

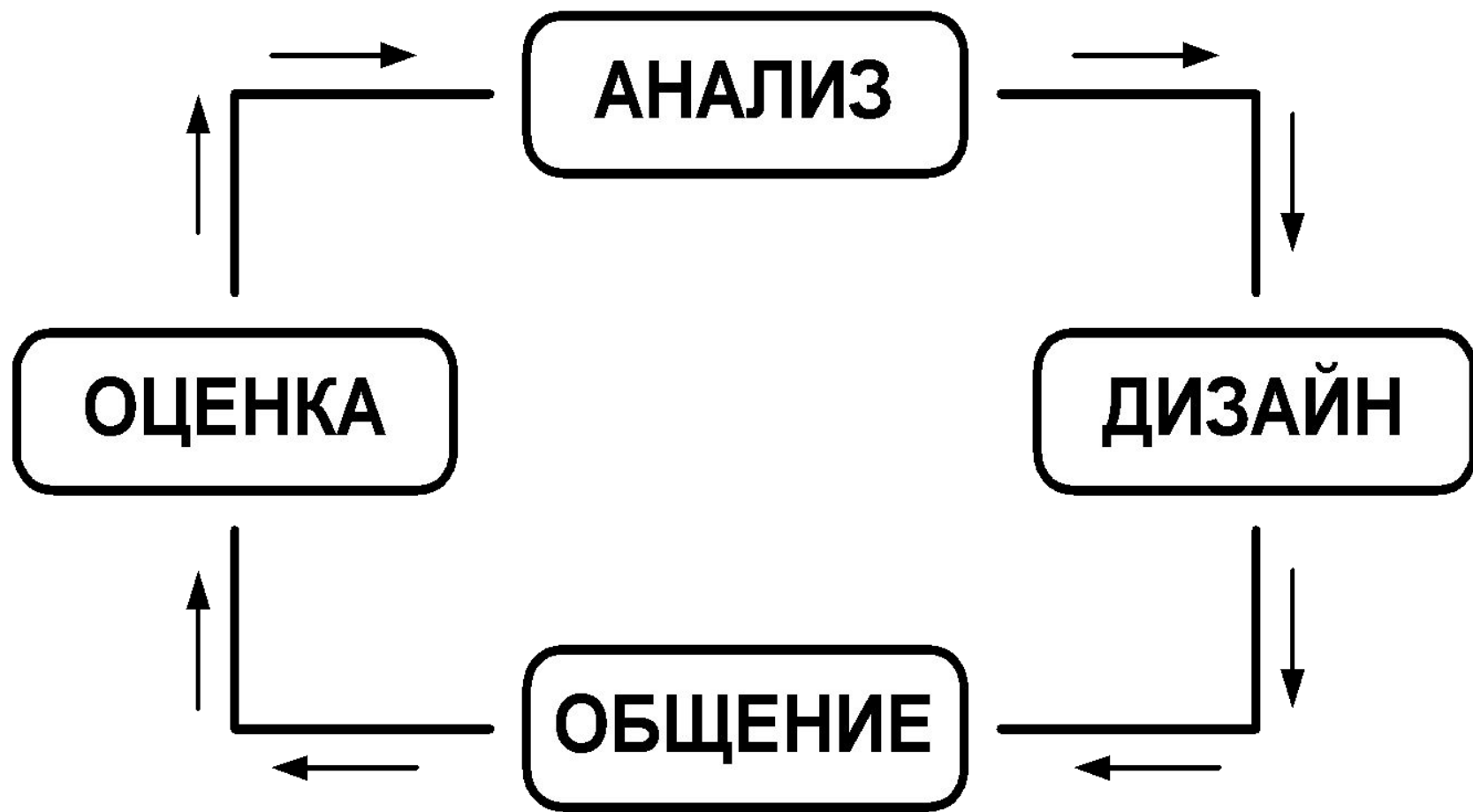
**Тақырыбы: Тұлға аралық  
қарым- қатынас пен жалпы  
тәжірбиелік дәрігердің  
пациентке кеңес беру  
принциптері.**

