

5. Groesz, L. M., Levine, M. P., & Murnen, S. K. The effect of experimental presentation of thin media images on body satisfaction: A meta-analytic review // *International Journal of Eating Disorders*, 31 . – 2002. – pp. 1–16.
6. Martins, N., Williams, D. C., Harrison, K., & Ratan, R. A. A content analysis of female body imagery in video games // *Sex Roles*. – V. 61(11-12). – 2009. – pp. 824-836.
7. Riva, G et al. (2016) Virtual worlds versus real body: Virtual reality meets eating and weight disorders // *Cyberpsychology, Behaviour and Social Networking Journal*. – V. 19(2). – pp. 63-66.
8. Martins, N., Williams, D. C., Ratan, R. A., & Harrison, K.. Virtual muscularity: A content analysis of male video game characters // *Body Image*. – V. 8(1). – 2011. – pp. 43-51.
9. Bessiere, K, Fleming Seay, F & Kiesler, S. The Ideal Elf: Identity Exploration in World of Warcraft. *Cyberpsychology & Behavior*.- 2007.- V. 10(4), – pp. 530-535.
10. Slymond, Linzi. Video game playing in children and the effect on self-esteem, understanding of mind and playing in groups // *Edinburgh Napier University*. – 2013. – pp. 4-34.

МЕДИЦИНАЛЫҚ ҚЫЗМЕТКЕРДІҢ КОММУНИКАТИВТІК БІЛКІТІЛІГІ ЖӘНЕ ҚАЛЫПТАСУ ЖОЛДАРЫ

Мықанова Айнұр Маратқызы,
п.ғ.м. аға оқытушы,
Сатыбалдина Макпал Балтабаевна,
п.ғ.м. аға оқытушы,
Хамзина Мақпал Бектемировна,
п.ғ.м. аға оқытушы,
Мусина Гульзат Базарбаевна,
п.ғ.м. аға оқытушы, «Медицина негіздері» кафедрасы,
«Астана медициналық университеті» ҚеАҚ, Нұр-Сұлтан қ.

Аннотация

Өзектілігі: Медициналық қызметкердің коммуникативтік білгерлігі-айналадағы адамдармен тұлға аралық және профессионалды тәжірибесінің әсерінен қалыптасу дәрежесі. «Тілдесудің коммуникативті жағы» Коммуникативті процесс және комуникативті дағдылар туралы ұғым. Ортақ әрекеттесудің қажетті шарты –ара қатынас жасау арқылы адамдар арасында жанасу бекітіліп, дамуы, ақпарат алмасуы, бірін-бірі тануы және қоса әрекеттесуі. Ара қатынастың негізінде жататын коммуникативтік үрдіс, яғни ақпараттың бір адамнан басқа адамға немесе бір топқа тасымалдануы және бұл хабарды басқалардың қабылдауы.

Мақсаты: Болашақ медицина қызметкері өз эмоцияларын, яғни көңіл күйін тұрақты ұстай білуін, құпияны сақтай білу қабілеттілігін, өз реакцияларын бақылап қадағалау, әдеп сақтай білу қасиеттерін тәрбиелеу.

Түйінді сөздер: коммуникация, қабылдау, кері байланыс, мұқият тыңдау, сұхбаттасу, тиімсіз тыңдау.

Аннотация

Актуальность: Коммуникативные знания медицинского работника-степень сформированности под влиянием межличностного и профессионального опыта работы с окружающими людьми. «Коммуникативная сторона общения» понятие о коммуникативном процессе и коммуникативных навыках. Необходимым условием общего взаимодействия является контакт и развитие между людьми посредством взаимодействия, обмена информацией, узнавания и взаимодействия друг с другом. Коммуникативный процесс, лежащий в основе соотношения, т. е. перенос информации от одного человека к другому человеку или группе и восприятие этого сообщения другими.

Цель: Воспитать у будущего медицинского работника умение держать свои эмоции в постоянном напряжении, умение хранить секреты, умение контролировать свои реакции, тактичность.

Ключевые слова: коммуникация, восприятие, обратная связь, внимательное слушание, интервьюирование, неэффективное слушание.

