

ОНТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН МЕДИЦИНА АКАДЕМИЯСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»	ТҮПНҰСҚА
«ОҚМА» АҚ жанындағы медицина колледжі «Фармацевтикалық пәндер» кафедрасы	Дәріс кешені	77/11- 726беттің 1-беті

**«Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ
жанындағы медицина колледжі**

ДӘРІС КЕШЕНІ

Пәнін/модульдің атауы: «Фармациядағы психология негіздері және
коммуникативтік дағдылар»

Мамандығы: 09160100 «Фармация»

Біліктілігі: 4S09160101 Фармацевт

Курс 2

Семестр 3

Бақылау түрі: дифференциалды сынақ

Барлық сағаттардың/кредиттердің жалпы сағат саны 120/5

Аудиториялық 36

Шымкент, 2024

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН МЕДИЦИНА АКАДЕМИЯСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«ОКМА» АҚ жанындағы медицина колледжі «Фармацевтикалық пәндер» кафедрасы	77/11-
Дәріс кешені	64 беттің 2-беті

«Фармациядағы психология негіздері және коммуникативтік дағдылар» пәні бойынша дәріс кешенін құрастырған оқытушы: Н.М.Кошанова

«Фармацевтикалық пәндер» кафедрасы мәжілісінде каралды және ұсынылды.

Хаттама № 1 «27» 08 2024 ж.,

«Фармацевтикалық пәндер» кафедрасының менгерушісі Ботбаева Р.Е. Ботабаева

ПЦҚ мәжілісінде каралды.

Хаттама № 1 «28.08» 2024 ж.,

ПЦҚ төрайымы Ботбаева Р.Е. Ботабаева

№1 дәріс.

4.1. Тақырыбы: Психологияға кіріспе. Психология ғылым ретінде.

4.2. Мақсаты: студенттерге заманауи тұлға ретінде қалыптасуы мен қоғамдық санасын жаңғыртуда психологияның ғылым ретіндегі орны мен рөлі туралы түсініктерін қалыптастыру.

4.3. Дәріс тезистері:

Жоспар:

1. Гуманитарлық ғылымдар жүйесіндегі психологияның рөлі мен мәселесі.
2. Заманауи тұлғаның қалыптасуы мен қоғамдық сананы жаңғырту жағдайындағы психология мен психологиялық білімдердің мәні.
3. Психологияның әдістері мен салалары.
4. Мен және менің мотивациям
 1. Психология «жан» туралы ғылым ретінде ерте дәуірден бастап пайда болды және қалыптасты. Алғашқы кезеңде адамның «жаны» туралы көзқарастар грек ойшылдары Сократ, Платон, Аристотель, Гиппократ және т.б., қазақ жеріндегі өмір сүрген ғұламалардың Қорқыт, Өл-Фараби, Қ.Иассауи және т.б. еңбектерінде орын алған. Психология жеке ғылым саласы ретінде XIX ғасырдың екінші жартысынан бастап қалыптасты. Лейпциг қаласында алғаш рет 1879 жылы Вундт эксперименталды психологиялық лабораторияны ашқан болатын. Ғылыми айналымға «психология» терминін Х.Вольф енгізген болатын. Психология термині «psyche» - жан, ал «logos» – ғылым мағынасын білдіреді. Адам туралы ғылымдар жүйесіндегі психологияның орны мен рөлі «Болашаққа бағдар: қоғамдық сананың жаңғыруы» мемлекеттік бағдарламасында Психологияның құрылымы бірнеше салаларға бөлінеді. Қазіргі кезеңде психологияның салалары күн өткен сайын заман талабына сай саны артып келеді. Қоғамның дамуы мен адамның күнделікті өмірін қамтитын психологияның салалары адамға құндылық бағдар-бағыт береді. Әлеуметтік ортадағы тұлғаның алдына қойған мақсат-тілектерін шешу мен оны жүзеге асырудағы қадамдарын, мүдделері мен қызығушылықтарын, талаптарын, денсаулық сақтау салаласындағы заманауи техника және технологиялардың психологиялық әсерін ғылыми тұжырымдау қазіргі психологияның басты мақсатын айқындап береді. Осы тұрғыдан қарастырғанда, психологияның әрбір салаларының атқаратын міндеттері мен мақсаттарының ерекшеліктеріне тоқталып өтуге болады.

Жалпы психология деп аталатын саласы бойыншатұлғалық тұрғыдан толық қалыптасқан ересек адамдардың психикалық деңгейі мен ерекшеліктері, оның психикалық қызметінің жалпы заңдылықтары мен мазмұны туралы ғылыми тұрғыдан тұжырымдалған ақпараттармен танысуға мүмкіндік аламыз. Сондай-ақ, психологияның пайда болуы, ғылым ретіндегі даму тарихы, ғылым ретіндегі зерттеу әдістері мен қағидалары, ежелгі дәуірден бастап жалпы психологияның ұғымдарына берілген анықтамалар мен түсініктердің мазмұнын қамтиды.

Әлеуметтік психология саласының мазмұнын әрбір тарихи дәуірлердегі өмір сүрген әлеуметтік топтардың, ұжым мен бірлестіктердің психикалық көріністерінің ерекшеліктерін, яғни олардың көңіл-күйлері, қоғамдық көзқарастары мен ой-пікірлері, қызығушылықтары мен еліктеулері сияқты көріністерін, топаралық, тұлғааралық және ұжым аралық қарым-қатынастардың сипаты мен мазмұнын, жеке тұлғаның ұжымда алатын орны мен рөлі туралы ақпараттар құрайды.

Психологияның келесі салаларының бірі – алғашында «зоопсихология» деп аталып, кейіннен «салыстырмалы психология» деген атауға ие болған саланың ерекшелігі жан-жануарлардың психикасындағы құбылыстар мен өзгерістерді қарастырады. Бұл саланың ерекшелігі сонда дамудың жоғары сатысындағы

жануарлардың психикасындағы құбылыстар мен ерекшеліктерді зерттеу нәтижелері арқылы алғашқы адам санасының, психикасының даму тарихының сырларын ашуға мүмкіндік береді.

Педагогикалық психология саласыбойынша білім беру және тәрбиемен өзара байланысты екендігін атап өтуіміз қажет, сонымен қатар, тәрбие мен білім берудің психологиялық заңдылықтары мен ерекшеліктерін, жас ерекшеліктерін және тұлғалық даралық сапаларын анықтауға болады.

Жас ерекшелік психологиясы саласы тұлғаның психикалық даму заңдылықтары мен ерекшеліктерін, түрлі психикалық үдерістер: қабылдау, ес, ойлау, түйсіну, қиял, сезіну, даму мен қалыптасуы мен психикалық қасиеттерінің ерекшеліктерін қарастырады. Бұл саланың зерттейтін нысаны: тұлғаның жас ерекшеліктерінің даму мазмұны мен мәні, даму шақтарының біріншісінен екіншісіне өту заңдылықтарын айқындау болып есептеледі. Еңбек психологиясының бөлімдерінің бірі ретінде инженерлік психологияның қарастыратыне мәселесі адамның техникамен өзара әрекеттестігі, инновациялық технологияларды қолдануы, мысалы денсаулық сақтау жүйесіндегі автоматтандырылған, компьютерлік бағдарламаланған қондырғылармен жұмыс істеу күзінеттіліктері мен оған психикалық әсер етуі, адамның техниканы меңгерудегі стресстік жағдайларға түсуі және т.с.с.

Психологияның спорт саласында қарастырылуы қазіргі таңда өзектілігін айқындайды, өйткені спорт және адам денсаулығы бір-бірімен өте тығыз байланысты, болашақ спортшылардың ерік-жігері мен тәрбиесінің психологиялық негіздерін анықтау арқылы оларды спорттың биік шыңдарына жетуге құлшыныс беруге ықпал етеді, спорттық дағдылары-машықтары мен шеберліктерін шыңдайды, тартысты бәсекелерде олардың өзіндік сана көріністері мен мінез бітістерін бақылайды, олардың жеңіске жетудегі рухани құндылықтарының қалыптасу деңгейін анықтауға мүмкіндік береді.

Ақ пен қараның аражігін ажыратуда заң психологиясының орны мен рөлі ерекше, өйткені тергеу барысында оған қатысушы тұлғалардың психологиялық қасиеттерінің көріністерін зерделеу, куәгерлердің, қылмыскердің берген жауаптарының психологиялық астарын анықтау, сараптауды қарастырады. Сонымен қатар, қылмыстың жасалуы себептерін, қылмыскердің қылмыс жасауына итермелеген себептерінің психологиялық астарын, қылмыстық жазалау мен оны еңбекпен түзету психологиясының мазмұнын қамтиды.

Әскери психологияның ерекшелігі тұлғаның әскери тәртіпті қабылдауы мен оны орындауындағы психологиялық қасиеттерінің көріністері, талапқа мойын ұсыну, бұйрықты уақытында орындау, әскери оқыту психологиясын қарастырады.

Тұлғаның қалыпты психикалық қызметтерінің ауытқуының түрлерін патологиялық психология саласы зерделейді. Психологиялық ауытқулары бойынша аталған саланың бағыттары келесі: олигофренопсихология – тұлғаның психикалық дамуында миында туа біткен ауытқуларды; ал тифлопсихология - зағип немесе көру ақаулары бар; сурдопсихология – саңырау, яғни есту қабілетінің бұзылуы анықталған адамдардың дамуындағы психологиялық қасиеттерін қарастырады.

2. Заманауи тұлғаның қалыптасуы мен қоғамдық сананы жаңғырту жағдайындағы психология мен психологиялық білімдердің мәні. Жеке тұлға психологиясы. Нәрестені туылған кезден "адам" деген атқа ие болса өсе келе, бойына адамгершілік қасиеттерді қалыптастырған кезде "тұлғаға" айналады. Себебі, тұлға қалыптасу жолында өмірдің мәнінісін, теріс пен бұрысын танып, адами қарым-қатынастарды меңгереді. Тұлға – бұл кәсіп меңгерген, тәжірибеде білім мен дағдысын, іскерлігі мен күзінеттілігін көрсете алатын, дүниетанымдық шеңбері кең, ақыл – парасатты, қоғамдық санасы жаңғырған,

болашаққа сенімі мен мақсат-мұраты айқын, құндылық бағдары қалыптасқан. Сонымен қатар, мінез-құлқы мен қабілетінің анықталуы, жауапкершілігі жоғары, эмоциялық интеллектісін, іс-әрекетін ақылға жүгіндіретін адамды тұлға деуге ылайықты. Абай: «Атым Адам болған соң қайтіп надан болайын», - деген.

Тұлғаның даму сатысында қасиеттері түрлерге бөлініп, ерекшеліктері қалыптасады. Мысалы, жақсы қасиеттері: белсенді, адал, жауапты жәнет.с.с. мен теріс қылықтары: жалқау, өшпенділік, қыңыр, қастық т.с.с. Жеке тұлға қоғамнан тыс өмір сүруі мүмкін емес. Себебі, адам қоршаған ортамен, адамдармен тікелей қарым-қатынас жасау барысында өзін жан-жақты жетілдіреді, білім мазмұнымен танысу, тәрбие алу мақсатында ұлттық құндылықтар мен әлемдік озық идеялармен таысады, өзіне қажеттісін таңдап алады.

Адам – қоғамдағы әлеуметтік қатынастар субъекті әрі әлеуметтік мәнді қасиеттердің иегері ретінде танылады. «Адам», «индивид», «даралық» ұғымдары бір-бірін толықтырады, бірақ әр ұғымның өзіндік түсінігі бар. Сондықтан, адам өзінің жан-жақты қалыптасуы жолында даралық нышандарын дамытады, табиғи және әлеуметтік тұрғыдан қалыптасқан нышандарының қайталанбас ерекшеліктерін қалыптастырады. Қанша адам болса сонша дара тұлға қалыптасады. Мысалы, болашақ дәрігердің бойында адами қасиеттерімен қатар кәсібіне қатысты адамгершіліктік құзіреттіліктерінің қалыптасуын айтсақ болады. Дәрігер қандай жағдайда болсын науқасты ең алдымен адам ретінде қабылдауы шарт.

Заманауи адамның қоғамдық санасы мен әлеуметтік мәні тікелей қоғаммен өзара қарым-қатынасы нәтижесінде қалыптасады және уақыт талаптарына сай жаңғырып отырады. Қоғам сұранысына сай қабілет, мінез-құлықтары мен құндылық бағыт-бағдарлары, қызығушылықтары мен мүдделері айқындалып отырады. Адам биологиялық құрылым иесі ретінде өткен дәуірлердегі білім-тәжірибелерді, салт-дәстүрлерді, материалдық және рухани құндылықтарды сол күйінде қабылдап қана қоймай, оны осы заманға ылайықтап, жаңғыртып қабылдауда өз үлестерін қоса алады. Ал заманауи тұлғаның жан-жақты дамуы мен қазіргі еңбек нарығында бәсекеге қабілеттіліктерін қалыптастыруда қоғам және мемлекет тарапынан қолдауды қажет етеді.

Жеке адам құрылымының негізгі компоненттері оның: *бағытталығы, мүмкіншілігі, мінез-құлқы және «мен», яғни өзін-өзі реттеу қызметі* құрайды.

Ес, қабылдау, түйсік, ойлау, қабілет тұлғаның тума қасиеттері ретінде кемелденуін жаттықтыру және жетілдіру арқылы адам жеке дара ерекшеліктерінің психикалық процестерінің құрылымын құрады. Білім, білік, дағды және әдеттері жеке тұлғаның әлеуметтік іс-тәжірибесінің даралығының ерекшелігін көрсетеді. *Бағытталық* - адамның тұлға ретіндегі жоғары деңгейін анықтайды.

Тұлғаның сапалық ерекшеліктерін қарастырған М.Вертгеймер (1880-1944), В.Келер (1887-1967), К.Коффка (1886-1941) сияқты ғалымдардың тұжырымдарында «Гештальтпсихология» ұғымы кеңінен талдау жасалынды, неміс тілінен *gestalt* - бейне, кескін үйлесімі мағынасын білдіреді. Олардың пікірінше, мінез-құлық тек рефлекстер шоғыры емес, күрделі құбылыс деп тұжырым жасады. Алайда олардың кемшілігі адам қабылдауының шынайы мазмұнын, оның сыртқы ортамен байланысын терістеді.

Австриялық ғалым З.Фрейд (1856-1939) психоанализ теориясының негізін қалап, жүйке және психикалық аурулардың пайда болуын себептерін қарастырды. Оның ілімінің негізі адам өз қылықтарын санамен түсіндіре алмайды, тек себептерін түс көру, сандырақтау, ырықсыз қозғалыс сияқты құбылыстармен байланысты анықтай алады деп тұжырым жасады. Оның тұжырымын қолдаушылар А.Адлер - даралық

психология, К.Юнг - талдау психология, Э.Эриксон - Эго, К. Хорни - әлеуметтік - мәдени теория, Э. Фромм және т.б. ғалымдар өз талдауларымен жалғастырды.

Бихевиоризм бағытындағы теориялық тұжырымдаған Э.Л.Трондайк, Б.Ф.Скиннер, Бандура сияқты ғалымдар психология адам санасын, оның мазмұны мен қызметін зерттеуден бас тарта отырып, тек мінез – құлық қызметі мен мазмұныны зерттеу нысанына айналуы қажеттілігін атап өтті.

С.Л.Рубинштейн (1889 – 1960), А.Н.Леонтьев (1903-1979) іс - әрекет туралы тұжырымдарында сананың іс - әрекет үдерісі кезінде қалыптасып және содан көрініс табады. Адамның іс - әрекет нәтижесінде нақты бір өнім алынады. Қазіргі кезеңде адам тек өз мүддесі үшін емес, сонымен қатар, қоғам мүддесі үшін іс-әрекет етуі мәселесі күн тәртібінде қалып отыр.

