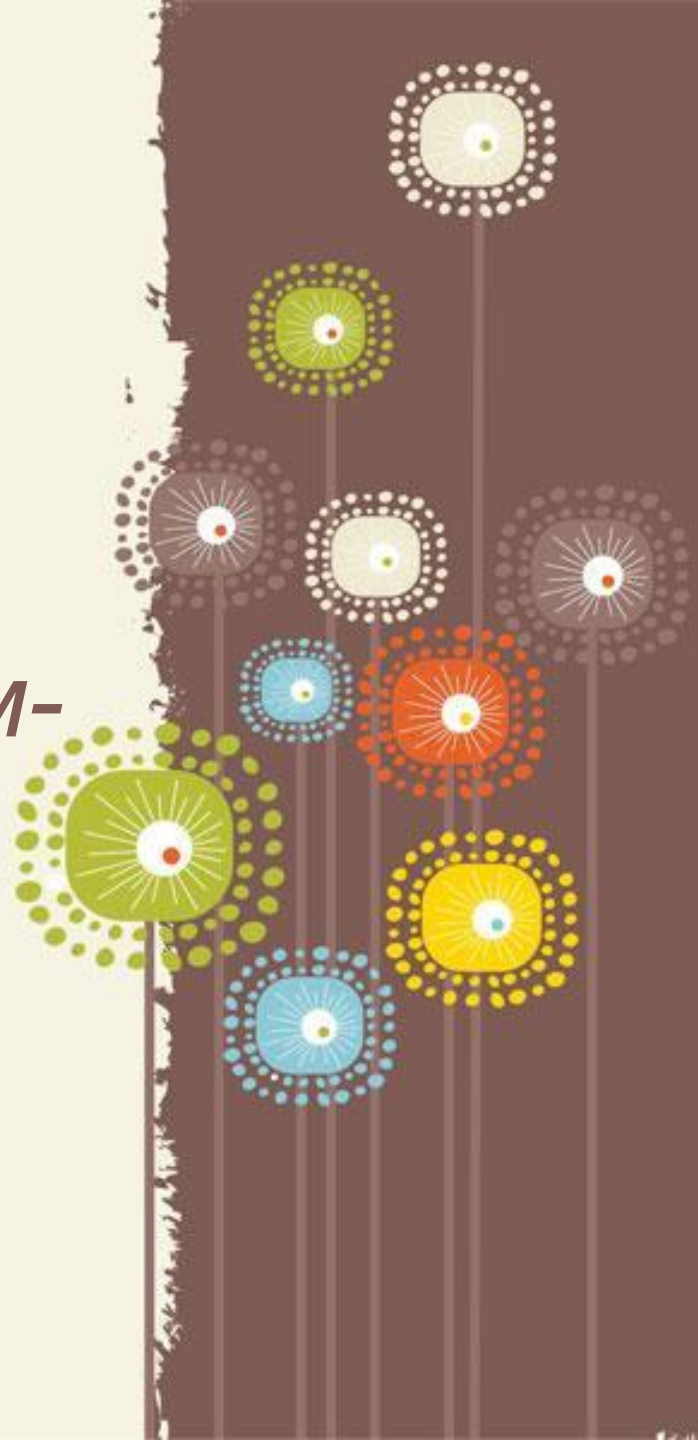


*Вербальды және
вербальды емес қарым-
қатынас*



Адамдардың ара қатынасы белгі жүйесі арқылы іске асырылып, осылайша мәлімет алмасу және әрекеттесуі мүмкін. Ара қатынастың екі түрі болады:

1. Вербальды коммуникация
2. Вербальды емес коммуникация



Вербальды коммуникация (сөз арқылы қатынасу)

Сөз арқылы мәлімет адамнан адамға ұсынылып, қатысушылар бір-біріне әрекет жасайды, бағыт береді, өз ойын түсіндіруге тырысады.