# Тұлға аралық қарым - қатынас

- Тұлға аралық және бетпе бет қарым- қатынас- ең негізгі қолжетімді ақпаратпен байытылу жолы және бір адам немесе бірнеше адамдардың арасындағы ақпаратпен алмасу болып табылады. Тұлға аралық қарым- қатынас тура немесе сол мезеттілік үрдіс. Тұлға аралық қарым- қатынас тәртібін өзгертуде жаңа тәжірбиелік қарым қатынаста маңызды сәт болып табылады .
- Тұлға аралық қарым- қатынас адамдармен қатысты барлық жерде пайдаланылады , алға қойған мақсатқа жетуде, жақсы дағдылар болып табылады.
- Бұл- бетпе бет , вербальді, вербальді емес ақпарат алмасу, адамдар арасындағы немесе топтағы пікір алмасу болып табылады .
- Тұлға аралық қарым - қатынасқа мотивацияны, оқытуды , кеңес беру кіреді.

- **Мотивация** –бұл динамикалық ағым, адамды іске жетелейтін эмоцианальді жағдай .
- **Жеке және топтық оқытылу** –Оқытылып жатқан қатысушыларға керек ақпаратпен қамтамасыз ету . Алынған мәлімет тыңдаушының білімін жетілдіруіне , ал әдістері оның орындалуын, оқу үрдісі оқып жатқанның тәжірбиелік қарым қатынас орнату, мінез құлқын өзгертуге септігін тигізеді.
- **Кеңес беру**–бұл адамдардың бетпе бет қарым қатынасы ,кеңес алушы нақты толық ақпарат бергенде, клиентке қиындықтарын шешуге және қарсы тұру үшін көмектеседі .
- **Жеке кеңес беру** – бұл клиентке өміріне қатысты шешім қабылдауда немесе өмірін тәртібін өзгертуге септігін тигізетін көмек .

- Егер қарым- қатынас сәтсіз болса, аяғы да сәтсіз болады.
- Егер ақпарат әртүрлі түсінікте болса, онда ол түсінік көптеген жағымсыздық әкеледі.
- Әрқашанда сізден артық білетін біреу бар.
- Қарым- қатынас көп болған сайын, түсінісу қиын болады.
- Бұл пікірлер нақты емес принцип болып табылады, бірақ әзілдеп болса да дұрыс қарым қатынастың қиындығын көрсетеді.



**ҚАРЫМ- ҚАТЫНАС АҒЫМЫНЫҢ  
КЕЗЕҢДЕРІ**

# Кезеңдер:

- Бағалау – Жаттықтырушы клиенттің мәдениетін немесе тобы, тәжірбиесі, қарым- қатынасы, білімі және өмірлік дағдылары жайлы ақпарат жинайды .
- Сараптама – жаттықтырушы клиентке немесе топқа байланысты жиналған ақпаратты қажеттілігіне байланысты бөледі.
- Көркемдеу – жаттықтырушы керек ақпарат пен клиенттің қажеттілігін анықтайды, сонымен қатар, ақпаратты қашан және қайда қолданатыны жайлы жоспар құрады.
- Қарым- қатынас – жоспарлар іспен көрсетіледі.
- Бағалау – жаттықтырушы өзінің қарым - қатынасының жағымды жақтарын , өзінің басқалармен қарым қатынасының шешімдерін нәтижелерін бағалау. – Клиент қызығушылық танытты ма? Ақпарат түсінікті болды ма? Клиент көрсетілген ақпараттарға сүйене отырып, жұмыс жасай ма?
- Бұл жоба ағымды және үздіксіз. Бағалау кезеңдері және сараптамалар жобадағы қарым- қатынастың маңызды сәттері болып табылады, бірақ жиі ұмытылады. Жобаның ағымдық себептеріне байланысты, бағалау әрбір тәжірбиелік қарым қатынаста үздіксіз болуы тиіс .