А.Маслоу, К.Роджерс, Г.Олпорт дербестік, гумандылық, экзистенциальдық, феноменологиялық және т.б. мәселелерді қамтитын - гуманистік психология теориясының негізін қалаушылар болды. Аталған ғалымдар бихевиоризм мен психоанализ өкілдерінің адам мәселесін қарастырудағы кемшіліктерін жойып, шынайы психологиялық зерттеулерді жүзеге асыруды қарастырды. Салауатты, шығармашыл адам – өзін жан-жақты жетілдіреді, кемелденеді деп түсіндірді. Маслоу адам қажеттіліктерін физиологиялық, қорғаныс, гуманоидтық - шындық, қарапайымдылық, әділдікті керек ету қажеттіліктерін жіктеп, түсіндірді. Оның ойынша әрбір адам баласы осы қажеттіліктер сатысынан өтуі қажет. Алайда оның тұжырымындағы кемшілік адамның тек биологиялық қажеттіліктерін басты етіп көрсетуі болды, өйткені адам тумысынан қайырымды, игілікті болып дүниеге келеді, ал оның жаман қасиетінің қалыптасуы ортаға байланысты. Сонымен қатар, адамның тегі жақсылықтан бастау алады, ал оны сол қалпында жетілдіру әр адамның өз қолында.

Өзіндік сана ұғымын И.С.Кон адамның өзін іс - әрекет субъекті ретінде тануға ықпал етуші психикалық үдерістер деп түсіндіреді және адамның өзі туралы білімдер жиынтығы – «Мен» бейнесі деп тұжырымдаған. Ал психолог А.Г.Спиркин «мен» ұғымы «адам өз санасының нұрымен сәулелендіріп, өзін қабылдауы, тануы және сезуі», - деп қарастырады. «Мен» - бұл адамның реттеуші тетігі, рухани болмысын бақылайды, сананы бақылаушы әрі танушы, адамның қоршаған ортада бекітуші құралы.

3. Психологияның негізгі зерттеу әдістері ретінде бақылау және эксперимент болып табылады.

Байқау әдісі - табиғи жағдайларда психикалық үдерістерді зерттейді. Бұл әдістің өзін-өзі бақылау, ішкі бақылау - интроспекция, сыртқы, ерікті, стандартталған, жан-жақты, қысқа және ұзақ мерзімді қамтитын түрлері бар. Ал эксперимент әдісі арқылы зерттеуші өзі бақылайтын құбылысты жасанды жағдай жасау арқылы нәтижені алады. Бұл әдістің артықшылығы сол, зеттелініп отырған нысанның жағдайы нақты фактілер арқылы дәлелдеуге, психикалық құбылыстардың себептерін анықтауға, қайталап зерттеуге болатындығы мен сандық-сапалық көрсеткіштерді анықтауға болады. Эксперимент екі түрлі жағдайда жүргізіледі: лабораториялық және табиғи ортада. Лабораториялық эксперимент жүргізуде танымдық үдерістер: қабылдау, ес, зейін, ойлау, түйсіну, түйсік, еске түсірудің психикалық ерекшеліктерін анықтайды. Табиғи жағдайда эксперименттік зерттеудің мүмкіндігі жоғары, өйткені оның зерттеу табиғилығы, жасандылықтан ада болуы.

Психологиялық зерттеу әдістерінің қатарында қазіргі кезеңде жиі қолданылатын әдіс – тест. Бұл әдістің ерекшелігі сонда, ол жаңа құбылыстардың мәнін ашу емес, керісінше бұрыннан бар құбылыстардың мәнін ашу болып табылады. Тестілеу әдісі

арқылы адамдардың нақты іс-әрекетті орындау үшін оның даярлық деңгейі айқындалады. Тест – сынамалы, тест – бақылау, тест-тапсырма т.с.с. болып бөлінеді. Сауалнама әдісі арқылы түрлі сұрақтарға жауап алу, мәселенің мәнін ашу мақсатында жүргізіледі. Оның ауызша, жазбаша, интервью, әңгіме және т.б. түрлері бар. Модельдеу әдісі психикалық құбылыстар мен үдерістерді жанама түрде ұқсас модельдемен салыстырмалы зерттеулер жүргізіледі. Модельдеу үшін зерттеліп отырған құбылыс туралы толық мәлімет болуы қажет, сонда ғана зерттеу нәтижесінің дұрыстығы, толықтығы, жан-жақтылығы қамтамасыз етіледі.

Психологияның ғылым ретінде салалары пайда болды. Материалистік медициналық психология зерттеу саласы нейрофизиология болды. И.М.Сеченов нейрофизиологияның негізін қалады. Сонымен қатар, нейрофизиология, невропатология, психология және психиатрия саласында В.М.Бехтеревтің еңбектерінде қарастырылды. И.П. Павловтың жоғарғы жүйке қызметі, мидың морфологиясын, биохимиясын, электрофизиологиясын зерттеді. Медициналық психологияның клиникалық психологиялық эксперименталды зертханасында В.М.Бехтерев, Н.А.Бернштейн, Г.И.Россолимо сынды дәрігер-ғалымдар қызмет етті. Кеңестік медициналық психологияны А.П.Нечаев, Л.С.Выготский сияқты ғалымдардың еңбектері болды. Медициналық психология екі бөлімнен: бала психиатриясы мен дәрігерлік педагогикадан тұрады. Қазіргі таңда медициналық психология саласында Б.Д.Карвасарскийдің «Медициналық психология», В.Н.Мясищевтің «Медициналық психологияға кіріспе» сияқты бірқатар еңбектер жарық көрген. Келесі кестеден психологияның салаларын және мазмұндық сипаттамасын көресіздер.

Кесте – 1. Психология салалары мен оның сипаттамалары.

Психология салалары мен оның сипаттамалары			
1	Психология ғылымының салалары	Сипаттама	
1	Еңбек психологиясы	Еңбек іс-әрекетінің мазмұны мен психологиялық ерекшеліктері, еңбек іскерліктері, құзіреттіліктері, дағдылары мен машықтарының даму ерекшеліктері мен заңдылықтарын ескере отырып, еңбектің ғылыми тұрғыдан ұйымдастырылуы және іске асырылуы.	
2	Педагогикалық психология	Оқыту мен тәрбиенің білімгердің санасына ықпал етуін қарастырады. Оқу материалының мазмұны мен көлемінің білімгерлердің жас ерекшеліктерін ескере отырып оқу бағдарламалары мен оқулықтар, оқу құралдарын құрастыру, оқытудың инновациялық технологияларын қолдануды қарастырады.	
3	Медициналық психология	Дәрігер мен науқастың арасындағы қарым-қатынасты, темперамент пен мінез-құлықтың кәсіптік ерекшеліктерін, емдеу мен психотерапияның психологиялық әдістерін, емдеу барысында нейропсихологиялық, психофармакологиялық, психотерапиялық, психопрофилактикалық, психогигиеналық салалары арқылы түсінікті қалыптастырады.	
4	Инженерлік психология	Адам мен қазіргі денсаулық сақтау саласындағы инновациялық технологиялары мен техниканың қарым-қатынасынан туындайтын психологиялық ықпалды қарастырады. Денсаулық	

		сақтау жүйесіндегі технологияларды қолданудың тиімділігін арттыру мақсатында іс-әрекетті дұрыс ұйымдастыру мен оны басқару жүйелерінің құрылымын үйлестіре білу, креативтілік, ақпараттарды сақтау, өңдеу, оны жобалау, оперативті модельдер қалыптастыруда іскерліктері мен дағды-машықтарын меңгеруді қамтиды.	
5	Жас ерекшелік психологиясы	Адамның туғаннан бастап қарттық кезеңге дейінгі аралықта олардың психологиялық даму ерекшеліктерін және заңдылықтарын қарастырады.	
6	Арнаулы психология	Адамның денсаулығының дамуында ауытқуларды олигофренопсихология, сурдопсихология, тифлопсихология салалары арқылы зерттеуді қарастырады.	
7	Салыстырмалы психология	Салыстырмалы психологияға зоопсихология, этология дейтін салалары арқылы адамның жануарлар психикасымен ұқсастықтарын және айырмашылықтары туралы мәселені қарастырады.	
8	Әлеуметтік психология	Адамның қоршаған ортадағы басқа адамдармен өзара қарым-қатынасын, психологиялық үйлесімділігін қарастырады.	
9	Әскери психология	Адамның әскери қызметіндегі бұйрықты орындауында көрініс беретін мінез-құлқын, әскери техниканы меңгеру мен басқаруда көрінетін психологиялық ерекшеліктерін қарастырады.	

4. Мен және менің мотивациям. Мотивация түсінігі жалпы өмір туралы, оның мән-мағынасы мен кәсіби және жеке өмірде нәтижеге қол жеткізуді айқындайды. Мотивацияға бағыт беретін негізгі әрекеттер: нәтижені алдын-ала елестету; мақсатқа қол жеткізетін нақты затты анықтап алу; арман, мақсат, тілектерін жазу; іс-әрекеттерінді жақын және алыс жоспарларға бөліп анықтап алу; өзіңе бәсекелес бола алатын тұлғаны анықтап, үлгі тұт; әрқашан бастаған істі соңына дейін жеткізіп орындау; өзіңді қолдайтын адамдармен жақсы қарым-қатынаста болу.

Мотивация – бұл өзінді жақсы бастамаларға құлшындыру, серпін беру.

Болашақ кәсібіне мотивацияда студенттердің тұлғалық дамуына ықпал етеді, оның әлеуметтік іс-әрекеттерінің маңызды құрамы болып табылады. Кәсіби мотивация туралы Е.А.Климов тұжырымы бойынша кәсіби іс-әрекеттің белгілі бір саласында еңбек ететін адамның білімділік, іс-әрекет пен іскерлігінің нәтижесінің жоғары деңгейін, тұлғаның келесі төрт психикалық ерекшелігін анықтайды:

- зейін, қабылдау, түйсіну, ес, ойлау, қиялдың кәсіби ерекшеліктері, мінез-құлық, дағдылар, әрекеттер, іскерлік, қиындықтан шығу жолдарын қарастыра білуі ерекшеліктері;
- Іскерлік этикасы, мәдениеті, икемділігі, білімділігі, тәжірибе қоры;
- психикалық күйінің өзгеруі, сабырлылығы мен ұстамсыздығы;
- өз кәсібі саласында гендерлік және жастық ерекшеліктерін түсіну, салауаттылық.

Кәсіби іс-әрекеттің құлшынысы туралы В.Д.Шадриковтің қағидасы бойынша еңбек етуге құштарлық болашақ кәсібінде өз орнын табуы және жұмысына қанатағаттануы. Еңбекке құлшынысты арттыруда кәсіппен шұғылдануда тұлғаның кәсіби ерекше психикалық қасиеттері ретінде тұжырымдаған А.К. Маркова болды. Тұлғаның мотивациялық, эмоциялық, еріктік құрамын құндылық ұғымы мен құндылық бағдары, мотив, мақсат, міндет, қажеттіліктер, қызығушылықтары мен қарым-қатынасы, кәсіби

бағыттылығы, болашақ кәсібінде, мысалы дәрігер ретінде өзін қоя білуі мен сезінуі; эмоциялық интеллектісі құрайды.

Кәсіби әрекет, еңбектену үдерісінде тұлға еңбек етуден, оның жемісінен қанағаттанады, эмоциялық ерекшеліктері, кәсібі білімдері, әрекеттері мен тәсілдері, психотехникалары, іскерліктері қалыптасады; кәсіптік шеберліктерін, кәсіби біліктілік деңгейі мен күзиреттіліктерін арттырады; кәсіби дағды менкреативтілігі артады, болашақ мамандығына сәйкес келмейтін психикалық қасиеттердің кедергілерін жояды. Кәсіби іс-әрекеттің нәтижелілігін қамтамасыз ететін психологиялық тетік – бұл мотивация. Адамның еңбек ету маңыздылығын П.М.Якобсон осы мотивтермен байланыстырады. Осы тұрғыдан қарастыратын болсақ, болашақ маман кәсіби іс-әрекетке кірісу алдында ең алдымен мотивтері мен мақсаттарын айқындап алады.

Б.И.Додонов болашақ мамандардың кәсіби мотивтерінің құрылымын анықтап берді:

- кәсіптік іс-әрекетті орындау барысында оған қанағаттану;
- кәсіптік машықтану мен іскерлік дағдыларды меңгеру;
- орындаған іс-әрекетінің нәтижесіне қарай материалдық қолдау немесе марапатталуы;
- өзін алаңдататын мәселелерден арылуы мен кәсіби іс-әрекеттерді орындауда қателіктерге жол бермеу.

Еңбекке құлшыныс беретін мотивтерге анықтама берген К.Замфир мотивация құрылымын үшке бөледі: ішкі, сыртқы тиімді және кері ықпал етуші. Оның пікірінше ішкі мотивация мазмұнын өз еңбегінің басқаға тигізер пайдасын түсінуі, еңбегіне қанағаттануы, нәтижеге қол жеткізуін құрайды. Сыртқы мотивация мазмұнын тұлғаның өз қалауы, мақсаты мен берілген тапсырмаларды жауапкершілікпен орындауы, атқарған жұмысы нәтижесіне ылайықты материалдық және рухани қолдаудың қалауы, сонымен қатар кәсіби мансабының өсуі, ұжымның оған сенім білдіруі мен қолдау көрсетуі дұрыс мотивация туындауына ықпал етеді. Сондай-ақ, теріс мотивация мазмұнын ұжымның сенімсіздік танытуы, жалақының төмендеуі, дау-жанжалдың жиілеуі және т.с.с. құрайды. Дегенімен, дұрыс және теріс мотивация мазмұнына қарағанда адамның ішкі мотивациясы тұрақты келеді, өйткені адамды еңбек ету құлшынысын арттыруында тек материалдық қолдау мен жоғары жалақы жетпейді, адам өзінің жаны сүйетін іспен айналысқанда не өзі таңдап алған мамандығында еңбек еткенде жаны рахаттанады, кәсіби шығармашылықтарына қанат бітеді, сондықтан да рухани қанағаттану басты орында екендігін атап өткеніміз жөн. Осы тұрғыдан алғанда, ежелгі грек ойшылы Алкмеон «адамның жанын түсінбеген дәрігер ол адамды емдей алмайды» деп тұжырым жасауы маман ретінде өз кәсібінің шыңын меңгергенде ғана жеңістерге жететіндігіне көз жеткіземіз. Адам жанын, оның психологиясын түсінуді меңгерген дәрігер кәсіби мансаптың өсу жолын қамтамасыз ете алады. Сондықтан тұлғаның ішкі мотивациясының күші тұрақты болса, онда тұлғаның кәсіби қалыптасуының негізі мықты қаланады.

«Мотивация және мотивтер» еңбегінің авторы Е.П. Ильин еңбекке құлшыныс арттырудың тиімді жолы ретінде оның кәсіпті дұрыс таңдауы, еңбек етуде мотивацияны дұрыс құра білуі мен болашақ жұмыс орнын дұрыс таңдай білуі деп қарастырады.

Еңбек етуде тұлғаның құлшынысын арттыруда психологиялық зерттеу жүргізген отандық ғалым К. Мұздыбаев ұжымның жас маманға адалдығы мен алдамауы, сенім білдіруі мен еңбегіне қарай жалақысын арттырып отыруы ықпал етеді деп санайды.

Сондай-ақ, еңбек етуде ынталандыруда ұжымның орны мен ролі маңызды, себебі, материалдық қолдау, марапаттау іс-шараларын тиімді ұйымдастыра білуі, түрлі сайыстар, конкурстар ұйымдастыру, елдің әлеуметтік-экономикалық әлеуетінің

дамуына орай материалдық қолдау мөлшерін арттырып отыру шаралары оң ықпал етеді.