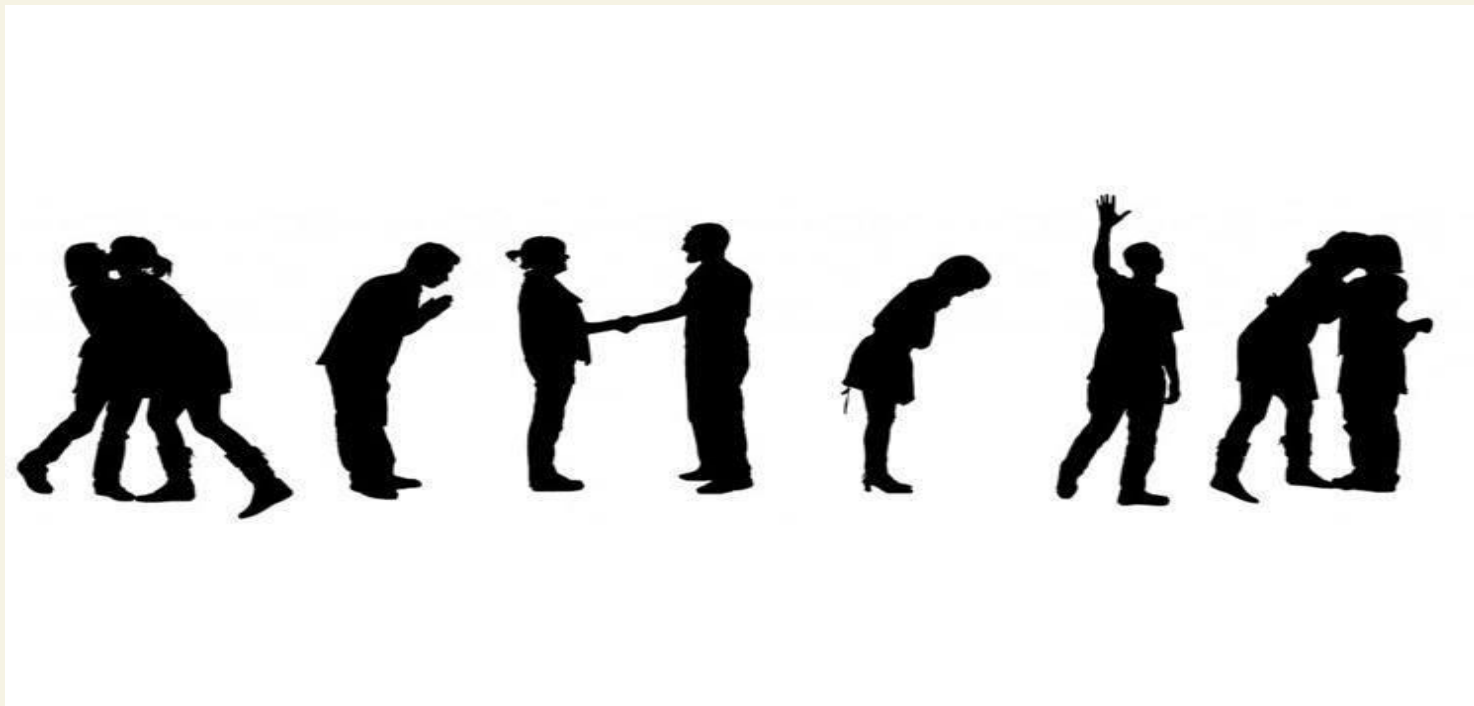
Сөз-ақпарат көзі және науқаспен сұхбаттасу әдісі ретінде қолданылады.

Медицина қызметкерлерінің қажетті сөзді дұрыс қолдана білуі, науқасқа сөз арқылы нақтылы және тиімді әсер етуі өте күрделі.



Сөз арқылы әрекет-вербальды коммуникацияға жатады. Мұнда қосымша вербальды емес әрекеттер міндетті түрде қолданылады. Оларға жататындар:

- Мимика
- Жест (қол қимылдары)
- Поза (дене қалпы)
- Көзқарасы
- Дауыс ерекшеліктері



Сөздің психологиялық әсері.

Медициналық қызметкердің әрбір сөзіне науқастың психологиялық оң не кері әсерін тез арада бағалап, оған беретін жауабына, ойына байланысты. Яғни, сөз арқылы науқасқа психологиялық әсер беріп, оның жауабына байланысты келесі ойын жеткізеді.

Медициналық қызметкердің айтылған сөзі, нұсқауы іске асырылып, орындалу үшін, оның дауысы жайлы, ұнамды болуы керек. Науқасқа тез, асыға, қатал және жоғары дауыста сөйлеуге болмайды.



Науқасқа сөгіс айту, ескерту жасау.