Abstract

Relevance: Communicative competence of a medical professional is the degree of formation under the influence of interpersonal and professional experience with others. "Communicative side of communication" the concept of the communicative process and communicative skills. A necessary condition for joint interaction is the establishment and development of contact between people through communication, the exchange of information, recognition of each other and joint interaction. The relationship is based on the communicative process, that is, the transfer of information from one person to another or to the same group and the perception of this message by others.

Goal: Education of the future medical professional in the ability to keep their emotions, that is, their mood stable, the ability to keep secrets, the ability to monitor their reactions, observe ethics.

Keywords: communication, perception, feedback, attentive listening, interviewing, ineffective listening.

Қарым-қатынасқа қатысушылардың ақпарат алмасуы *коммуникация* деп аталады. Қарым-қатынаста адамдар өзін көрсетеді, өзі үшін және басқалар үшін психологиялық қасиеттерін, тұлғалық ерешеліктерін аша түседі. Қарым-қатынас ең алдымен, бір адамның екінші адамды өзара түсінушілігінен басталады. «Коммуникация» термині латын тілінен аударғанда, «жалпы, барлығымен бөлісу» дегенді білдіреді. Егер өзара түсінушілік болмаса, коммуникация да болмайды. Коммуникация жетістігін білу үшін, кері байланысты білу керек, яғни адамдар сізді қалай түсінді, қалай қабылдады тағы сол сияқты сұрақтарға жауап берілуі тиіс [1, б. 268].

«Коммуникативтік құзыреттілік» (латынның «competere» – қол жеткізу, сәйкес келу, сөзінен шыққан) – қажетті тілдерді, қоршаған адамдармен және оқиғалармен әрекеттестікте болу тәсілдерін білуді, топта жұмыс жасау дағдыларын, ұжымдағы әр түрлі әлеуметтік рөлдерді меңгеруді қамтиды. Коммуникативтік дағды жеке тұлғаның рухани өсуін қалыптастырады, адамдарды түсіне білуіне көмектеседі [2, б. 88].

Коммуникативтік білгерлік (компетенттік) – дәрігердің басқа адамдармен (науқас, оның жақындары және туыстары, әріптестері, т.б.) вербальды және вербальды емес тәсілдерді нәтижелі қолдана білуі арқылы қарым-қатынас жасау қабілеті [3, б. 176].

Тұлғааралық қарым-қатынастардағы байланыс орнату тиімділігі бірқатар факторлармен анықталады, олардың ішінде негізгілері мыналар:

Қабылдау: адамдар бірдей ақпаратты әртүрлі қабылдайды. Ақпаратты қабылдау процесіне қабылдаушының құзыреттілігі, жинақталған тәжірибе, әлеуметтік көзқарастар, эмоционалды күй, сондай-ақ осы ақпарат берілген контекст әсер етеді. Сондықтан ақпаратты адамдар әртүрлі таңдайды. Тұлғааралық қарым-қатынастағы қарым-қатынас процесіне ашықтық, сенім және бейтараптық дәрежесі әсер етеді.

– **Сапасыз кері байланыс:** дәйексіздік, берілген ақпараты әртүрлі қабылдауға байланысты семантикалық дәлсіздіктер немесе дұрыс түсіндірілмеген сөздік емес байланыстар сапалы кері байланысты жоюға әкеп соғады. Сапасыз кері байланыс тұлғааралық қарым-қатынастың бұзылуына әкеледі.

– **Тиімсіз тыңдау.** Дәрігер мен науқас арасындағы қарым-қатынастың төмендеуі әңгіменің пациентке түсініксіз, кәсіби аймаққа ауысуына байланысты жиі кездеседі. Тиімсіз тыңдау түрлері:

- сөйлеушінің сөзін, сезімін дұрыс ұқпау;
- сөйлеушіде оны естімегендей сыңай таныту;
- сөйлеушінің мәселесін өзіне ыңғайлап ауыстыру;
- сөйлеушінің сөзін күлкіге айналдыру, маңызсыз деп табу;
- талқыланған мәселенің дұрыс шешімін таба алмау;
- өзара түсінушілікті дамытпау.