# Әрқайсымыз міндеттіміз:

- Хабарламалармен ,аудиториямен, арналармен хабарламаламаны жіберушімен ой бөлісу
- Айтылып жатқан ақпаратқа және оны қалай жеткізуімізге мән беру
- Екіжақтылық қарым қатынасты орнату
- Кері қарым қатынасты қамти білу және жақсарту мақсатында ұсыныстар айтып қайтадан кері қарым қатынасты орнату
- Клиенттің құндылығын түсіну
- Біз жұмыс жасап жатқан клиентті бағалау және сыйлау.

# Жақсы қарым қатынас

- Қарым қатынас – бұл ақпаратты ойын, пікірін, сезімін, сөзбен жеткізу және белгі немесе алушының іс әрекеті жайлы актісі. Сөйлесу – бұл екі жақты үрдіс. Қабылдаушы немесе аудиторияның қалай қабылдауы осы ақпаратты жіберушінің жетік түсіндіре алуына байланысты. Қарым қатынастың қажеттілігін жоғарылататын келесі төрт элементті есте сақтаңыздар:



# ***Жақсы қарым қатынастың сипаты***

## **Хабарлама болуы тиіс:**

- Түсінікті және қысқа
- Нақты
- Аудиторияға сәйкес болу
- Өз уақытында
- Жағдайға қатысты
- Аудиторияны еліктіре және әсерлендіре беру

## **Хабарламаны**

### **жеткізуші болуы тиіс:**

- Пәнді жақсы білу
- Пәнге қызығушылық таныту
- Тапсырмаларды анықтау
- Аудиторияны білу және байланыс жасай білу
- Аудиторияның деңгейінде сөйлеу
- Қажетті арналарды таңдау

# жалғасы

## **Арна болуы тиіс:**

- Сәйкестендірілген
- Қолжетімді
- Ыңғайлы
- Еліктіретіндей

## **Аудитория міндетті:**

- Түсіну, ақпаратқа қызығушылық таныту және қабылдауға құлық білдіру.
- Тыңдау үшін себеп болу керек
- Мұқият тыңдау
- Еліктіруді қажетсіне
- Кері байланысты орнату

# ***Тыңдаушының жағымды жақтары***

**Мұқият тыңдау;** Клиенттің өзін жайлы сезінуін және ашық сөйлесу және қолдап отыру.

**Сұрақ қою,** Клиент жауап бере алатын; **Көп сұрақ қою,** оның айтып жатқан әңгімесін нақтылау үшін.

**ЕКІ ЖАҚТЫЛЫ БОЛЫП ҚАЛУ;** клиенттің жағдайын талқылауда.

**Дәрігерлік құпияларды сақтау;** басқа адамдармен клиенті жайлы сөйлеспеу.

**Қызығушылығын білдіру:**

Клиентке қарама қарсы тұру

Түсіністікті білдіру үшін мақұлдау

Клиенттің алдында дұрыстап тұру

Керек кезде жымию

Өзілді орнымен пайдалану, клиенттің ауырынуын басу үшін.

**Клиентті мақтау,** дұрыс ой пікірін жеткізгенде.

**Жағдайға байланысты сөйлеу.** Применяет термины, которые понятны аудитории.

**Қарапайым сөйлеу.** Түсінікті тілмен түсіндіру.

# Вербальді және вербальды емес қарым қатынас әдістері

## Вербальді емес

## Вербальді

- Клиенттің жағдайын критикасыз қабылдау

Клиентпен қарым-қатынас жасағанда,өзінің жағдайларын, қорықпай айтуына көмек жасаңыз.