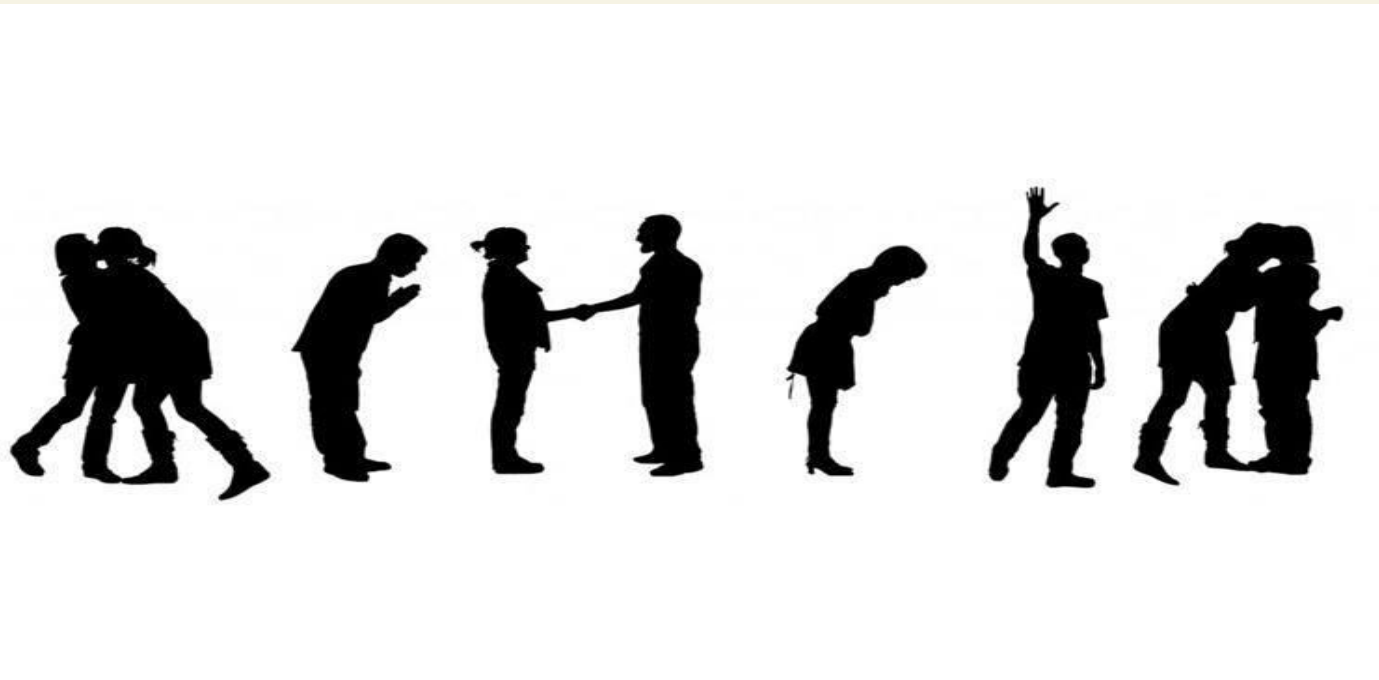
Науқас ауруханада емделу тәртібін және режимді бұзуына байланысты оған сөгіс айтылады, ескерту жасалады. Мұндай жағдай туғанда, медициналық қызметкер нақты, анық дәл және қысқы сөйлейді. Әңгіме нәтижесінде ауру адам дәрігердің айтқанын толық түсініп, қабылдауы керек. Медициналық қызметкер ашу-ыза кейіп көрсетпей, объективті және сыпайы, әдепті түрде қарым-қатынас жасағаны дұрыс.



Вербальды емес ара-қатынасу тәсілдері

Қарым-қатынас барысында медициналық қызметкерлер сөз арқылы араласуымен қатар, қосымша келесі вербальды емес әдістерді де қолданады:

- Қатынасушының мимикасын зерттеу;
- Дене қалпын зерттеу;
- Қас қабағын, көзқарасын зерттеу;
- Қол қимылдар зерттеу;
- Дауыс ерекшеліктерін анықтау;