Еңбек етуге құлшынысты арттырудың он алты мотивацияға бөліп қарастырған ғалымдар Е.А. Стрижова және А.Н. Гусев келесі мотивтерді анықтап көрсеткен: болашаққа сенімділік; мансаптық өсу; абырой, бедел; жаны қалаған кәсібі; пайдалы іс атқаруы; істі соңына жеткізуі; еңбектен қанағаттануы; дау-жанжалдарды болдырмау; еңбекті тиімді ұйымдастыра білу; отбасы; бос уақытында тынығу; еңбектің дұрыс бағалануы; креативтілік; өзін жан-жақты дамыту; корпоративті мәдениет.

А. Маслоу еңбек мотивациясын бес сатыға бөліп қарастырады:

- ✓ тұлғаның табиғи қажеттіліктерінің қанағаттандырылуы;
- ✓ кепілдендірілген жұмысты иеленуге ұмтылысы;
- ✓ іскерлік қарым-қатынас, әлеуметтік байланыстары;
- ✓ ұжым алдында беделге, абыройға ие болуы;
- ✓ өзін жан-жақты жетілдіруге, ортаға танылуына ұмтылысы.

Қорытындылай келе, мотивация тұлғаның орта мен ұжымда кәсіби бейімделуіне оң ықпал етіп, психологиялық, эмоциялық көңіл-күйінің жақсаруына тиімділігі жоғары болып табылады. Қазіргі таңда адам өз кәсібінен тек материалдық емес сонымен қатар рухани қанағаттанғанда ғана шығармашылық тұрғыдан кәсіби биік шыңдардан көріне алады.

4.4. Иллюстрациялық материал: презентация, видеоролик

4.5. Әдебиеттер: Қосымша 1.

4.6. Бақылау сұрақтары: (Feedback кері байланысы)

1. Психология мақсаттары мен міндеттері, пәннің мәні неде?
2. Адам туралы ғылымдар жүйесіндегі психологияның орны қандай?
3. Психология үшін «адам», «жеке тұлға», «тұлға» түсініктері қандай маңызға ие?
4. Қажеттіліктер түсінігінің мазмұнын ашыңыз
5. Сіз қажеттіліктердің қандай түрлерін білесіз?
6. А. Маслоудың қажеттіліктер пирамидасының мәнін ашыңыз
7. Мотив және оның түрлері түсініктеріне анықтама беріңіз
8. Мотив пен мотивацияның мәні неде?

№2 дәріс.

4.1. Тақырыбы: Эмоциялар және еріктік үдерістер

4.2. Мақсаты: эмоциялар, эмоционалдық интеллект туралы жалпы түсініктерін қалыптастыру, қажеттіліктер, мотивтер түсініктерінің мәнін ашу.

Жоспар:

1. Эмоцияның жалпы сипаттамасы.
2. Эмоцияларды реттеудің әдістері мен тетіктері
3. Эмоционалдық интеллекттің анықтамасы
4. Ерік түсінігі, еріктік мінез-құлықтың өлшемдері

4.3. Дәріс тезистері:

1. Эмоция термині француз тілінен «emotion», латын тілінен «enoveo» -«сезіну», «толғану» мағынасын білдіреді, адамға және жануарларға тән сыртқы және ішкі тітіркендіргіштердің ықпал етуіне қарсы реакциялық жауап беруі, көңіл-күйі мен ортаға қатынасының мазмұны. Эмоция құрамы жағымды эмоция, жағымсыз эмоцияны қамтиды. Жағымды эмоцияға бақыт, қуану, сүйіспеншілік, шаттану сияқты көңіл-күй жатады. Жағымсыз эмоцияның құрамына қобалжу, ренжу, қорқыныш, қайғы, абыржу, үмітсіздену, үрейлену сияқты көңіл-күй түрлері енеді. Басқалардың көңіл-күйін түсіну және адамдармен қарым-қатынас жасау қабілеті нәтижелі қарым-қатынасқа негіз

болады. Э.Титченер эмпатия ұғымына өзгенің көңіл-күйін түсіну деп түсінік береді, эмпатия – грек тілінен «құмарлық» мағынасына тура келеді. Мысалы, дәрігер пациентінің ішкі дүниесінде не болып жатқанын толық сезіне алуы, көңіл-күйін анықтай алуы деп түсінуімізге болады. Жаксы кәсіби маман - дәрігер науқастың көңіл-күйін айтқызбай-ақ сезіне біледі. Эмпатия үшке бөлінеді: эмоционалдық, когнитивтік және предикативті. *Эмоциялық эмпатия* сезімге байланысты, олар басқа адамның реакциясын жобалауға және имитациялауға негізделген ақыл-ойдың түрі. *Когнитивті эмпатия* басқа тұлғаның сезімін сезіну, сондай-ақ өзінің іс-әрекетін мен мінез-құлқын ақыл-парасатымен түсінуі. *Предикативті эмпатия* алдын-ала сұхбаттасушымен болатын жағдайда туындайтын сезімдерді талдауы мен болжай алуы. Келесі суретте дәрігер пациентінің көңіл-күйін эмпатиялық түсіне отырып, қарым-қатынас орнатуда.



Сурет – 1. Эмоциялық эмпатия

Эмоционалдық эмпатия сезімге негізделе отырып басқа адамның реакциясын түйсіну мен имитацияланған ақыл-ой түрі. Мысалы, дәрігер науқаспен сұхбаттасу арқылы ішкі сезімдерін түсініп аурудың себептерін анықтауға мүмкіндіктер алады. Эмпатия барлық адамдарға тән сезім. Эмпатия ұғымын философия, этика мен эстетикалық ілімдер тоғысында «симпатия» ұғымымен қатар түсіндіріледі. С.Спенсер, Шопенгауэр симпатия – ар-ұят, альтруизм ұғымдарымен байланыстырып түсіндірді. Эмпатия ұғымы психотерапевтің кәсіби қасиеті деп қарастыруға болады. Өйткені, медицина даму тарихында «ең алдымен науқасты емес, дені сау адамды емдеу керек» деген мақал бар. Сондықтан, эмпатия психотерапевтің кәсіби маңызды құралы. Дәрігерлер пациентпен қарым- қатынасында эмпатияға үлкен мән береді, себебі эмпатияға қабілеттілік науқаспен байланыс орнатуда ықпал етеді. Ғылыми айналымға термин ретінде «эмоциялық интеллект» ұғымын 1990 ж. енгізгендер П.Сэловей мен Д.Мэйер болды. Эмоциялық интеллект - өзінің және өзгенің сезімдері мен эмоцияларын байқау, ажырату және оны ойлау мен іс-әрекеттерінде қолдана білу деп тұжырым жасалды. Д. Гоулманның 1995 жылы «Эмоциялық интеллект» атты еңбегінде эмоциялық интеллект ұғымын ынталылық, табандылық және әлеуметтік дағдылары деп толықтырды. Тұлғаның ортада адамдармен тиімді қарым-қатынас құруы мен өзін-өзі ұстай білуді меңгеруі, эмоциялық және әлеуметтік құзыреттілік, қабілеттер мен білімдері деп тұжырымдаған Р. Бар-Он болды. Эмоциялық интеллект өзінің және өзгенің эмоцияларын түсіну және оларды басқара білу қабілеті ретінде Д.В. Люсин еңбектерде қарастырды. Оның пікірінше, эмоциялық интеллектінің **тұлға ішілік және тұлға аралық** екі құрамдас бөліктері болады.

2. Эмоцияны реттеудің әдістері мен механизмдері: эмоцияларды қайта қарастыру және эмоцияларды басу. Көшбасшы қабілетінің тұлға бойында қалыптасуына әлеуметтік интеллект С. Заккароның ойынша маңызды орын алады. Ол әлеуметтік интеллектінің келесі екі сипатын ажыратып берді:

- ✓ әлеуметтік перцепция – қоғамдағы адамдарды және әлеуметтік топтардың ерекшеліктерін жылдам дұрыс түсіне білуі;

✓ мінез-құлық икемділігі – жаңа жағдайға орай өз мінез-құлықын бейімдей алуы.
 Р.Стернберг әлеуметтік интеллект ұғымымен эмоционалды интеллект ұғымын өзара байланыста қарастырды.

Д. Гоулмен эмоциялық интеллектті тиімді басқаруда «Эмоциялық көшбасшылық» еңбегінде келесі тұжырымдармен түсіндіреді:

- өзіндік санасы жоғары дамыған көшбасшылар өз эмоциялары мен сезімдерінің әсерін талдай алады және кез-келген оқыс жағдайларда өз мінез- құлықтарын түзете алады;
- өзін қадағалалай алуы: эмоциясын, ерік- жігері мықты, болашағына сенімділік танытуы. Олар стресске сабырлы, кез-келген уақытта төзімділікпен мәселені дұрыс шеше алады;
- әлеуметтік сезгіштігі: симпатия, эмпатия, аттракция, рефлексия, ептілігі. Мысалы, дәрігер науқастың жағдайын тез түсініп, олардың орнына ішкі сезімін түсінеді.
- қарым-қатынастарды басқара алуы: тиімді шешім қабылдауы, жігерлендіре алуы, қолқабыс ету, ынталандыру, ықпал ету, жетілуге көмектесу, өзгерістерге қолдау көрсету, шиеленістерді реттей алуы арқылы ұжымды сендіре алуы.

Эмоциялық интеллект ұғымы адамның қоршаған ортасына эмпатиялық қатынасы, идентификациялануы (ұқсауы), эмоциясын мінез-құлықпен бақылай алуы мен жауап қатуы.



Сурет-2. Эмоциялардың жіктелуі.

П.Саловей мен Дж. Мэйер эмоциялық интеллектіні зерттей отырып, эмоциялық интеллектіні үш түрлі қабілеттерден тұратындығын анықтады.

П. Саловей, Дж. Мэйер, Д. Карузо эмоциялық интеллектіні ақпараттарды сараптау, эмоциялардың маңыздылығы мен өзара байланысын анықтау, ойлау мен шешім қабылдау үшін қолдана қабілеті деп қарастырған.

П. Саловей, Дж. Мэйер, Д. Карузоның құрған *эмоцияның төрт факторлы моделінің* құрылымы келесі:

- эмоцияларды қабылдау, ұқсастыру және оларды білдіру арқылы шын және жалған эмоцияларды ажырата білуі;
- ойлау фасилитациясы, яғни белгілі бір эмоцияны тудыра білу, оны бақылау арқылы нақты мәселелерді, міндеттерді шеше алуы;
- эмоцияларды түсінуі, талдауы, эмоцияларды жіктеуі және олардың маңыздылығын түсіндіре білуі;
- эмоцияларды басқару арқылы жағымсыз эмоцияларды бәсеңдете алуы, эмоцияларды мақсатқа орай тудыра алуы мен керек жағдайда бас тарта білуі.

ЭМОЦИЯ МЕН СЕЗІМ АРАСЫНДАҒЫ АЙЫРМАШЫЛЫҚТАР	
ЭМОЦИЯЛАР	СЕЗІМДЕР
1. Эмоция адамның түрлі органикалық қажеттеріне туып отыратын қысқа ситуациялы көңіл күйі адам қуанғаннан, қамыққаннан көзіне жас алса не болмаса бір нәрсеге мәз болса, мұндай жағдайдың ұзаққа созылмайтыны белгілі.	1. Сезімдер – адамдардың бір-бірімен қарым-қатынас жасау қажетінен туатын және біртіндеп дамып отыратын бір сыдырғы тұрақты процесс.
2. Эмоция мәнерлі қозғалыстардан көбірек байқалады. Мұнда адам өзін тек организм тұрғысынан көре алады.	2. Сезімдерде мәнерлі қозғалыстар жөнді байқалмайды. Тұрақты, терең әсерлі сезім жеке адам психологиясының басты белгілерінің бірі.
3. Эмоциялардың қызметін лимби жүйесі мен гипоталамус бөлігі басқарып отырады.	3. Сезім ми қабығының жұмысынан, атап айтқанда динамикалық стереотиптердің әркез жасалып өзгеріп отыруынан жақсы көрінеді.
4. Эмоциялар жануарларда да кездеседі. Жануарлар эмоциясы биологиялық сипаттағы реакциялардың жиынтығы. Адам сезімдеріне лайықты көріністер жануарлар психикасында кездеспейді.	4. Адамдардың эмоциялары мен сезімдері қоғамдық-тарихи сипатта болып отырады.

Сурет -3. Эмоция мен сезім арасындағы айырмашылықтар.

«Алекситимия» ұғымының мәні адам өзінің эмоцияларын түсінуі мен оны анықтаудағы қиындықтары. Демек, адамның өз сезімдерін түсінуі мен оны басқара білуі қабілетінің маңыздылығы өзінің психологиялық денсаулығын арттырудағы жеке фактор болып табылатындығы болып есептеледі.

Адам сезімдерін терең жзерттеген грек философы Паблиус Сирустың: «Сізді сезімдеріңіз басқаруға қадам басқанға дейін Сіз сезімдеріңізді басқара біліңіз», - деген болатын. Осы тұрғыдан алғанда психология ілімінде келесі қағидалар қалыптасқан: «адам жанын жалған тіл қылыш сияқты кесіп түседі, бірақ дана дәрігерлердің тілімен оны емдеуге болады», «өмірде биік жетістіктер мен табыстарға жетудің кілтін эмоциялық интеллект қамтамасыз етеді».

Р. Бар-Он XX ғ. 80-ші ж. Тұлғаның эмоциялық коэффициенті (немесе EQ эмоциялық дамуы) ұғымын енгізген.

Эмоциялық интеллект ұғымы Э.Торндайк, Д. Гилфорд, Г.Айзенк еңбектерінде тұжырымдама жасалды.

Майерс тұжырымында эмоциялық парасатқа ие тұлғаларда өзіндік санасы жоғары дамитындығын дәлелдеген. Себебі, олардың эмоциясында дисфункционалды депрессия, мазасыздық, ашуға сабырлылықпен қарап, шешім қабылдай алады. Эмпатиялық қабілеті арқылы адамдардың эмоциясын дұрыс түсінеді, тиімді қарым-қатынас орната біледі, қоршаған адамдармен, достарымен, әріптестерімен қарым-қатынасты дұрыс орнатады, қолдау көрсете біледі, дау-жанжалды дұрыс шеше алады. Эмоцияларды тану алекситимияға шалдыққандар қабылдауы қиынға соғады. «Алекситимия» («сөзсіз сезім») терминін психиатр Сифнес өз сезімдерін сипаттап бере алмау; сезімдерді және дене түйсіктерін ажырата алмау; қиялдың жетімсіздігі, сылбырлық деп анықтаған.

Эмоцияны меңгеру арқылы тұлға бақылай алады. Дұрыс эмоциялық экспрессия физикалық және психикалық денсаулықты нығайтудың маңызды факторы. Эмоцияларды тежеу, оны сыртқа шығара алмауы түрлі ауруларға себеп болады. Осы эмоциясын көрсете алмауы себептерін зерттеген Я.Рейковский эмоцияларды көрсете алмауы қиындықтарын келесі себептермен түсіндіреді:

- қоғамда бар эмоция түрлерін меңгермегендігі;

- қорқу, өз сезімдерін білдіруден, басқаларға күлкіге қаламын-ау деген ойдан қорқуы;
- туа біткен ынжықтық, тұйықтық факторлары;
- отбасы мен ортада бұйрықты көп қабылдаған мінез-құлықтарының болуы.

