады” деген қанатты сөз бар. Міне сондықтан дәрігер өзінің мінез-құлқымен, байқап сөйлеуімен және ойлы, дұрыс ақыл-кеңесімен сырқаттарға әлдебір күдік туғызудан қашық болғаны абзал. Кейде сырқат көзінше медициналық қызметкерлер көбірек сөйлеп қояды, ол ятрогенияға әкеліп соқтырады. Ол медициналық қызметкердің теріс түсіндірген сөзінен немесе мінез құлқынан шығады.



- Кез келген ауру жағдайында да дәрігер сырқаттың психикасын бұзбауға тиіс. Қатерлі ісік ауруы бар адамдардың сұрағына абайлап жауап қайтаруы керек. Сырқатқа жәрдемге кеш келдіңіз, ауруыңыз асқынған, емделу қиын қазіргі медицинаның ем дом қолдануда әлі күші жетпей жатыр деп жұбатуға болмайды. Сөз сырқатты емдеп қана қоймай оны жаралауы да мүмкін екенін дәрігер жадында ұстап сырқат көзінше түсініксіз терминдерді айтпауға тырысу керек. Ол терминдерді науқасқа түсінікті тілмен жеткізуі қажет,



# МЫСАЛЫ

<b>Термин</b>	<b>Медицинада айтылуы</b>	<b>Науқастың түсінуі</b>
<i>Острый</i>	<i>Ерте басталу</i>	<i>Қиын</i>
<i>Хронический</i>	<i>ұзақ</i>	<i>Аса қиын</i>
<i>Мигрень</i>	<i>Спецификалық синдром Бас ауры</i>	<i>Кез – келген аса қиын бас ауруы</i>
<i>Рак</i>	<i>Гистологиялық аса ауыр дерт</i>	<i>Қашанда өлімге әкеледі.</i>

Клиникалық практикада дәрігер мен оның әріптестерімен алатын қарым-қатынастарының маңызы зор. Әсіресе бұл дәрігер мен мейірбике басым жұп болып жұмыс істейтін мекемелерде айқын байқалады. Сырқаттардың және олардың туыстарының көзінше әріптестер бір-бірімен сіз деп сөйлесуі қажет. Егер әріптестер арасында сыйластық, бір-біріне деген адалдық сезімі болса, онда медициналық көмектің сапасы да артады.



Қорыта айтқанда, медицинада дәрігердің науқастармен, олардың туыстарымен және әріптестерімен қарым-қатынасының алатын орны ерекше. Егер аталған қарым-қатынастар жақсы болатын болса науқастарды емдеуде алынған нәтиже де жақсы болмақ.

# Пайдаланылған әдебиеттер:

- Жалпы хирургия (2006 жыл) 37-39 беттер
- М.А. Асимов, С.А. Нұрмагамбетова, Ю. В. Игнатъев «Коммуникативтік дағдылар»
- Л.С.Заликина «Сырқаттың жалпы күтімі»



A scenic landscape at sunset. The sky is filled with vibrant orange and yellow clouds, with the sun low on the horizon. In the background, a range of jagged mountains is silhouetted against the bright sky. The middle ground features a winding river that reflects the golden light, surrounded by a dense forest of green trees. The foreground is dominated by dark, silhouetted evergreen trees, creating a sense of depth and framing the scene.

**НАЗАР  
АУДАРҒАНДАРЫҢЫЗҒА  
РАХМЕТ!!!**