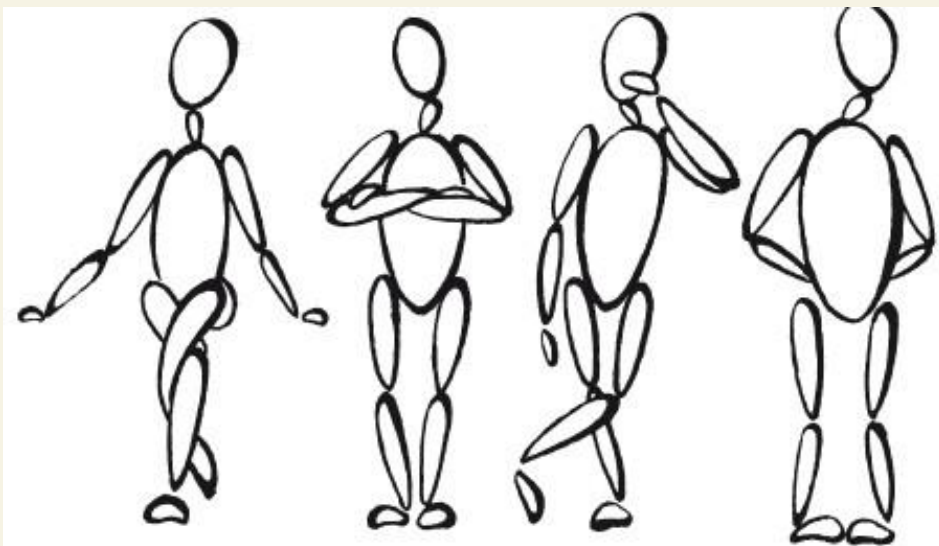
Визуальды қатынасу ("көз жанасуы")

Көзбен жанасу-вербальды емес қатынасу әдісі, басқа адам туралы біршама ақпарат жинауға мүмкіншілік береді. Мысалы, шашыраңқы қарау немесе тік емес, шетке қарау адамның қатынасуға назарының немесе ниетінің жоқтығын білдірсе, ал тік қарау оның құштарлығын, даярлығын білдіреді. Қатынасу үстінде адамға тік қарау мезгілі 3 сек аспауы керек,себебі бұл уақыт партнерды қоздырмай,тиімді психологиялық жанасу құруға жеткілікті. Егер тік қарау 3 сек ұзақ болса,пациентте дискомфорт және мазасыздық жағдайын туады,ал 10 сек астам уақыт конфронтация және агрессияға әкелуі мүмкін.



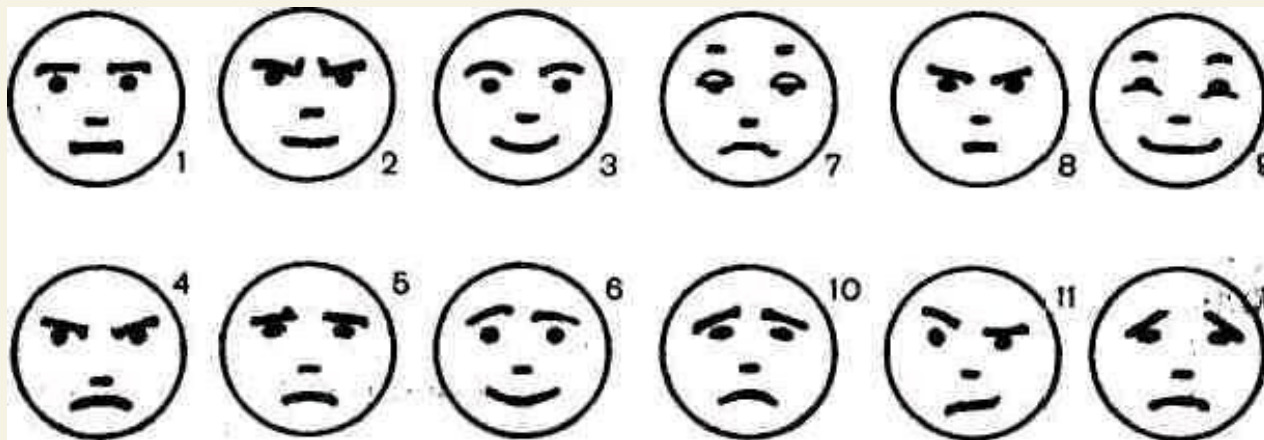
Дене қимылдары, дене қалпы

Науқастың жүріс мәнері оның физикалық жағдайын, көңіл күйін сипаттайды. Қол сермеуі және дене қалпы пациенттің мінезі мен көңіл-күйін көрсетеді. Толқу үстінде науқас үнемі басының, бетінің әр жеріне қолымен тиіп кетіп немесе уқалап, сипалап тұрады. Науқастың қолын төсіне айқастыруы, қолын арқасында ұстауы, қолымен тосқауыл жасауы сияқты жесттері оның қорғаныш реакцияларын білдіреді. Ал қолдарын беліне таянуы, алақаның төмен қарап ұстауы, саусақтарын жоғары бағытта ұстауы сияқты жесттері науқастың қарсылығын білдіреді.