Сезімдер — өте күрделі психикалық процестердің бірі ретінде тарихи-әлеуметтік мазмұнда қалыптасады. Сезімдердің эмоциялардан айырмашылығы бар. *Эмоцияның көрініс беру түрі ретінде аффект ұғымын қарастырамыз. Аффект - қысқа уақыт аралығында бүрқ етіп көрінетін эмоцияның түрі.* Дені сау адамдардың аффектісінен психикасы ауруға шалдыққан адамдардың аффекттерін (патологиялық аффекттер) ажырата білу керек. Осы жағдайда аффект адамның ми қабығы мен қабық асты орталықтарының байланысы бұзылған шақта, екінші сигнал жүйесінің реттеушілік рөлі кеміген кезеңді қамтиды. *Құмарлық ұғымы тұлға бойындағы басым, мықты, терең, тұрақты эмоция түрі. Құмарлықтың қоғамдық мәні бар.*

3.Психологиядағы ерік түсінігі. Ерікті актінің құрылымы. 1883 ж. Ф.Теннис ерік ұғымын «волонтаризм» терминімен қатысты түсіндірген болатын. Ал ежелге антикалық дәуірде ерік ұғымын Августин (354-430) жан мен тәнді басқарушы деп анықтады. Алғаш рет ерік ұғымына анықтама берген Аристотель (384-324 жж. Б.э.д.) субъектінің саналы шешіміне негізделген іс-әрекеттен тұрады деп санады. Ерік жанның саналы бөлігінде туындап, саналы шешім тілекпен бірігеді және шешім қабылдауға күш береді деп тұжырым жасады. Аристотель ерік адамның қалауымен жүзеге асады деді.

Ежелгі Рим ойшылы және дәрігер Гален (130-200) ерікті және еріксіз қозғалысты анықтап, еріксіз қозғалыстарға ішкі мүшелердің (жүрек, асқазан) бұлшық ет жиырылуы деп қарастырды. Ал қалған барлық қозғалыстар ерікті қозғалыс деп анықтады. Еріксіз (автоматты) қозғалыс үнемі психикалық пневманың қатысуымен іске асады, қабылдау, ес, сана және қозғалыс мүшелерін басқарады деп қарастырды.

Р. Декарт ерік құмарлықпен байланысты қозғалыстарды тежейді және сана еріктің өзіндік құралы болып табылады. Сондықтан, ерік адамның адамгершілігімен тығыз байланысты.

Ерікте мотив пен тілек бірлікте, қажеттілікті қанағаттандыруы. Д.Пристли, А.Коллинз, Г.Спенсер, В.Виндельбандт тұжырымдарында ерік тұлға санасындағы тілек деп қарастырған.

Тұлғаның өзін-өзі реттеу психологиясы (стрессменеджмент). Стресс түсінігі. Қазіргі кезеңде тұлға психологиясын зерттеуде «тұлға өзін қалай қалыптастырады? Бағыты мен белсенділігін қалай арттыруға болады? Өмірлік мақсат, ұстанымын қалай таңдауға және оны немен байланыстыруға болады? Қазіргі қоғамдағы адам үшін не маңызды, не қымбат?» деген мәселелерді зерттеу өзектілігімен айқынадалады. Абай айтқандай «Адам өз тағдырының қожасы», яғни «Адам өз тағдырының авторы» бола алады. Л.С.Выготскийдің пікірінше, «Педагогикалық психология» еңбегінде адамды басқа біреу тәрбиелей алмайды, өзін-өзі тәрбиелей алады, ал қоршаған орта оның тұлға ретінде қалыптасуына қажетті материал бере алуы мүмкін. Тұлғаның өзін дамытуы оқу-тәрбие, өзін-өзі жетілдіруі және оған барлық субъектілердің қатысуы. Тұлғаның өзін-өзі дамыту арқылы жақсылыққа, мұратына, мақсатына жетуге талпынады, еңбектенеді, шығармашылықпен айналысады, тұлғаның өсу кезінде оның қабілеттеріне, сапасының өсуіне де тұлға саналы түрде басшылық етеді.

Дегенімен, кейде тұлға өзіне төмен баға беруі салдарынан өзін дамытуға шамасы келмейді. «Тұлғаның өзін реттеуі» сананың өсуіне жоғары ілімді игеру арқылы қол жеткізуге болады. Гештальттерапияда Ф.Перлз бойынша тұлға өзін реттеуде сенімділік, өзін жағдайға байланысты реттеп, қажетті арнаға бағыттап отырады деп қарастырады.

К.Роджерс, А.Маслоу адам өз өмірі мен рухани дамуын өзі қалыптастыра алатын ерекше тұлға деп анықтайды. Тұлғаның өсуі жеке-даралық, толысу, психологиясының сау болуы мен мақсатына ұмтылуы арқасында қол жеткізуге болады. Адам жауапкершілікпен даму үшін қолайлы жағдай жасауы, жолды тауып, өмірінің мақсат-мүддесін анықтай алуы арқасында мүмкіндік алады.

Стресс – адамның күйзеліске ұшырауы, ағзасының сыртқы тітіргендіргіштерге қайтарған реакциясы. Адамдар стрессті қатты ренжігенде, ашуға булыққанда, аш болған кезде, жаурағанда, ыстық күннің астында қалғанда, науқастанғанда және оқыс жағдайларда ұшырайды.

Жұмыстағы дау-жанжал, студенттердің емтихан алдындағы қобалжуы стресске алып келеді. Кейде адам қатты шаршағанда, тынығу тәртібі бұзылғанда стресске шалдығады. Сонымен қатар, жалғыздық, өзін керексіз сезінуі немесе кәсіби іс-әрекеттердің қайталануы, яғни жүйке жүйесіне күш түсіретін жұмыстарда стресске ұшырайды.

Стрестік жағдайды түзетпесе науқастанады, стресс адамның психикалық, физикалық денсаулығына әсері бар, ишемиялық аурулар, жүрек ауруы, гипертониялық ауруы, диабет, асқазан жарасы және он екі елі ішек жарасы, язвалық колит, бронхиальді астма, тері аурулары, әртүрлі иммундық және аллергиялық бұзылыстарға ұшыратады.

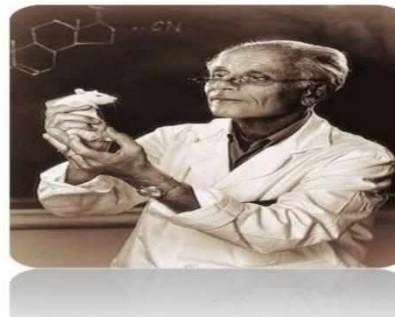
Г.Селье медицинада ең алғаш «стресс» терминін «күйзеліс», «қысым» деп анықтаған. Ол бейімделушілік синдром және стресті, стрестің механизмін, стресстік реакцияда гормондардың рөлі мен оның эндокриндік емес ауруларға қатысуы туралы зерттеу жұмыстарын жүргізді. Г.Селье «Дисстрестік стресс» атты еңбегінде стресс күйлерін толық анықтап жазды.

Клод Бернар адам үнемі стрестен сақтанып, уайымшыл, күйзеліске берілмеу тиіс екендігін ескерткен болатын. Г.Селье стресске ұшырағанда қан жоғалту инфекциялық ауру, рак ауруының белгілері ретінде салмақ жоғалту, тәбеттің болмауы, апатия, әлсіздік, түрінің шаршаңқы болуын анықтаған. Сонымен қатар, бүйрекүсті безі екі бөліктен тұратындығын, ол сыртқы(қабық) және ішкі қабаттан (милы зат) тұратындығын анықтаған. Сытқы қабат, кортикоид гормондар бөледі, ал ішкі миы қабат адреналин мен оған ұқсас гормондары адамның стресске қайтаратын реакциясы болып табылады. Селье стресс дамуын үшке бөлді: оқыс хабарға реакция; резистенттілік кезеңі және шаршау. Оқыс хабарды естігенде тимус, сөл, майлы тін көлемі кішірейеді, асқазан мен ішекте жара, қан құрамында эозинофилдері, бүйрек үсті безінің құрамындағы липидгранулулары жоғалады.

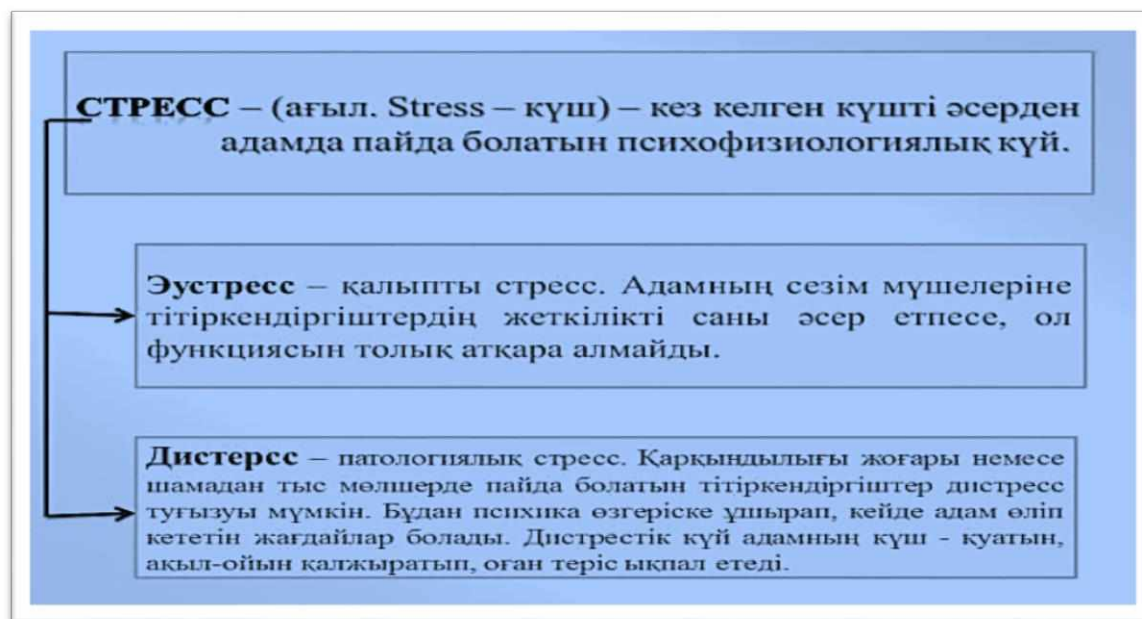
Эверли мен Розенфельд стрестің даму барысында психосоматикалық ауру пайда болатындығын және гипертониялық ауруларға, асқазан және он екі ішек жарасына алып келетіндігін зерттеген.

Ганс Селье

- ✓ Канадалық эндокринолог-дәрігер
- ✓ «Стресс» атауын медицинаға ол алғаш ХХ ғ. 60 – шы жылдары енгізді
- ✓ Ол бейімделістің жалпы синдромы деген ұғымды енгізді



Сурет 4. – Г.Селье стресс ұғымы туралы



Сурет 5.- Стресс түрлері

Стресс екі типке бөлінеді: эустресс және дистресс. Эустресс өзіне қажетті эффектпен сәйкес келсе, дистресс қажет емес эффектпен сай келуі мүмкін. Дистресс жағымсыз, ұйқыда жатқан адам кейде стрестерді қабылдауы мүмкін. Ауыр стресс алғанда адамды асқазан жарасын, инфаркт, гипертонияға ұшыратады. Италия медиктері өте қызықты бақылау жүргізе отырып, адамның жүйке жүйесінің бірден қажып кетуін байқап, ондай оқиғалар көбінесе туристерде, музейге келушілерде болатындығын анықтаған, мұны Сендаль синдромы деп атаған.

4.4. Иллюстрациялық материал: презентация, видеоролик

4.5. Әдебиеттер: Қосымша 1.

4.6. Бақылау сұрақтары:(Feedback кері байланысы)

1. «Эмоция» дегеніміз не. Эмоцияның сезімдерден маңызды айырмашылығы неде?
2. Сіз эмоцияның қандай түрлерін білесіз?
3. Сіз эмоцияларды реттеудің қандай әдістері мен механизмдерін білесіз?
4. Адамның эмоционалдық реакциясы ықпалға қаншалықты сәйкес келеді? Мүмкін боларлық сәйкестілік немесе сәйкессіздіктің себептерін түсіндіріңіз, өз жауабыңызды мысалдармен иллюстрациялаңыз.
5. Эмоционалдық интеллект түсінігіне анықтама беріңіз.
6. Ерік дегеніміз не және еріктік мінез-құлықтың өлшемдері қандай?

№3 Дәріс

4.1. Тақырыбы: Тұлғаның даралық-типологиялық ерекшеліктері

4.2. Мақсаты: тұлғаның темпераменті және оның түрлері, мінезі және оның қалыптасу жолдары, жеке басының қабілеттері мен талпыныстары туралы түсініктерін қалыптастыру.

4.3. Дәріс тезистері:

Темперамент (лат . temperamentum – бөліктердің тиісті арақатынасы, өлшем бірлігі) - бұл адамның психикалық процестері мен мінез-құلقىның жеке қарқынымен, ырғағымен, қарқындылығы мен жылдамдығымен анықталатын тұлғаның интегралдық психикалық қасиеті.

Біріншіден, ең жақсы немесе нашар темпераменттер жоқ-олардың әрқайсысының өзінің оң жақтары бар. Екіншіден, табиғатта "таза" темпераменттер өте сирек кездеседі. Көбінесе адамның әртүрлі типтері бар, бірақ кейбір бір қасиеттер басым.

Темперамент түсіндірмесінің негізгі үш жүйесі бар, онда оның ең көп таралған жіктелісіне негізделген:

1. **Гуморальды теория** темпераменттің ағзаның сұйық ортасымен байланысын көрсетеді.

2. **Конституционалды немесе морфологиялық теория** адамның физикалық Конституциясы (оның денесінің құрылысы) оның темпераментінің негізгі биологиялық алғышарты ретінде түсініктерін негізге алады.

3. **Нейрофизиологиялық теория**, ол темперамент түрлерін жүйке жүйесінің тұрақты типтерімен салыстырады.

Темперамент туралы ежелгі ілім ежелгі грек дәрігері Гиппократ (б.з. д. V). Ол адамның темпераменті адам денесінің құрамына кіретін төрт сұйықтықтың (гумордың) қайсысы белгілі бір адамның денесінде басым болады деп санайды. Темпераменттің әрбір түрі Гиппократ дененің 4 негізгі гуморының бірі: қан (лат. sanguis), өт (chole), шырыш (грек. phlegma), қара өт (грек. melas+chole. Гиппократ іліміне сүйене отырып, антикалық басқа атақты дәрігер Клавдий Гален (ОК. 200 жж.) негізін әзірледі-пераментов, ол қазақстан " белгілі "трактатында De temperamentum". Оның іліміне сәйкес, темперамент түрі шырындардың бірінің денесіндегі басымдыққа байланысты. Олар темпераменттің 13 түрі бөлінді, бірақ кейін олар төртке дейін жетті. Темперамент түрлерінің бұл төрт атауы жақсы белгілі: сангвиник (лат. sanguis-қан), флегматик (грек. phlegma-шырышты, қақырық), тырысқақ (грек. chole-өт) және меланхолик (грек. melas chole-қара өт). Бұл тұжырымдама көп ғасырлар бойы ғалымдарға үлкен әсер етті. Оның негізгі темпераменттердің алғашқы егжей-тегжейлі және психологиялық дәл "портреттері" тиесілі. Сонымен қатар, Кант, мүмкін, белгілі темпераменттердің алғашқы тобын тек психологиялық негіз бойынша жүзеге асырды. Ол сезімнің темпераменттері (сангвиник – Көңілді мінездегі адам, меланхолик – қара мінездегі адам) және қызмет темпераменттері (холерик – шашыраңқы, белсенді, жеңіл адам, флегматик – салқын және ұстамды, пассивті және нашар). Отандық психолог П. Ф. Лесгафт темпераменттердің дәстүрлі түрлерін қанайналым жүйесі мен зат алмасу жылдамдығының ерекше ерекшеліктерінің көрінісі ретінде қарастырды.