Тыңдау тәсілінің 3 түрі бар:

1) мұқият тыңдаушы, яғни жағдайды дұрыс бағалайтын, әңгіме атмосферасын құратын, әңгімелесушіні сөйлеуге бейімдетін тыңдаушы;

2 пассивті тыңдаушы, яғни әңгімелесушіге немқұрайлылық пен қарым-қатынасты жалғастырғысы келмейтін сыртқы және ішкі немқұрайдылық танытатын тыңдаушы;

3) агрессивті тыңдаушы, яғни сұхбаттасушыда агрессивті реакцияның пайда болуына ықпал ететін тыңдаушы.

Кит Дэйвис менеджмент тәжірибесінде сәтті қолданылатын тиімді тыңдау дағдысы туралы 10 ереже-нұсқау берген: [4, б. 310]:

- 1) сөйлеуді тоқтатыңыз;
- 2) сөйлеушіге еркіндік беріңіз;
- 3) сөйлеушіге тыңдауға дайын екеніңізді көрсетіңіз;
- 4) тітіркендіргіш сәттерді жойыңыз;
- 5) Сөйлеушіге жанашырлық танытыңыз;
- 6) шыдамды болыңыз, уақытты үнемдемеңіз;
- 7) өз мінез-құлқын реттей алыңыз;
- 8) дау-дамайға немесе сынға жол бермеңіз;
- 9) сұрақтар қойыңыз;
- 10) сөйлесуді тоқтатыңыз.

Бұл тізімдегі бірінші және оныншы нұсқаулар бірдей, және автор бұл белсенді тыңдау қабілеті қарым – қатынас жетістігінің негізі екенін дәлелдейді.

Денсаулық сақтау саласындағы тиімді коммуникацияның негізгі дағдылары келесі ережелерді қамтиды:

– алдын ала ескертілген хабарламаларды беру және алу кезінде пациенттермен, қызметкерлермен, әріптестермен тиімді және нақты сөйлесу; – пациенттерге тиімді қарым-қатынас жасауға мүмкіндік беру;

– белсенді тыңдау, тіпті уақыт жетпеген жағдайда әңгіме басында және соңында белсенді тыңдау;

– қарым-қатынастың қиындықтарын анықтау және нәтижелерге қол жеткізгенге дейін жұмыс істеу;

– ауызша, жазбаша және электронды коммуникация әдістерін қолдану;

– алынған ақпаратты басқа адамға, яғни өз кәсібінің иесіне қашан жеткізу керектігін білу;

– қарым-қатынас дағдыларын игеруде одан әрі даму қажеттілігін мойындау.

Кейбір факторларға аса мән беру керек: ақпараттың өзектілігі мен маңыздылығы, оның жаңашылдығы, ақпаратты беру қарқындылығы, дауыстың дыбысы және оның модуляциясы.

Егер адам сұхбаттасушымен байланысудан аулақ болса, сөйлескісі келмесе, жалтарса немесе хабарламаны қабылдамауға бар күшін салса (ұқыпсыз, тыңдамайды, сұхбаттасушыға қарамайды, сөйлесуді тоқтату үшін кез-келген сылтауды қолданады) онда сіз өзара байланыста екі мәселені шешуіңіз керек:

1) назар аудартыңыз;

2) назарын ұстап тұрыңыз:

Сөйлесушінің назарын аударту үшін үш негізгі әдістерді қолдану керек.

1. «Бейтарап фраза» әдісі . Әңгіме басында негізгі тақырыппен тікелей байланысты емес, бірақ қандайда бір себептермен, әңгімелесуші үшін немесе барлық қатысушылар үшін мағынасы, құндылығы бар фразалар айтылады (туған жері, соңғы қаралған фильм, теледидарлық бағдарлама, оқылған кітап, хобби және т.б.);

2. «Өзіне тарту» әдісі. Сөйлеуші қабылдауы қиын нәрсені айтады, Мысалы, ол өте тыныш, монотонды немесе түсініксіз сөйлейді, ал тыңдаушы кем дегенде бір нәрсені түсіну үшін арнайы күш салуға тырысады. Бұл күш шоғырлануды қажет етеді. Нәтижесінде, сөйлеуші тыңдаушыны өзіне тартады. Басқаша айтқанда, сөйлеуші

тыңдаушыны шоғырлану әдістерін қолдануға итермелейді, содан кейін оларды өз пайдасына қоданады;

3. «Көзбен байланыс» әдісі. Сойлеуші аудиторияға көз жүгіртеді, біреулерге мұқият қарайды, аудиториядан бірнеше адамды таңдайды және оларға көңіл бөліп, аса назар аударады.