**Жақтырмай отырған сияқты болмау керек**

**Ашық болу керек**

**Клиентке қарай иіліп,қолдап отыру**

Көзбен қарым-қатынас жасау

**Тік және жымып отыру**

**Әсерлі қарым қатынасты орнату**  
**Нақтылаңыз**  
**Тыңдаңыз**  
**Қолдаңыз**  
**Түсініңіз**

**Өзіңіздің ұқыпты тыңдаушы екеніңізді қимыл қозғалыстарыңызбен жеткізе білу**

- Жағдайға байланысты көзбен қарым-қатынас жасау (бірақ, клиентке тесіліп көз алмай отыруға болмайды)

- Ерсі қалыптар жасамау ( керілу,қолмен крест жасамау)

- Жағымды іс-әрекеттер жасау ( мақұлдау,жымию)

- Клиентке қарама-қарсы отыру немесе тұру

- Ұқыпты тыңдаушының қалпын көрсету (өзінің қызығушылығын білдіру)

- Кішкене клиентке қарай иілу ( егер клиенттен биік отырсаң немесе қарым қатынас ет кіншіне иіліп отыру)

**Қарапайым және орынды тілді пайдалану**

**Қапайым түсінікті сөйлеңіз**

# Кері байланыс

- Кері байланыс –бұл клиент сізді түсінді ме ,олардың жағдайы қалай және қалай жақсартуға болатынын бағалау үрдісі. Клиент те кері байланысты сезіне білу керек ,және де сіздің өз ісіңізді қаншалықты атқарғаныңызды бағалау.

# Кері байланыстың жағымды сипаттамасы

- Сипаттаңыз бірақ төрешілдік жасамаңыз
- Нақтылап сөйлеңіз
- Жеке тұлғамен кері байланыс жасаңыз
- Сұраңыз бірақ мазасын алмаңыз
- Жағдайды жақсы шешу үшін әртүрлі шешімдерді пайдалану
- Тура көз қараста болыңыз
- Кері байланыс орнату үшін мақсат пен ұсыныс қойыңыз
- Кері байланысты жағымды сәттермен бастаңыз, содан кейін нақты өзгерістер мен жақсарту әдістерін таңдаңыздар, кейін жағымды сәттерге қайта келіп сызып қою.

**\*\*\*Бастамасын да ,аяғын да  
жағымды жақта жасаңыз  
!\*\*\***

# ЖЕКЕ ҚАРЫМ- ҚАТЫНАСТЫ ТОПТЫҚПЕН САЛЫСТЫРУ

**Жеке қарым- қатынас пен топтықтың  
ұқсастықтары неде?**

**Жеке қарым қатынас пен топтық қарым қатынас  
болу керек:**

- Сәйкес болу ;
- Тығыз, үздіксіз кері байланысты орнату;
- Жеке тұлға аралық қарым- қатынаста алты негізгі дағдыны қолдану: құндылықты анықтау, қабылдау, вербалді, вербальді емес қарым қатынас, белсенді тыңдау. Әңгімелескенде бастамасын жақсы бастау және көмекші материалдарды пайдалану.
- Мотивирлеу ,оқыту, ақпараттандыру.



# ***Айырмашылығы неде?***

- Жеке тұлғалық қарым қатынас –бұл нақты жеке жағдайларды бетпе бет клиенттің сұрағына қарай шешімін табу .Топтық қарым қатынас әңгімелесуді топта әрбір топтағы барлық клиенттермен талқылайды .Топтық қарым қатынас жекеден айырмашылығы :
- Талқылауда барлық клиенттер қатысады;
- Клиенттер жалпы ойлармен қиындықтармен бөлісіп шешімін бірге табады;
- Жүргізуші тез арада топтағы қызығушылық пен қиындықтарға байланысты кері байланысты алады;
- Клиенттер Өздерінің бір біріне деген көпшілдігін көрсетеді;
- Клиенттер бір біріне әсер етіп өздерінің қарым қатынасы мен мінездерін өзгертеді ;
- Жақсы түсінісушілік топтағы сұрақ пен жауаптар пайда болғанда болады

# Топтық қарым қатынасты қашан жасау керек?

- Сіз қалағаныңызда топтық қарым өатынасты жасаған дұрыс:
- Клиенттермен ортақ ақпарат алып топта талқыланатын сұрақтармен бөлісу;
- Клиенттерді көп ақпаратпен мотивирлеу және қиындықтардың нақты шешімін табуда жеке сабақтар жүргізу ;
- Ақпарат жинап талқыланатын сұрақты жаөсытүссінусобрать .