Аталған тәсілдермен қатар, ежелгі заманнан темпераменттің адамның физикалық келбетінің ерекшеліктерімен тығыз байланысы туралы түсінік қалыптасты: жеке тұлғаның ерекше белгілері дене пропорциясымен, жеке органдардың формасы мен өлшемдерімен және басқа да морфологиялық белгілермен салыстырылды. Нәтижесінде темпераменттің Конституциялық немесе морфологиялық теориясы қалыптасты. Неміс психиатры Эрнст Кречмердің "дене құрылысы және сипаты" еңбектерінде ұсынылған типология кеңінен таралған. Оның тұжырымдамасына сәйкес, адам Конституциясы мен оның темпераментінің қасиеттері арасында тікелей байланыс бар.

Кречмер дененің төрт негізгі түрін бөлді:

1. Астеник немесе лептосоматик-нәзік денелі, биік бой, тар иық, тегіс кеуде клеткасы, ұзын және жіңішке аяқ-қолдар, созылған бет;
2. Пикник-май тіндері бар, толық, кіші және орта бойлы, дөңес кеуде клеткасы, іштің шығыңқы, бас сүйегінің дөңгелек формасы және қысқа мойын;
3. жеңіл – бұлшық етпен және күшті денелі сипатталады; әдетте жоғары немесе орташа бойы жоғары, Кең иық және тар жамбас;

4. Диспластик-дененің тепе-теңсіз құрылымы бар, нашар қалыптасқан, әртүрлі деформациялары бар адам.

Отырып, аталған типтері денелі Кречмер соотносит үш типі темперамент: шизотимик, иксотимик және циклотимик.

Астениялық денелі бар Шизотимик тұйықтылықпен сипатталады, эмоциялар тербелісіне бейім, шнителен, упрям, ригиден (негибок) құрылғылар мен көзқарастарда, әлеуметтік ортаға бейімделуде жиі қиындықтар тудырады. Атлеттік денелі иксотимик-бұл тыныш, Аз әсерлі, ұстамды мимикамен, ақылсыз қимылмен, ойлау икемділігінің төмендігі, жиі ұсақ және педантты адам. Пикникалық денелі берілген Циклотимик эмоциялардың қуанышынан көңіл-күйге дейінгі циклдік ауытқуымен сипатталады, сонымен бірге адамдармен оңай байланыста болады, ашық, мейірімді, шынайы көзқараспен.

Кречмер теориясы Еуропада кеңінен таралған, ал АҚШ-та Уильям Шелдонның тұжырымдамасы танымал болды, оның негізінде темпераменттің бөлінген түрлерінің денелі түрмен арақатынасы анықталады. Шелдон Конституцияның үш түрін бөліп көрсетті: 1) эндоморфты; 2) мезоморфты; 3) эктоморфты. Эндоморфты денелі жеке тұлғалар дамымаған бұлшықет пен артық май тіндерімен ерекшеленеді. Мезоморфты түрге күшті және жұқа (атлетикалық) денелі, жоғары дене төзімділігі, күшті және дамыған бұлшық ет тән. Эктоморфты тип дененің нәзік құрылымымен, жіңішке және тегіс кеуде қуысымен, жұқа ұзын аяқтармен сипатталады. Темпераменттің тиісті түрлері: висцеротоник, соматотоник және церебротоник.

Висцеротоник-жайылыққа ұмтылған, эмоциялық теңдестірілген, шыдамды және бәріне мейірімді адам. Соматотоник-жігерлі, физикалық белсенділік пен тәуекелге бейім, шешілетін, жиі агрессивті, басқа адамдардың уайымдарына сезімтал емес, шыдамды, өрескел, үстемдікке ұмтылады. Церебротоник-скован және қозғалыста тежелген, ажыратуға бейімділігімен, тұйықтылығымен, реакциялардың жоғары жылдамдығымен, ауырсынуға шамадан тыс сезімталдығымен сипатталады.

Нейрофизиологиялық теориялар И. П. Павловтың еңбектерінде дамыды. Ол темпераменттердің жүйке жүйесінің түріне тәуелділігіне назар аударды. И. П. Павловтың көрсеткеніндей, жүйке жүйесінің төрт қасиеттерінің комбинациясы және төрт классикалық темпераменттің физиологиялық негізін құрайды:

жүйке жүйесі күшті, теңдестірілген, жылжымалы-сангвиник

жүйке жүйесі күшті, теңдестірілген, инертті-флегматик

жүйке жүйесі күшті, теңдесі жоқ, жылжымалы-тырысқақ

Жүйке жүйесінің әлсіз түрі, теңдесі жоқ, қозғалмалы немесе инертті – меланхолик.

Б. М. Теплов пен В. Д. Нибылициннің зерттеулері нерв жүйесінің негізгі қасиеттерінің құрылымы айтарлықтай күрделі екенін көрсетті, ал комбинациялар Саны Павловтан әлдеқайда көп. Темпераменттің көрсетілген төрт түрін жалпылама деп қарастыру керек.

2. Мінез — құлықтың типтік тәсілдерін негіздейтін тұлғаның тұрақты қасиеттерінің жиынтығы.

Мінез жеке тұлғаның биологиялық негізделген құрылымдарына негізделеді және тәрбиенің қоғамдық жағдайлары мен бағыттылығын көрсетеді.

Мінез адам өмірінің әртүрлі салаларында: еңбек қызметінде, қарым-қатынаста, адамға басқа адамдарға және өзіне қатысты әдеттерде көрінеді. Бұл адамға тән әрекеттер тән деп аталады, ал осы адамға тән әрекеттердің ерекшеліктері оған жалпы беріледі. Мысалы, бірнеше батыл әрекеттер жасаған адам туралы, ол батыл, шындықты білдіретін адам туралы айтады, ол адал немесе шындықты айтады және т. б. Екінші жағынан, тіпті батыл адам белгілі бір жағдайларда сындыра алады, ал адал адам кейде

оған жақын адамды зақымдауы мүмкін ащы шындықты айтуға шешпейді. Сондықтан адамның ең тұрақты және ең жиі көрінетін ерекшеліктері ғана тән болып саналады. Осы немесе басқа сипат тек белгілі бір өмірлік жағдайларда ғана көрінуі мүмкін. Мысалы, ерік-жігер немесе ерік-жігер сипатының болуы адамда саналы мақсат пен кедергі болған жағдайда ғана көрінуі мүмкін.

Сипат туғаннан бастап өлімге дейін адам өмірінің ағымында қалыптасады. Өмірдің алғашқы жылдарында мінезді қалыптастыру қарқынды жүріп жатыр, ал жетілген жылдары ол өте нашар өзгереді. Дегенмен, маңызды оқиғалар, Төтенше жағдайлар, өмірдің күрт өзгеруі адамның сипатына елеулі әсер етуі және тіпті жетілген жылдары да оның өзгеруіне әкелуі мүмкін. Өмір салты, Қоғамдық жағдайлар және нақты өмірлік жағдайлар сипатты қалыптастыруда маңызды рөл атқарады. Мінезді қалыптастыру өзінің ерекшеліктері мен даму деңгейі бойынша әртүрлі топтарда (отбасы, достық компания, сынып, спорттық команда, еңбек ұжымы және т.б.) жүреді. Жеке тұлға үшін қандай топ референттік болып табылатынына және осы топтың қандай құндылығын қолдап, дамытуына байланысты адамда сипаттың тиісті ерекшеліктері дамиды.

Бұл ретте өмір сүру жағдайлары, адам және оның сипаты арасында тікелей және кері байланыс бар. Белгілі бір сипаттың арқасында адам белгілі бір қызмет түрімен айналыса бастайды, ол белгілі бір өмір салты қалыптасады. Бірақ, екінші жағынан, өмір салты сипатқа әсер етуі мүмкін. Мысалы, батыл, батыл адам ұшқыш-сынаушы мамандығын тандайды, ал осы мамандықтың ерекшеліктері батылдық пен өзін-өзі ұстаудың ерекшеліктерін күшейтеді.

Тарихтың әр кезеңінде адамдар адам сипатының қалыптасуын әр түрлі түсіндірді:

- адамның туған күніне байланысты (астрология және гороскоптар);
- бет белгілері мен сипаты арасындағы қарым-қатынасты зерттей отырып (физиогномика);
- бас сүйектің құрылысы мен сипаты арасындағы байланысты зерттей отырып (френология)
- адамның алақанының тері бедері арасындағы байланысты анықтау
- және оның сипаты (хиромантия);
- адам денесінің құрылысы (оның Конституциясы) мен сипаты (Кречмер) арасындағы байланысты белгілей отырып.

Айқын сипаттағы белгілері — бұл белгілер, олар бойынша қорытындылар істеуге болады кезде адам сол немесе өзге де қолданады. Оларға жатады:

- 1) сөйлеу: қатты-тыныш, жылдам-баяу, эмоциялық-құрғақ, императивті-жасырын;
- 2) тұлға: шиеленіскен-босаңсыған; тірі-қатқан, мейірімді-жоғары өлшемді;
- 3) көз: көзқарас қу-түзу, қайғылы-көңілді;
- 4) поза: мақтаныш — жасырғыш; сенімді — батыл.

Бірінші жіктеу-психикалық процестер бойынша. Бұл жағдайда мінездің ерекшеліктері эмоционалдық, ерік және интеллектуалды болып бөлінеді.

Эмоционалды: эмоционалдық, өмірлік, әсерлі, қайырымдылыққа, мейірімділікке, қатыгездікке және т. б. жатады.

Еріктік: табандылық, дербестік, сенімсіздік, батылдық.

Зияткерлік: білімділік, зеректілік, тапқырлық, жеңіл ой, ойлылық.

Алайда, бұл жиі көріністері сипаттағы болып табылады кешенді табиғаты бойынша және болуы мүмкін емес бір мәнді жатқызылған разряд, жігерлік, эмоционалдық немесе интеллектуалдық процестердің (мұнда күдіктілікті көрмейді, великодушие, жомарттық). Сонымен қатар, осы жіктемеден тыс адамның адамгершілік

қасиеттерін анықтайтын сипаттың бірқатар белгілері қалады. Сондықтан, осы типологияға мінез — құлықтың төртінші түрін енгізу мағынасы бар-моральдық, оларға адамның мейірімділік, қайырымдылық, өзімшілдік және т. б. сияқты қасиеттері жатады. Екінші жіктеу-тұлғаның бағыттылығы бойынша. Бұл жағдайда сипаттың үш тобы бөлінеді:

- қоршаған ортаға қатынасы (қағидаттылығы, ұстанымсыздығы));
- қызметке қатынасу (адалдық, жалқаулық, еңбекқорлық, амбициоздық));
- адамдарға қарым-қатынас (қарым-қатынас, сыпайылық, әдептілік, эгоизм, альтруизм) (схема.3).

Мінездің типологиясы адамдарда белгілі бір типтік белгілер — кейбір адамдар тобының ортақ" болуы туралы жорамалдан тұрады. Бұл мағынада сипаттың түрі ретінде адамның жеке тұлғасында осы сипаты бар адамдар тобына тән ерекшеліктерді білдіру түсініледі. Сипаттың типологиясы белгілі бір постулаттардан туындайды: адамның сипаты онтогенезде ерте қалыптасады; өмір бойы сипаты аз өзгереді; белгілі бір түрге жататын сипаттың үйлесімі мен комбинациясы кездейсоқ емес, заңды болып табылады; олардың сипатына сәйкес адамдарды қанша топқа бөлуге болады.

Мінез құрылымы көбінесе жеке тұлғаның құрылымына сәйкес келеді. Мұнда бірнеше деңгейді бөліп көрсетуге болады, олардың төменгі жағы биологиялық, ал жоғары — әлеуметтік деңгейді көбірек бөлуге болады.

Егер жоғары деңгейден төменге тән болса, онда біз:

- сенім (қағидаттылық немесе ұстанымсыздық, оптимизм немесе пессимизм));
- қажеттіліктер мен мүдделер (егер рухани қажеттіліктер басым болса, онда білім алушылық пен риясыз, егер материалдық-қиянат, қызғаныш);
- интеллект (ікемділік немесе ойлау);
- ерік (дербес немесе тәуелді, батыл немесе шешілмейтін сипат);
- сезім (тітіркендіргіш немесе тыныш сипат);
- темперамент (сөздік-жансыз, теңдестірілген — жансыз).

Мінез-құлықтың сипаттаудың қиындығы-әрбір сипаттың көптеген градациялары бар, бірте-бірте басқа белгіге ауысып, жиі қарама-қарсы: эгоист-альтруист; мейірімді-ашкөз; нәзік-дөрекі. Кейде олардың арасында көптеген градациялар бар, және сипаттың сандық өзгеруіне қарай ол біртіндеп қарама-қарсы өтеді. Қандай да бір сипаттың сандық көрінісі шекті шамаларға жеткен және норманың шеткі шегінен шыққан кезде сипаттың акцентуациясы туындайды (жекелеген сызықтарды күшейту нәтижесі ретінде норманың шеткі нұсқасы). Бұл ретте индивидтің басқаларына тұрақтылық кезінде бір стресстік факторларға жоғары осалдығы пайда болады. Бұл психопатияға әкелуі мүмкін.

Мінез акцентуациясының маңызды түрлері:

- 1) интровертті тип — тұйықталу, қарым-қатынастағы қиындықтар, өзіне күтім жасау;
- 2) экстравертті тип - қарым-қатынасқа шөлдеу, сөйлеу, қызығушылықтың тұрақсыздығы;
- 3) сензитивті тип - жоғары сезімталдық, қорқу, ұялу;
- 4) демонстрациялық тип-эгоцентризм, үнемі назар аудару, тандану және сезу қажеттілігі, өтірік, ұятқа және сурет салуға бейімділік.

Неміс ғалымына ұсынылған мінез-құлықтың екпінінің типологиясы. А". Леонгард әлемдік психологияда ең танымал. Ол адамның қоршаған адамдармен қарым-қатынас стилін бағалауға негізделген және дербес мінез-құлықтың бірнеше түрін бөледі:

1. **Гипертимді түрі.** Ол өте қарым-қатынасты, сөзхотливость, қимыл, мимика, пантомимика сипаттайды

2. **Дистимдік түрі.** Ол төмен байланыс, аз сөзділік, басым пессимистік көңіл-күйді сипаттайды.
3. **Циклоидты түрі.** Оған көңіл-күйдің жиі мезгілдік ауысуы тән, соның нәтижесінде қоршаған адамдармен қарым-қатынас үлгісі жиі өзгереді.
4. **Қоздырғыш түрі.** Бұл түрге қарым-қатынастағы төмен байланыс, вербалды және вербалды емес реакциялардың баяулығы тән.
5. **Кептелу түрі.** Ол ақыл-ой, ақыл-ой, ақыл-ой, ақыл-ой, ақыл-ой.
6. **Педанталық түрі.** Мұндай түрдегі акцентпен адам белсенді жақтардан гөрі пассивті бола отырып, қақтығыстарға сирек түседі. 7. **Үрейлі түрі.** Осы түрге баса назар аударатын адамдарға тән: төмен байланыс, Робот, өзіне сенімсіздік, минорное көңіл-күй
7. **Эмотивті түрі.** Бұл адамдар өздері түсінетін жақсы байланыстар орнатылған таңдаушылардың тар шеңберіндегі қарым-қатынасты қалайды".
8. **Демонстрациялық түрі.** Акцентуацияның бұл түрі байланыстар орнату жеңілдігімен, көшбасшылыққа ұмтылумен, билік пен мақтауға құштарлықпен сипатталады.
9. **Экзальтированный түрі.** Оған жоғары Байланыс, сөз-аң аулау, махаббат тән.
10. **Экстравертирленген түрі.** Мұндай адамдар жоғары қарым-қатынаста болады, оларда көптеген достары, таныстары бар, олар сөзхотливый, кез келген ақпарат үшін ашық.
11. **Интровертацияланған түрі.** Оның алдыңғысына қарағанда, өте төмен байланыс, тұйықтылық, шындықтан алшақтық, философияға бейімділік сипаттайды.