Науқастың бет әлпеті, мимикасы

Науқастың нағыз ойын, сезімдерін және эмоцияларын айқындайды. Бет әлпеті науқастың психологиялық құбылыстарын сипаттайды: назалануын, қорқуын, қайғыруын т. б. Мысалы, еріннің бұрыштары төмен түсіп тұрса, науқастың қайғыру үстінде екенін, шаршап, қалжырауын көрсетеді. Ал ерін бұрыштары жоғары қарай бағтталса медициналық қызметкерге тәуелділігін, оның мақұлдауын, демеуін күтіп тұрғанын, сенімсіздік ойын бейнелейді. Ауыз сызығы тік болса науқастың жағдайы жақсарған деп болжауға болады



```
graph TD; A[Поза] --> B[Ашық]; A --> C[Жабдық];
```

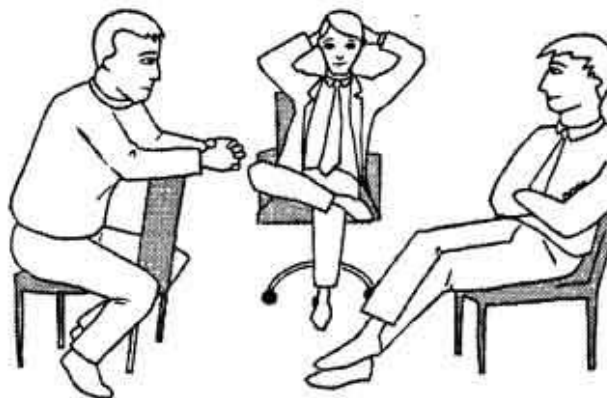
Поза

Ашық

Жабдық

Ашық позалар наққастың ара қатынасқа және әрекетке даярлығын көрсетеді. Оларға жататындары: басы және денесі қатынасушыға қарай бұрылған, бетке тік қарауы.

Жабық позалар науқастың қатынасуға қарсылық жасағанын сездіреді. Оларға жататындары: кеудесіне қолдарын айқастыра тұруы – Наполеон позасы, аяғын айқастыра, қол ұшын қалтаға салуы немесе қолдарын арқасына жасыруы, басын және денесін басқа жаққа бұрып ұстауы, жерге немес дәрігерден тыс қарауы.



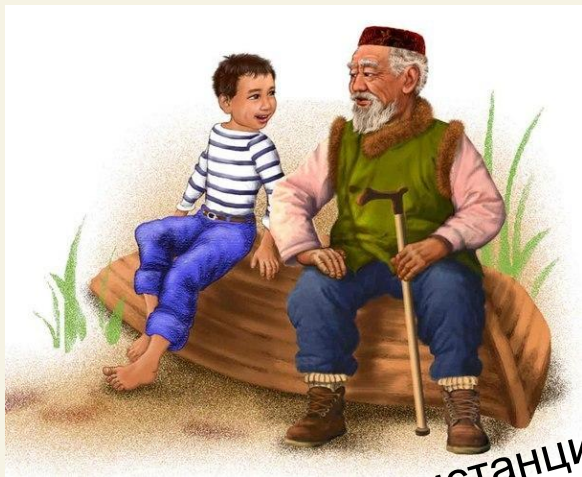
Паралингвистикалық компоненттер

Түрлі дыбыстар-жөтелу,ыңырсу,есінеу,терең дем алу және т.б сөйлеу тәсіліне жатпаса да,мағыналы болады,науқастың жағдайын,көңіл күйін,мәлімтке көзқарасын білдіреді.Бұлардың арасында келесі белгілер маңызды роль атқарады.

- дауыстың қаттылығы
- дауыстың қарқындылығы
- дауыстың ырғағы
- кідірістер



Тұлға аралық қатынасудың дистанциясы.



Интимдік дистанция
0-45 см



Әлеуметтік дистанция
120-400 см



Жекелік дистанция
45-120 см



Көпшілік дистанция
4-7,5м