# Топтық қарым -қатынасты қалай жасауға болады?

- Топтық қарым- қатынасты жақсы пайдалану үшін сіз міндеттісіз:
- Талқылау үшін нақты сұрақтар тізімін жасау .
- Топтағы қатысушылардың санын шектеу, оңай басқару үшін (5-20 адам).
- Топтағы талқылауға материал дайындау , үзілістер болмас үшін, уақыттың барлығын пайдалану үшін.
- Барлық пікір алмасудағы қатысушыларды қолдау.
- Қатысушылар арасындағы сұрақ, жауапқа араласқандарды қолдау.
- Клиенттердің қажеттілігіне байланысты дайындығы мен ақпаратқа байланысты бейімділігін бағалау.
-

# Клиенттің ақпаратты түсінгенін мақұлдау.

## Клиент ақпаратты қаншалықты түсінгеніне көз жеткізу неге маңызды

- Клиент ақпаратыңызды дұрыс түсінді ма нақтылау керек.
- Клиентке ақпаратты қолдану үшін мүмкіндік беру.
- Клиенттің қосымша сұрақ қоюына мүмкіндік жасау
- Сіз клиенттің қажеттілігін өтей алдыңыз ба
- Керек жағдайда түзетулер жүргізу бейімделу, модифицирленген ақпарат пен презентация

# Клиенттің ақпаратты түсінуін қашан мақұлдаймыз?

Мақұлдау, нақтылау , үздіксіз болуы тиіс. Клиент сізді түсінгенін білу үшін, анда- санда сұрақ қойып отырыңыз .Есте сақтаңыз, сіз қарым -қатынасыңыз үшін жүз пайызға жауаптысыз ,егер клиент сізді түсінбесе , ақпаратты басқа әдіспе жеткізіңіз .Егер медициналық дағдыларды анықтауда, мысалы, оральді регидрационды ерітінді немесе контрацепция қолдану. Сіз тез арада кері байланыс алмасасыз .Клиентті қажет іс әрекетті орындауын өтінесіздер.

## Клиенттің ақпаратты түсінгенін қандай сұрақ қою арқылы мақұлдаймыз ?

- Бүгін не талқылағанымызды көрейік. Қандай негізгі ойлармен сіз бүгін таныстыңыз ?
- Сіз бүгін қандай үш негізгі сәттерді білдіңіз?
- Үйге қайтып келгенде өзіңіздің жақындарыңызбен қандай ақпаратпен бөлісесіз?
- Егер сіз бүгін досыңызбен көріссеңіз, және ол сізден бүгін не жайында сөйлескеніңізді сұраса, не жауап бересіз?
- Сіз қалай пайдаланасыз \_\_\_\_\_ (жанұяны жоспарлау әдістері т.б)? Өтініш, маған көрсетіңіз  
....

# Көмекші материалдар сіздің жұмысыңызды қаншалықты жеңілдетеді?

- Көмекші (қосымша) материалдар клиенттің назарын аударту.

Маңызды сұрақтарды түсінуге көмектесу, мысалы, дәрі дәрмектерді дұрыс пайдаланбау немесе халық медицинасын дұрыс пайдаланбау;

- Клиентке маңызды ақпаратты есіне сақтауға көмектеседі;
- Барлық клиенттерді жалған емес ақпаратпен қамтамасыз ету ;
- Жүргізушінің клиентке қызығушылығын көрсетеді;
- Нақты ақпаратпен қамтамасыз етеді.