Сондай-ақ а. Е. Личко акцентуацияларды сипаттау негізінде мінез-құлықтың жіктелуін ұсынды. Ол жасөспірімдерді бақылау негізінде салынған. Личко мінезінің екіпінінің жіктелуі келесідей:

1. **Гипертимді түрі.** Осы типтегі жасөспірімдер қозғалыстылығымен, көпшілігімен, озорыққа бейімділігімен ерекшеленеді
2. **Циклоидты түрі.** Жоғары тітіркендіргіш және апатияға бейімділікпен сипатталады.
3. **Лабиль түрі.** Бұл түр көңіл-күйдің өте өзгеруімен сипатталады және жиі күтпеген.
4. **Астеноневротикалық түрі.** Бұл түрі жоғары шірік және күрделі, шаршау және тітіркену сипатталады.
5. **Сензитивті түрі.** Ол барлық адамға жоғары сезімталдық тән: не қуантады, не ренжітеді немесе қорқады.
6. **Психастениялық түрі.** Мұндай жасөспірімдер жылдам және ерте интеллектуалды дамумен, ойлау мен пайымдауға, өзін-өзі талдау мен басқа адамдардың мінез-құлқын бағалауға бейімділікпен сипатталады.
7. **Шизоидты түрі.** Бұл түрдің ең маңызды ерекшелігі-тұйық.
8. **Эпилептоидты түрі.** Бұл жасөспірімдер жиі жылап, айналасындағыларды, әсіресе ерте балалық шағында шығарады. Мұндай балалар жеке атап өткендей, жануарларды азап шегуді, кішілерді азап шегуді, дәрменсіздерді қорлауды жақсы көреді. Балалар компанияларында олар өздерін диктатор ретінде ұстанады. Олардың типтік ерекшеліктері-қатыгездік, билік, жеккөрушілік
9. **Истероидты түрі.** Бұл түрдің басты ерекшелігі — эгоцентризм, жеке адамға үнемі көңіл бөлу. Бұл типтегі жасөспірімдерде жиі театралдық, позерлік, сурет салу бейімділігі бар. 10. **Тұрақсыз түрі.** Ол кейде адамның ағысы бойынша жүзіп бара жатқан әлсіз адамның түрі ретінде дұрыс емес сипаттайды, шын мәнінде

осы типтегі жасөспірімдер ойын-сауыққа, сондай-ақ ішсіз және мейрамға деген бейімділік пен тартымдылықты анықтайды.

10. Конформалық түрі. Осы типтегі жасөспірімдер конъюнктуралық, ал жиі топта кез келген беделге, көпшілікке ақылсыз бағынуды көрсетеді. Олар әдетте морализацияға және консерватизмге бейім, ал олардың басты өмірлік ұстанымы — "Барлығы сияқты болу".

Қазіргі ғылымда Мінез мен темпераменттің өзара қарым-қатынасы туралы мәселе бойынша төрт негізгі тәсілді атап өтуге болады:

Біріншіден, Мінез мен темпераменттің ұқсастығы өте жиі бар. Оған мысал ретінде Э. Кречмер тұжырымдамасы бола алады, ол дене бітімінің түрін темпераментпен және мінез-құлық ерекшеліктерімен байланыстырады. Екіншіден, кейбір психологиялық тұжырымдамаларда Мінез мен темпераменттің қарама-қайшылығын анықтауға болады. Үшіншіден, психологиялық тұжырымдамаларды зерделей отырып, біз темперамент х-ра-ктердің элементі, оның өзегі, өзгермейтін бөлігі болып табылатыны туралы түрлі зерттеушілердің пікірлерімен кездесе аламыз. Мысалы, мұндай көзқарасты С. Л. Рубинштейн ұстанған. Ақырында, төртіншіден, кейбір авторлар темпераментті табиғи сипаттағы негіз ретінде қарастырады. Олардың қатарына Л. С. Выготский және Б. Г. Ананьев жатады.

Мінез тәрбие процесінде ғана емес, өзін-өзі тәрбиелеу процесінде де қалыптасады. Тұлға өз сипатының теріс көріністерін саналы түрде түзете алады.

3. Ұлттық сипат-бұл нақты этникалық ортақтықтың қоршаған болмыстың әртүрлі жақтарына қарым-қатынас жүйесі, олардың ойлауының тұрақты стереотиптерінде, эмоциялық реакцияларда және жалпы мінез-құлықта көрініс табады. Ұлттық сипат - бір ұлттан ерекшеленетін физикалық және рухани қасиеттердің үйлесімі. Әрбір ұлт өзінің өзіндік мәдениетіне, белгілердің, символдардың, әдет-ғұрыптардың жүйесіне және т.б. ие. Осылайша, ұқыптылық немістер мен голландтар үшін құнды сапа болып табылады, алайда испандықтар бұл сапаға үлкен мән бермейді. Ұлттық сипаттың белгілері ұлт өкілдері арасында біркелкі емес - осы белгілердің барлығынан олар толық болмауына дейін бөлінген.

Халықтың психикалық функциялары бойынша жіктелуі (ойлау, эмоциялар, сезім және түйсігі) К. Юнгпен жүзеге асырылды. Осы функциялар бойынша ғалым тиісті психологиялық типтерді атап өтті: ойлау, сенсорлық және интуитивті типтері. Бөлінген түрлердің әрқайсысы интровертацияланған немесе экстравертацияланған болуы мүмкін, бұл индивидтің қандай да бір объектіге қатысты мінез-құлқымен байланысты. Психологиялық типтердің жіктелуі этникалық қауымдастықтарға сәйкес келеді, өйткені этнос психологиясы оның өкілдерінің психологиясынан тұрады. Этнос психологиясы мен оның мүшелерінің ерекшелігі аталған психикалық функциялардың бір ерекшелігінің басымдығымен байланысты. Мысалы, Шығыс тұрғындары ішкі әлемге бағытталған интровертацияланған нәсілдік болып табылады.

Д. Юм "ұлттық сипат туралы" жұмысында халықтың сипаты белгілі бір дәрежеде басқару жүйесінің ықпалымен және басқа халықтармен араласудан өзгеруі мүмкін екенін атап өтті. Философ деді ол адамдар міндетті емес сол немесе өзге ерекшелігі өзінің сипаттағы бірде-ауасына, бірде климат. Ұлттық сипат жеке сипат негізінде ұжымдық түсінік ретінде қалыптасады.

Ұлттық сипат келесі қасиеттерге ие:

- онда әртүрлі дәрежеде қалыптасқан және этнос өкілдерінің көпшілігінде әртүрлі үйлесімде болатын типтік белгілер тіркелген, ол ешқандай жағдайда да жеке адамдардың қасиеттерінің қарапайым жиынтығы болып табылмайды.

- ерекшелік немесе оның сомасы емес, сипаттың құрылымы қайталанбас болып табылады, сондықтан кез келген сапаны жеке этникалық қауымға тән ретінде қарауға болмайды

Ұлттық сипатқа және олардың қасиеттеріне қатысты. Андрей былай айтты: "әңгіме осы жиынтықтағы қандай да бір ерекшеліктің пайда болу дәрежесі туралы ғана емес, кейбір "жиынтық" туралы.

Мысалы, еңбекқорлық жапон және неміс ұлттық сипатындағы маңызды қасиеттердің бірі. Алайда немістер "үнемді" жұмыс істейді, оларда барлығы қарастырылған және есептелген. Жапондықтар еңбек етуге жанкешті, рахаттана береді, олар үшін жұмыс барысында да көрсететін тамаша сезім тән.

Мінезді түсіну үшін оларды өмір салтына, халықтың әлеуметтік-экономикалық және географиялық жағдайына байланысты құндылықтардың жалпы жүйесімен салыстыру қажет. Маңызды факторлар қалыптасу спецификалық белгілерінің сипаттағы жеке этнос болып табылады тұрмыс және ландшафт. Ұлттық сипаттың қалыптасу көздері: отбасы, ата-ана үйі, жынысы, табиғи ортасы. Ұлттық сипат баяу, ғасырлар бойы қалыптасады және сондықтан тез өзгеруі мүмкін. Ұлттық-психологиялық қасиеттер консервативтілігімен, тұрақтылығымен және шамалы ауысуымен ерекшеленеді

Ұлттық сипаттың белгілері ұрпақтан ұрпаққа берік және тұрақты құрылымды қалыптастыра отырып беріледі, оны белгілі бір этнос өкілі ретінде өзінің әрбір буыны-индивидін берік ұстап тұратын үлкен және ауыр тізбекті тормен салыстыруға болады.

Қазіргі замандағы мұра теорияларына сәйкес ұлттық сипаттағы белгілер, бұл ерекшеліктер келесі тәсілдермен берілуі мүмкін:

- генетикалық-бұл жағдайда әңгіме өз халқының тарихи тәжірибесіне қатысты есте сақтау туралы, яғни ұжымдық бейсаналық туралы болып отыр; генетикалық жады ұлттың тарихи тәжірибесінің, Тарихқа дейінгі адам өмірінің іздерін қамтиды.

- әлеуметтік - психологиялық-әдеттегі немесе дәстүрлі тәсілмен. Дәстүр-бұл синтезделген, Ұлттық сенім идеясына бағынышты, ойлау тәсілдері, сезімдер, ұмтылу, қайғы-қасірет, бұрынғы ұрпақтың мінез-құлық нормалары. Идеалдар мен құндылықтық бағдарлардың өзгеруі нәтижесінде дәстүрлер де өзгереді, белгілі бір уақыттан кейін - бұрынғы дәстүрлер бұзылады. Дәстүрлердің қызмет етуі мынадай тетіктердің әрекетімен қамтамасыз етіледі: еліктеу, сендіру және эмоциялық. Дәстүр халықтың біртұтас тұтастыққа кірігуінің негізгі тетігі болып табылады. Мысалы, американдық-стандарттардың жұмы, ағылшын - өз дәстүрлерінің жұмы.

Ұлттық сипат тек бір басым белгімен шектелмейді. Теріс белгілерді акцентуациялау мен абсолюттеуден аулақ болу керек.

Осылайша, ұлттық сипат-бұл белгілі бір ұлттың өкілдерінің мінез-құлқының әдеттегі мәнерін, тұрмыстық салада, қоршаған әлемде көрінетін іс-әрекеттердің типтік бейнесін анықтайтын тарихи сипат жиынтығы.

4.Қабілеттер — қандай да бір қызмет түрін табысты орындау шарттары болып табылатын жеке ерекшеліктері мен қасиеттері.

Адамның дағдыларына, біліміне және қабілетіне қатысты кейбір мүмкіндік ретінде әрекет етеді. Топыраққа тасталған астық осы астықтан өсетін өсімдікке қатысты ғана мүмкіндік болып табылады, сондай-ақ адамның қабілеті білім мен шеберлікті табысты алу үшін ғана мүмкіндік болып табылады. Бірақ астық кейіннен топырақ сипаты, суару қарқындылығы және температура өсімдіктер үшін қолайлы болған жағдайда ғана жақсы өнім береді. Сондай-ақ, адамның қабілеттері тек қана білім мен шеберлікке айналады, егер адамда оның қабілеттерін дамыту үшін барлық жағдай болса, ал оның өзі олардың дамуына көп еңбек етеді.

1.Қабілеттер адамның психофизиологиялық ерекшеліктері негізінде дамиды.

Сол бір кепілдіктердің негізінде қызметке қойылатын талаптардың сипатына байланысты әртүрлі қабілеттер дами алады. Сонымен, жақсы есту және ырғақты сезімге ие адам музыкалық Орындаушы, дирижер, биші, әнші, музыкалық сыншы, педагог, композитор және т. б. бола алады.

2. Егер қабілет дамымаса, уақыт өте келе ол жоғалуы мүмкін.

3. Жекелеген қабілеттер ішінара басқа қабілеттердің жоқтығын өтей алады.

4. Әр түрлі қызмет Күрделі және көп қырлы.

Тиісінше, қабілеттер синтетикалық сипатқа ие. Мысалы, музыкаға тек музыкалық есту қабілеті болмайды. Бұл қабілеттілікті көрсету үшін ырғақ, үйлесім сезімі, әдемі, еңбекқорлық және т. б. қажет.

Көптеген қабілеттер бар. Ғылымда оларды жіктеу әрекеттері белгілі. Осы жіктелімдердің көпшілігінде бірінші кезекте табиғи немесе табиғи, қабілеттер (биологиялық негізделген негізінде) және қоғамдық-тарихи шығу тегі бар ерекше адамдық қабілеттер бар.

Табиғи қабілеттер деп адам мен жануарлар үшін ортақ болып табылатындар, әсіресе жоғары. Мысалы, мұндай қарапайым қабілеттер қабылдау, жады, қарапайым коммуникацияға қабілеттілік болып табылады. Арнайы адами қабілеттер жалпы және арнайы жоғары зияткерлік қабілеттерге бөлінеді. Өз кезегінде олар теориялық және практикалық, оқу және шығармашылық, пәндік және тұлғааралық және т. б. болып бөлінеді.

Жалпы қабілеттерге адамның әр түрлі қызмет түрлеріндегі табыстарын анықтайды. Мысалы, бұл санатқа ойлау қабілеті, қол қимылдарының жіңішке және дәлдігі, есте сақтау, сөйлеу және басқа да бірқатар заттар кіреді. Осылайша, жалпы қабілеттер деп адамдардың көпшілігіне тән қабілеттерді түсінеді. Арнайы қабілеттер дегеніміз адамның ерекше қызмет түрлеріндегі жетістіктерін анықтайтын, оларды жүзеге асыру үшін ерекше түрдегі кепілпұлдар мен олардың дамуы қажет. Мұндай қабілеттерге музыкалық, математикалық, лингвистикалық, техникалық, әдеби, көркем-шығармашылық, спорттық және т.б. жатқызуға болады.

Мысалы, әрбір адам оқу курсынан кейін бүктеп, көбейтіп, бөле алады және т.б., сондықтан математикалық қабілеттер жалпы ретінде қарастырылуы мүмкін. Алайда, бұл қабілеттері соншалықты жоғары дамыған адамдар бар, біз математикалық ұғымдарды және операцияларды меңгеру жылдамдығымен, өте күрделі міндеттерді шешу қабілеттерімен және т. б. көрінетін математикалық таланттың бар-жоғы туралы айта бастаймыз.

Адамның жалпы қабілеттерінің қатарына біз адамдармен қарым-қатынаста, өзара әрекеттестікте көрініс табатын қабілеттерімізді толық негізбен жатқызуға тиіспіз. Осылайша, сөйлеу құралы ретінде, адамдардың қоғамға бейімделе білуінсіз, яғни адамдардың іс-әрекеттерін дұрыс қабылдау және бағалау, олармен өзара іс-қимыл жасау және әр түрлі әлеуметтік жағдайларда жақсы қарым-қатынас орнату, адамның қалыпты өмірі мен психикалық дамуы мүмкін емес еді.

Жалпы және арнайы қабілеттерді бөлуден басқа, қабілеттерді теориялық және практикалық деп бөлуге болады. Теориялық және практикалық қабілеттер бір-бірінен ерекшеленеді, біріншісі адамның абстрактілі-теориялық ойға бейімділігін алдын ала анықтайды, ал екіншісі — нақты практикалық іс-әрекеттерге. Жалпы және арнайы қабілеттерге қарағанда теориялық және практикалық бір-бірімен жиі үйлеспейді. Адамдардың көпшілігі қабілеті бір немесе басқа түрі бар. Олар бірге өте сирек кездеседі, негізінен дарынды, жан-жақты дамыған адамдарда.