Назарды ұстап тұру мәселесі де аса маңызды. Ол бірнеше әдіспен шешіледі. Олардың ішіндегі ең маңыздылары:

1) «оқшаулау» әдісі (әңгімелесушіні жеке шығарып, оқшаулайды, есіктер мен терезелерді жабады, сөйлеушіге ескертулер жасайды);

2) «ырғақты енгізу» әдісі (дауыс пен сөйлеу сипаттамаларының үнемі өзгеруі, яғни қатты, тыныш, жылдам, баяу, содан кейін экспрессивті, «қысыммен», содан кейін тілдік бұрылыспен, содан кейін бейтарап, сөйлеуші сұхбаттасушыға өзінің ауысу дәйектілігін жүктейді) назар аудартады. Бұл әдіс арқылы дауыстың монотондылығы жойылады.

3) «екпіндету» әдісі (түрлі сөз тіркестерін қолдану, яғни «Назар аударыңыздар!», «Айтқым келгені...»),). Бұндай фразаларды әңгіменің соңында немесе басында қолдану керек.

Қорытындылай келе, нәтижелі тұлғааралық коммуникацияның психологиялық шарттарының бірі – ортақтасу, серіктестерінің тыңдау техникасын меңгеруі. Бір қарағанда «есту», «тыңдау» ұғымдарының айырмасы жоқ сияқты. Адамдар бір-бірін естіп тұрып тыңдамайды. Кейбір адамдардың тыңдау қабілеті жоғары болады, ешқандай күш жұмсамай-ақ есте сақтай алады.

Дәрігердің өзін қоршаған ортасында жемісті қызмет ету үшін қажетті тұлғаралық және кәсіби тәжірибесінің белгілі бірі қалыптасқан деңгейі коммуникативті біліктілігін үнемі жетілдіріп отыруы қажет. Ол үшін : қысқа-қысқа сөйлеу, айтылған ойды сынға алмау, әзілге айнылдырмау, тақырыптан ауытқымау, нақты, адал, әділ ой айту, басқаларды тыңдай алу сияқты қарапайым ережелердің орындалуын қамтамасыз етуі керек.

Әдебиеттер тізімі:

1. Шалғынбаева Қ.Қ. Албытова Н.П., Сламбекова Т.С. Жоғары мектеп педагогикасы: магистранттарға арналған оқу құралы: – Астана: 2014. – 268 бет.

2. Қасымбек А.А., Сәбитова З.Б. Қазақ тілі: әдістемелік нұсқау. Жалпы білім беретін мектептің 9 сынып мұғалімдеріне арналған. – Астана: «Арман -ПВ» баспасы, 2009. – 88 б.

3. Асимов М.А. Нұрмағанбетова С.А., Игнатъев Ю.В. Коммуникативтік дағдылар: Оқулық. – Алматы – 2009 – 176 б.

4. Щастный А.Т. Биомедицинская этика и коммуникация в здравоохранении.учебно-методическое пособие, 2018 – 310 с.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ ПРИМЕНЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИИ В РАБОТЕ ШКОЛЬНОГО ПЕДАГОГ-ПСИХОЛОГА В РЕЖИМЕ ОН-ЛАЙН

Мынбаева Жанар Тасбулатовна,
педагог-психолог,

КГУ «Отрадненская основная школа» Жаркаинского района
Ақмолинской области

Илюбаева Динара Ташетовна,
педагог-психолог,

КГУ «Двуреченская средняя школа» Есильский район,
Ақмолинская область

Аннотация

Бұл жұмыста шағын, ауылдық мектепте ақпараттық технологиялар қалай және қандай нәтижелермен қолданылғаны туралы ақпарат берілген; on-line режимінде ақпараттық