## Флипчарттарды қолдану

- Лекцияда плакаттарды флипчарттарды пайдаланғанда топ При использовании лекционных плакатов (флипчартов) при работе с группой убедитесь, что вы стоите, не загораживая их от группы.
- Аудиторияға бетпе бет тұрыңыз.
- Флипчартты барлық топ көретіндей орналастырыңыз.
- Текстті емес, суреттерді көрсетіңіз.
- Барлық топ бір уақытта көре алмаса флипчартты қолыңызға алып бөлмелерді аралаңыз.
- 
- Жұмысқа барлық топты қатысуына назар аудартыңыз. Суреттер жайында сұрақ қойыңыз . Если на лекционном плакате текст, используйте его в качестве руководства, предварительно ознакомившись с текстом, чтобы не смотреть на него постоянно.



# Бүктемелерді қолдану

- Бүктемелерді адамдар көп шоғырланған жерлерге орналастыру керек. Мысалы: дүкендерге, мектептерге, киоскілер, жанармай сататын орындарға. Алдын ала рұқсат сұрау және де бүктемелерді жұлмауын өтіну керек . Ойланыңыз, бүктемелерді кім көреді, мағынасы не? Тағы да бүктемелерді топта талқылауға болады, мысалы: ауруханада.

# Бүктемелерді және парақтарды қолдану

- Бүктемелер және парақтарды медициналық мекемелердегі вербальді ақпараттарды жоғарылатуға және қолдау үшін жасалған. Бұл деректемелер қарым қатынастағы жақсы дағдылардың орнын баса алмайды, бірақ дұрыс пайдаланылғанда, клиенттерге ақпараттың пайдасы болады.

# Бүктемелер мен парақтарды қалай пайдаланамыз

- Клиентпен бірге әрбір бет пен бөлімді талқылаймыз. Бұл сізге медициналық қиындықтар жөнінде айтуға және көрсетуге, клиенттің барлық сұрақтарына жауап беруге болатын мүмкіндік.
- Текстерді емес, суреттерді көрсетіңіз. Бұл тұтынушының иллюстрация не екенін есіне сақтауға көмектеседі.
- Тұтынушының не сезімде екенін бақылаймыз, ол алаңдады ма ойы сан жаққа жүгірді ме? Содан кейін клиентке мазалап жүрген сұрақтарын қоюын және сол сұрақтар жөнінде сөйлесіңіз. Талқылау клиент пен сіздің араңыздағы қарым қатынас пен сенімді туғызады. Дәрігеріне сенген адам, көп жағдайда өзінің мінезін өзгертіп, емдеушісінің айтқан барлық нұсқауларын орындайды.
- Клиентке бүктеме мен парақтарды беріп және басқаларға да көрсетуін айтамыз.

# Жазылмаған мәліметтер

- Адамдарды медициналық сұрақтармен қамтамасыз ету үшін өлеңдер, ұнтаспалар, ойындар, мәтелдер, телевизиялық және радио бағдарламаларды, видео, ұлттық билерді пайдаланыңыз. Көріністер мен қойылымдар да адамдарды ойландырып, қажетті ақпаратпен қамтамасыз етеді.

Топта басылып шығарылған материалдарға қарағанда, көзбен көрген мен құлақпен естілген материалдардың пайдасы көп болады.

# Жазылмаған мәліметтерден қандай пайда аламыз:

- Материалдарды топпен жұмыс жасағанда пайдаланыңыз. Негізі олар бір адамнан көп аудиторияларға арналған.
- Материалмен өзіңіз танысыңыз.
- Топтағы қатысушыларға ,не көргенін, не естігені жайлы сұрақ қойыңыз.
- Топтағыларда сұрақ,ұсыныс немесе ерекше ойы бар ма сұраңыз.
- Адамдармен сөйлескенде ұнтаспаларды ,өлеңдерді пайдаланыңыз,мысалы: таспаларды, бүктемелерді көріп болғанда қатысушылардан , қандай алдын алулар жасайтынын, клиенттің көрген ақпараттың қаншалықты қажеттілігі бар екенін ,қандай әсер алғанын бағалау.