Сондай-ақ бөлу мен оқу және шығармашылық қабілеттер бар. Олар біріншісінде оқытудың табыстылығын, адамның білім, іскерлікті және дағдыларды меңгеруін, ал екіншісінде жаңалық пен өнертабыстар мүмкіндігін, материалдық және рухани мәдениеттің жаңа пәндерін құру және т. б. анықтауымен бір-бірінен ерекшеленеді.

Психологияда қабілеттердің даму деңгейлерінің келесі жіктелуі жиі кездеседі: қабілет, дарындылық, талант, гениальность.

Дарындылық деп адамға қандай да бір іс-әрекетті табысты орындау мүмкіндігін беретін қабілеттердің өзіндік үйлесімі деп аталады.

Дарындылық қандай да бір қызметте табысқа жету мүмкіндігін ғана анықтайды, осы мүмкіндікті іске асыру тиісті қабілеттер қандай деңгейде дамитынымен және қандай білім мен дағдыларды игеретінімен анықталады.

Дарынды адамдардың жеке айырмашылықтары негізінен мүдделер бағытталуында байқалады. Кейбір адамдар, мысалы, математикаға, басқалары — тарихқа, үшіншілері — қоғамдық жұмысқа тоқтайды. Қабілеттерін одан әрі дамыту нақты қызметте болады.

Адамның қабілеттерінің келесі даму деңгейі-Талант деп арнайы қабілеттердің (музыкалық, әдеби және т.б.) жоғары даму деңгейін түсінеді.

Талантты ояту, жалпы қабілет сияқты, қоғамға негізделген. Қандай сыйлықтар үшін ең қолайлы жағдайлар алады

Қабілеттердің жоғары деңгейін гений деп атайды. Адамның шығармашылық жетістіктері қоғам өмірінде, мәдениеттің дамуында тұтас дәуірді құрағанда гений туралы айтады. Керемет адамдар өте аз. Өркениеттің бес мыңдық тарихында 400-ден астам адам болған. Гений сипатталатын дарындылықтың жоғары деңгейі іс-әрекеттің әр түрлі салаларында қателеспейсіздікпен байланысты. Арасында гениев, қол жеткізген осындай универсализма деп атауға болады, Аристотель, Леонардо да Винчи, Р. Декарт, Г. В. Лейбниц, М. В. Ломоносов. Мысалы, М. В. Ломоносов білімнің түрлі салаларында көрнекті нәтижелерге қол жеткізді: химия, астрономия, математика және сонымен қатар суретші, әдебиетші, тілтанушы болды, поэзияны жақсы білген. С. Л. Рубинштейн келесі түрде адам қабілеттерінің дамуының негізгі ережесін тұжырымдады: "қабілеттілікті дамыту спираль бойынша жасалады: бір деңгейдегі қабілеттілікті жүзеге асыру, жоғары деңгейдегі қабілеттілікті одан әрі дамыту үшін жаңа мүмкіндіктер ашады. Адамның дарындылығы қолма-қол мүмкіндіктерді іске асыруды ашатын жаңа мүмкіндіктер ауқымымен анықталады".

Мінез бен темпераменттің өзара байланысы олардың физиологиялық негізі арқылы анықталады. Жүйке жүйесінің типтері адамның іс-әрекеттерінен, мінез ерекшеліктерінен анық байқалады. Мысалы, сангвиник адам басқалармен қарым-қатынаста әңгімені бірінші болып бастайды, ал флегматик мұндайда өзін-өзі тежеп, әңгімені тыңдауға ықыласты болады. Сангвиниктер бөтен адамдармен әңгімелесіп, тез танысып кетеді де, бұрынғы таныстарын шапшаң ұмытады. Ал флегматик адам мұндайда өте баяу, самарқау болады. Адам мінезіндегі осындай көріністер оның динамикалық ерекшелігі немесе қозғалғыштық қасиеті деп те аталады. Мұндай ерекшеліктер темперамент қасиеттеріне негізделеді.

Мінездегі темпераменттің рөлі басқаша жағдайларда да көрінеді. Осы ерекшеліктерден біз жүйке жүйесінің типтері шартты рефлекстердің жасалу-жасалмауына қалайша әсер ететінін байқаймыз. Ал шартты рефлекстер жүйесі мінездің физиологиялық негізі екендігі мәлім.

4.4. Иллюстрациялық материал: презентация, видеоролик

4.5. Әдебиеттер: Қосымша 1.

4.6. Бақылау сұрақтары:

1. Темпераментті жеке тұлғаның қасиеті ретінде сипаттаңыз.
2. Темпераменттің негізгі түрлері туралы айтып беріңіз (холерик, сангвиник, меланхолик, флегматик).
3. Гиппократтың темперамент туралы ілімінің мәні неде?
4. Э. Кречмердің темперамент типологиясы туралы не білесіз?
5. У. Шелдонның темперамент және дене типтері концепциясы туралы айтып беріңіз.
6. И. П. Павловтың еңбектеріндегі темперамент мәселесін зерттеу туралы айтып беріңіз.
7. Психикалық феномен ретінде мінездің ерекшеліктері қандай?
8. К. Леонгард пен А. Е. Личко ұсынған мінез-құлықтың акцентуациясы концепциялары туралы айтып беріңіз.
9. Ұлттық мінез дегеніміз не?
10. Қабілеттің жіктелуі туралы не білесіз?
11. Қабілеттің қандай даму деңгейлерін білесіз?

№4 дәріс.

4.1. Тақырыбы: Құндылықтар, мүдделер, нормалар жеке тұлғаның рухани негізі ретінде.

4.2. Мақсаты: тұлғаның рухани негізі ретінде бағалаулар, қызығушылықтар, нормалар ұғымдарын қалыптастыру, жеке тұлғаның табысының негізі ретінде салауатты өмір салты, кәсіби өзін-өзі анықтау және өмір мәні психологиясының мәнін ашу.

4.3. Дәріс тезистері:

1. Әлеуметтік әлемде "мен" ұғымы. Мен-концепция деп аталады. Бұл индивидтің өзі туралы барлық көріністерінің жиынтығы, оларды бағалаумен байланысты, өзіне бағытталған қондырғылардың жиынтығы деп аталады. Мен-тұжырымдама индивидтің өзі туралы ойы мен ол өзінің іс-әрекет бастауына және болашақта даму мүмкіндігіне қалай қарайды деген ұғымды білдіреді. Мен-концепциясы индивид бастан кешкен әр түрлі сыртқы әсерлердің әсерінен қалыптасады. Адам үшін басқа адамдармен байланыс өте маңызды, олар шын мәнінде жеке тұлғаның өзі туралы түсінігін анықтайды.

Мен-концепциясының мәні бойынша, үш рөлі:

- тұлғаның ішкі келісімділігіне қол жеткізуге ықпал етеді;
- тәжірибені түсіндіруді анықтайды;
- жеке адамды күту көзі болып табылады.

Тұлғаның қалыптасуында адамгершілік құндылықтар үлкен рөл атқарады. Олар адамға өз мінез-құлқы мен қызметін өз бетінше реттеуге, өз дамуының нақты келешегін анықтауға, сондай-ақ даму жолдары мен оларды іске асыру құралдарын болжауға мүмкіндік береді. Адамгершілік құндылықтар нақты баланы, адамды дамытуға ғана емес, сонымен қатар қоғамның дамуына да мүмкіндік береді. Адамгершілік құндылықтар-бұл нормалар мен идеалдармен қатар адами мәдениеттің маңызды компоненті. "Игілікте не бар?" деген сұраққа жауап беруге тырысып, Сократ құндылықтар туралы алғаш рет сөз қозғады. Әрбір тарихи дәуірде негізгі құндылықтарды бөліп көрсетуге болады.

Мысалы, алғашқы қауымдық әлемде материалдық құндылықтар, ежелгі әлемде (антикалық)- этикалық және эстетикалық құндылықтар, сондай - ақ мистикалық (көпқырлы) құндылықтар, орта ғасырда - діни құндылықтар, қайта өрлеу дәуірінде – эстетикалық құндылықтар, Жаңа уақытта - әлеуметтік құндылықтар, ағарту дәуірінде-зияткерлік және эстетикалық құндылықтар, Жаңа уақытта-әлеуметтік құндылықтар

басты құндылықтар болды. XX ғасырда құндылықтар өте жан-жақты зерттей бастады және әрбір ғалым өзінің құндылықтар жүйесін жіктеді.

Құндылықтар екі жақты сипатқа ие: олар әлеуметтік, өйткені тарихи және мәдени негізделген және жеке, себебі оларда нақты субъектінің өмірлік тәжірибесі шоғырланған. Нақты тұлғаның құндылықтары әлеуметтік ортаның, ол кіретін әлеуметтік топтардың ерекшеліктерінің әсерінен қалыптасады.

Тұлғаның құндылық бағдарлары екі есе функцияларды орындайды. Бір жағынан, құндылықтық бағдарлар жүйесі адам белсенділігінің барлық қоздырғыштарын реттеудің жоғары бақылау органы ретінде әрекет етеді, оларды іске асырудың қолайлы тәсілдерін анықтайды. Екінші жағынан-адамның өмірлік мақсаттарының ішкі көзі ретінде, тиісінше ол үшін ең маңызды және жеке мағынаға ие екенін көрсете отырып. Құндылықтық бағдарлар жүйесі, сонымен бір мезгілде оның бағыты мен оны жүзеге асыру тәсілдерін айқындай отырып, өзін-өзі дамытудың және тұлғалық өсудің маңызды психологиялық органы болып табылады.

Қоғамдық өмірдің негізгі салаларына сәйкес, әдетте үш құндылықтар тобы бөлінеді: материалдық, әлеуметтік-саяси, рухани.

Құндылықтар қоғам мен адам өмірінде ойнайтын рөл тұрғысынан, оларды келесі үш топқа бөлуге болады:

1. Адам мен қоғам үшін қосалқы маңызы бар құндылықтар.
2. Күнделікті сұраныс пен күнделікті тұрмыстың құндылықтары. Бұл топқа материалдық және рухани құндылықтардың көпшілігі жатады.
3. Жоғары құндылықтар-бұл адамдардың фундаменталды қарым-қатынасы мен қажеттіліктерін көрсететін маңыздылығы жағынан шектеулі құндылықтар.

Құндылықтардың басқа да жіктемелері бар. Мысалы, Г. Риккерт мынадай құндылықтар топтарын атап көрсетті: логикалық (ғылыми жетістіктерде), эстетикалық (өнер шығармаларында), мистикалық (вкультпен), діни, адамгершілік, жеке тұлғалық. В. П. Тугаринов өз кезегінде: рухани (білім беру, Өнер және ғылым); әлеуметтік-саяси (әділдік, ерік, теңдік және бауырластық); материалдық (материалдық игіліктердің түрлі түрлері, техника). В. Ф. Сержанттар тек екі құндылықты бөлді: саяси, моральдық, этикалық, діни, құқықтық және философиялық құндылықтар кіретін материалдық (еңбек құралдары мен орындау тәсілдері) және рухани. А. Маслоу да құндылықтардың тек екі тобын бөлді: болмыс (Б-құндылықтар), яғни өзін-өзі ақтайтын тұлғаға тән жоғары (сұлулық, жақсылық, ақиқат, қарапайымдылық, бірегейлік, әділдік және т. б. құндылықтар) және тапшы (д-құндылықтар), яғни төмен, фрустрацияланған қажеттілікті қанағаттандыруға бағытталған (ұйқы, қауіпсіздік, тәуелділік, тыныштық және т. б. сияқты құндылықтар))

Ұлттық өмірдің адамгершілік (ұлттық құндылықтар) негізгі көздері: Мемлекет (Қазақстан), көп ұлтты халық, Қазақстан Республикасы, Азаматтық қоғам, отбасы, Еңбек, өнер, ғылым, Дін, табиғат, адамзат. Яғни, бұл адамға жойқын әсерге қарсы тұруға және өзінің санасын, өмірін, қоғамдық қатынастар жүйесін нәтижелі дамытуға мүмкіндік беретін қоғамдық қатынастар, қызмет пен сананың салалары. Индивидпен берілген психологиядағы жалпыадамзаттық құндылықтар "тұлғалық құндылықтар" немесе "субъективті құндылықтар" ұғымымен белгіленеді. Әрбір жеке тұлғаға жеке-өзіндік иерархиясы тән.

Тұлғалық құндылықтар тізімі: өзін-өзі дамыту және өзін-өзі жетілдіру. жауапкершілік, саналы, ерік және парасаттылық, конструктивтілік және өзін-өзі танушылық, оптимизм және оң ойлау, ашықтық және адалдық, өмірге деген сенім, адамдарға деген сенім, альтруизм және басқаларға қамқорлық, адамгершілік

2. Тұлғаның адамгершілік негіздері.

Барлық уақыт үшін жарамды бірқатар жалпы мағыналы нормалар бар. Бұл адамгершіліктің қарапайым талаптары – үнемі емес, қарғыс емес, адам өз міндеттерін басшылыққа алатын зорлық-зомбылықсыз емес.

Жалпыадамзаттық адамгершілік нормалар кейіннен моральдық құндылықтар мен нормалардың барлық алуан түрлілігі қалыптасқан іргетасты құрайды.

Тұлғаның адамгершілік негіздері әлеуметтендіру барысында қалыптасады. Әлеуметтену-адамның өмір бойы әлеуметтік нормалар мен құндылықтарды игеру және жаңғырту процесінде қоршаған ортамен өзара іс-қимылда дамуы, сондай-ақ өзі тиесілі қоғамда өзін-өзі дамыту және өзін-өзі жүзеге асыру.

Әлеуметтік қызмет, дәлірек айтқанда, әлеуметтендіру, 3 сатыға бөлінеді:

- 1) еңбекке дейінгі;
- 2) Еңбек;
- 3) жұмыстан кейінгі..

Бұл бөлу, әрине, шартты түрде, өйткені бір сатыға (мысалы, еңбек) 20-50 жастағы адамдар түседі, олардың әлеуметтенуі айтарлықтай ерекшеленеді.

Әлеуметтендіру кезеңдерін қарастырудың басқа тәсілі-жас ерекшеліктері:

- 1) нәресте (1 жасқа дейін);
- 2) кіші мектепке дейінгі бала (1-3 жыл);
- 3) мектепке дейінгі бала (3-6 жас);
- 4) кіші оқушы (6-10 жас);
- 5) жасөспірім (11-14 жас);
- 6) ерте жас (15-17 жас));
- 7) жас жігіт (18-23 жас));
- 8) жастық (23-33 жыл);
- 9) жетілу (34-50 жас);
- 10) қарт (50-65 жас);
- 11) Кәрілік (65-80 жас);
- 12) ұзақ өмір сүруші (80 жастан жоғары).

Әлеуметтендірудің мәні-ол адамды өзі тиесілі қоғамның мүшесі ретінде қалыптастырады. Қоғам әрқашан адамды белгілі бір идеалдарға сәйкес қалыптастыруға ұмтылады. Идеалдар қоғамның дамуымен өзгереді.

Әлеуметтендіру процесінің мазмұны кез-келген қоғамның оның мүшелері ерлер мен әйелдердің рөлдерін табысты меңгеруіне (яғни, табысты жыныстық-рольдік әлеуметтендіруде) мүдделі, өндірістік қызметке (кәсіби әлеуметтендіру) құзыретті түрде қатыса алатын және қалайтынына, заңға мойынсұнушы (саяси әлеуметтендіру) бола алатынына және т. б. анықталады.

Өмірдің мәні

Қызметтің мақсаты мен өмірлік мақсатын ажырату маңызды. Жеке тұлғаның жетістіктерінің деңгейі өмірлік мақсаттармен байланысты. Жеке тұлғаның өмірлік мақсаттарында оның өз болашағына көзқарасы жасалған. Адамның өз мақсатын ғана емес, оның жүзеге асуының шынайылығын сезінуі жеке тұлғаның болашағы ретінде қарастырылады.

Өмірдің мәні адамның барлық жоспарлары, армандары мен мақсаттарынан тұратын іргетас болып табылады.

Адамдардың көпшілігі өз өмірінің басты мағынасы үйлесімді, бай және бақытты өмір сүруді қалайды. Бірақ бақыт, игілік және үйлесім ұғымдары әркімнің өз мәні бар.

Адам өмірінің мәні-ол өмір сүреді. Өз мақсатын табу және өзін – өзі жүзеге асыру-адам өмірінің мақсаттарының бірі. Адам өмірінің мәнінің белгілі зерттеушісі В. Франклом адамның дамуы үшін (физикалық және психикалық) шешімдерді, іс-

әрекеттерді, немқұрайлы бір нәрсемен уайымдауды, не үшін өмір сүру керек екенін анықтау керектігін түсіндірді. Мұндай тұжырымды ол фашистік концлагерде болғанда, онда тек өмір сүретін адамдар, өмірінің мәні болған адамдар тірі қалғандығын жазады. Франкл өз өмірінің мәнін табудың үш мүмкіндігін бөлді:

- жұмыс істей жүріп;
- құндылықты бастан кешкен (бір нәрсе қымбат);
- азап арқылы.

Адамның негізгі өмірлік мақсаты-өз энергетикасын, таланттары мен қабілеттерін басқа адамдарға риясыз беру қажеттілігі мен қабілеті. Бұл ретте риясыз махаббат көрсете отырып, ұзақ жылдарға пайдалы болу. Жоғары мақсаты-адам ұмтылу болып табылады із қалдырып, тарих қолданып, өздерінің өнерлерін ғылым. Бұл сіздің таланттар мен қабілеттерін тануды білдіреді. Балаларды тәрбиелеу және оларды қарым – қатынастың жаңа деңгейіне шығару, даму,молшылық, өзіндік санасы-бұл сіздің жоғары мақсатыңыз!

Өмірдің мақсаты-бұл сіздің қабілеттеріңіз, адамдарға қажетті болуы, адамның жеке тұлға ретінде өз мақсатын іске асырумен тікелей байланысты. Бұл кез-келген тұлғаның негізгі өмірлік мақсаты. Адам сүйікті іспен айналысқанда, ол бақытты. Адам үшін еңбек, бұл табиғи қажеттілік, өмірлік қажеттілік.

Еңбек арқылы ол өзінің мақсатын іске асырады және адамдарға барынша қажетті болады және өз энергиясын басқаларға бөледі. Бұл адамның негізгі өмірлік мақсаты. Басқа адамға деген махаббат адамның бүкіл өмірін анықтайды.

Өмірлік мақсат жақсылық ұстанымына негізделуі тиіс. Бұл біздің қоғамымыз бен жерімізде жалпыға ортақ қабылданған адам өміріне көзқарас пен көзқарас.

Өмірдің мәні мен құндылығы - басқа адамға деген шынайы махаббат және әлемнің кемелденуі мен сұлулығына шексіз ұмтылу...

3. Мемлекеттің бәсекеге қабілеттілігі басқа мемлекеттермен салыстырғанда оның мүмкіндігімен және қабілеттілігімен едәуір дәрежеде айқындалады: жастардың бойында өмір сүру стратегиясын өзін-өзі шоғырландыруға, исамоменеджмент пен өзін-өзі жетілдіруге прогрессивті, қоғамдық маңызы бар құндылықтар мен басым құндылықты бағдарлауды қалыптастыру.

Әлеуметтік-экономикалық қайта құрулар басталғаннан бері қазақстандық жастар мен кәсіби тұлғаның алдында жаңа міндеттер тұрды, оларды шешу әрбір жас адамнан жеке дүниені түсінуді және өз өмірінде ұстануды талап етеді. Міне, қазіргі жастар үшін трендтер тізімі.

1."Тамаша, сапалы білім" тренді-қазақстандық қоғамның ұлттық жобасы.

2."Креативті, мобильді тұлға" тренді - Қазақстанның табысты, серпінді, инновациялық экономикасы жаңа құзыреттілік идеяларды генерациялауға және іске асыруға қабілетті креативті, ұтқыр тұлғаларды тәрбиелеу негізінде құрылатын болады.

3."Бәсекеге қабілетті, кәсіби тұлға" тренді - мемлекеттің стратегиялық міндеті. Бұл тренд табысқа жетуге бағытталған жаңа формациядағы адамдарды тәрбиелеуді көздейді. Нарықтық қатынастар жағдайында-белгілі бір саладағы кәсіпқой, жоғары бәсекеге қабілетті тұлға, қызметтің мақсатын нақты айқындайтын, нұсқаларды болжай алатын, неғұрлым ұтымды және адамгершілік жағынан ақталған жолды таңдай алатын, кәсіби және өмірлік мансаптың дамуына ықпал ететін нұсқаларды болжай алатын тұлға.

4."Жоғары ақпараттық мәдениет" тренді - жаңа ақпараттық технологияларды меңгерудің заманауи деңгейі, адамның жүйелендіру, талдау, орасан зор ақпараттық базаны қайта өңдеу, ХХІ ғасырдың адамына қолжетімді, жеке және кәсіби өсу үшін моральдық-этикалық аспектіде мәліметтерін пайдалану.

5. "Нақты өмірлік стратегия" тренді-индивидтің дүниетанымдық бағдарларын құруда қажетті компоненттердің тұтас және көп аспектілі қалыптасуы, оған мыналар кіреді: негізгі бағдарлардың өмірлік мақсаттылығы, адамның белгілі бір өмірлік концепциясын құру, нақты құндылықтық бағдарлардың болуы, өмірлік коллизиялар мен қиындықтарды жеңуге дайындық, уақытша сәтсіздіктерден сабақ алуға және бастамашылық көрсетуге ниет, нәтижелер мен т. б.

6. "Жоғары құзыреттілік" тренді: аталған трендтің мазмұнына мынадай аспектілер енгізілген: проблемалық-практикалық-әрбір адамның жағдайды барабар түсінуі, белгілі бір кәсіби салада мақсаттар, міндеттер, нормаларды қою және орындау; мағыналық мазмұндық-жеке тұлғаның өмірлік стратегиясын мазмұнды іске асыру қабілеті, жеке тұлғалық өсу үшін өзінің шексіз мүмкіндіктерін үздіксіз анықтауға деген ниеті; аксиологиялық - жеке және жалпы мәнді құндылықтар тұрғысынан өмірлік жағдайларды барабар бағалау қабілеті.

7. "Тұлғалық өсу" тренді-ішкі өзгерістер, өзін-өзі жетілдіру, жанжалдарды (сыртқы, ішкі) еңсеру процесі, логикалық аяқтауы жоқ тұлғалық әлеуетті анықтау, белгіленген міндеттерді іске асыру.

Кәсіби тұлғаның қалыптасу мәселелерінің негізгі мәні екі негізгі ережеге негізделеді:

1) "тұлға кәсіпте көрінеді" – мамандықты таңдау және меңгеру, кәсіби тұлғаның кәсіби жетілуі және іске асырылуы, оның қоғамдағы орнын анықтау, материалдық және рухани құндылықтарға қол жеткізу, жеке танымдық мүдделерін қанағаттандыру процесінде;

2) "жеке тұлғаның іс – әрекетінде дамуы" - адамның кәсіби бағдарлы қасиеттерін (оның ағзасы мен жеке қасиеттерін) қалыптастыру, қоршаған ортаны тану саласын және оның мағыналық мазмұнын кеңейту, қарым-қатынас пәнінің нысандары мен мазмұнын дамыту.

Қазақстан дамуының қазіргі кезеңінде келесі нанымдар мен кәсіби бағдарларды қалыптастыру болжануда : бәсекеге қабілеттілік, прагматизм, сананың ашықтығы, ұлттық бірегейлік.

Бәсекеге қабілеттілік-өзіндік сауаттылықты, шет тілдерін білуді, мәдени ашықтықты қамтиды.

Прагматизм өзінің ұлттық және жеке ресурстарын нақты білуді, олардың үнемді жұмсалуды, өз болашағын жоспарлай білуді, нақты мақсаттарға қол жеткізуге, білім алуға, салауатты өмір салты мен кәсіби табысқа баса назар аудара отырып, ұтымды өмір сүруді білдіреді.

Сананың ашықтығы үлкен әлемде не болып жатқанын, сіздің еліңіздің айналасында не болып жатқанын білдіреді, жаңа технологиялық тәртіпке ие өзгерістерге дайындық. басқалардың тәжірибесін қабылдау, басқалардан оқу қабілеті. Ұлттық бірегейлік біздің ұлттық дәстүріміз бен әдет-ғұрпымыз, тіліміз бен мәдениетіміз, ұлттық рухымыз бізбен мәңгілік қалуы тиіс деп болжайды.

4. Кәсіби бірегейліктің дағдарысы және "эмоциялық жану" синдромы.

Әлеуметтік және материалдық жағдайдың тұрақтылығына сенімсіздік, беделді және жоғары ақы төленетін жұмыс үшін бәсекелестік, еңбек нарығындағы сұраныстардың өзгеруі және оларға жылдам ден қою қажеттілігі-осының бәрі жеке тұлғаның бейімделу әлеуетін барынша жұмылдыруды талап етеді және эмоциялық күйіп кету -ЭЖС синдромының туындауына себеп болуы мүмкін.

Эмоциялық жану синдромы (ЭЖС) жеке деформация феномендерінің қатарына жатады және көп өлшемді конструктивтілік, жоғары эмоциялық қанығумен немесе когнитивті күрделілігімен ерекшеленетін ұзақ және қарқынды тұлғааралық

өзара іс-қимылдарға байланысты жағымсыз және психологиялық уайымдар жиынтығы болып табылады. Бұл тұлға аралық коммуникациялардың ұзақ стресстеріне жауап реакциясы.

Эмоциялық жану белгілері әдеттегі адамдарда қандай да бір патологиялық проблемаларсыз туындауы мүмкін. Бұл өткір емес, созылмалы стресске реакция.

Шетелдік және отандық зерттеулер кәсіби стресстердің салдары болып табылады. Нәтиже болады:

1. жұмыс сапасының нашарлауы (тозудан, немесе цинизмнен));
2. кешігу, еңбекке жарамсыздық парақтары, жұмыстан мерзімінен бұрын кету (адам жұмыс орнындағы энергия мен уақыттың шығынын азайтуға ұмтылады);
3. кадрлардың тұрақтамауы (жұмыстан босату салдарынан), жаңа кадрларды оқыту қажеттілігі;
4. денсаулыққа байланысты мәселелер (стрессо - ойық жарасы ауыртпалығымен пайда болатын); әйелдерде семіздік ықтималдығы артады;
5. алкогольді, дәрі-дәрмектерді теріс пайдалану (стрессті жеңуге қалай әрекет ету керек);
6. отбасылық проблемалар (адамның жақындарының көмегінен бас тартуына байланысты): жанжалдар, ажырасулар.

Оның пікірінше, алты арандатушы ЭЖС факторлар бар (кейбіреулері сыни болуы мүмкін):

1. *Жұмыс жүктемесі* (шамадан тыс және жеткіліксіз).
2. *Бақылау* (жағдайды бақылау мүмкіндігі). Егер адамға жұмыс жағдайын бақылау аз болса (немесе бақылау мүлдем жоқ), онда оның жұмысқа қатысты мәселелерді шешу қабілетіне деген сенімі азаяды.
3. *Сыйақы* (материалдық нығайту, сіңірген еңбегін тану, сыйақы қорын бөлуге, функционалдық міндеттер тізбесін әзірлеуге қатысу). Зерттеулер бюджеттік ұйымдарда еңбекақы төлеудің төмендігі, сондай-ақ ұйымдық шешімдерді қабылдауға қатысудан шеттету сияқты, әлеуметтік әділетсіздікті бастан өмірмен қанағаттанбауға және жануға әкеп соқтыратынын көрсетті.
4. *Қауымдастық* (ұйымдастырушылық қауымдастық, әлеуметтік қолдау). Шиеленіскен әлеуметтік жағдайларда адамдардың көпшілігінде әлеуметтік қолдау қажеттілігі артады, оның болмауы жағымсыз уайымдарға және жеке тұлғаның мотивациялық-эмоциялық деформациясына әкеп соқтыруы мүмкін. Әлеуметтік қолдау дәстүрлі түрде кәсіби стресс пен стресстік оқиғалардың дисфункционалды салдары арасындағы буфер ретінде қарастырылады, өйткені ол адамның жағдайды жеңу мүмкіндігіне деген сенімділігіне әсер етеді және стресстің жойғыш әсерін алдын алуға көмектеседі.
5. *Әділдік*. Зерттеулер ұйым қызметкерлерінің әділетсіздік пен кәсіби жану белгілері арасындағы өзара байланыс бар екенін көрсетті.
6. *Құндылықтар*. Қызметкер мен ұйымның құндылықтарының сәйкес келмеуі жануға алып келуі мүмкін, бұл әсіресе қазіргі уақытта, адамдар олардың құндылықтар мен ұстанымдар жүйесіне қайшы келетін жұмысты орындауға мәжбүр болған кезде, өйткені отбасының өмір сүруіне қаражат табу қажет.

К.Маслач сабақ беру үдерісіне қанағаттанбаған Оқытушылар өздерінің кәсіби тиімсіздігін сезген, бірақ зерттеу жұмысында өте табысты болған мысалдар келтіреді. ЭЖС-ның алдын алу құралдарының бірі адамның өз қызметінен ләззат алу қабілетін дамыту болып табылады.

Осылайша, жану-адам мен орта арасындағы байланыстырушы буын. Ұйым басшыларының, психологтарының міндеті-жану синдромының әлеуетті "туындатушысының" әсерін болдырмау бойынша уақытылы алдын алу жұмысы.

Бастапқыда жануға бейім мамандарға әлеуметтік қызметкерлер, дәрігерлер мен адвокаттар сияқты "көмектесуші" мамандықтардың өкілдерін жатқызды. Заманау зерттеулердің көрсетуі бойынша, бұл саласының мамандары "адам—машина", сондай-ақ бейім эмоционалдық күйге. Оның көріністері аз дәрежеде болса да, мамандардың осы санаты да қолдау, жану симптомдарын азайтуға және олардың алдын алуға бағытталған іс-шараларды қажет етеді.

Мамандар ЭЖС-ның алдын алу үшін әрбір адам жұмыс пен демалыс кезінде жұмыспен қамтуды теңгеруге, жұмыс пен жеке өмір арасында күш пен уақытты шебер бөлуге тиіс деп есептейді. Мамандар ең алдымен алдын алу жұмыстарын жүргізуді ұсынады. Қызметкерлерді жағымсыз эмоцияларды (ашулану, тітіркену және т.б.) әрекет ету дағдыларына, сындарды шеше білуге үйрету қажет. Ғалымдар өзін-өзі реттеу бойынша жаттығуларға ерекше көңіл бөлуге кеңес береді. Ғалымдар бұлшықет қызметі эмоциялық сферамен байланысты, және бұлшықет кернеуі жағымсыз эмоциялардың сыртқы көрінісі (қорқыныш, ашу және т.б.). Тиісінше, бұлшықеттердің босаңсуы-оң эмоциялардың сыртқы көрсеткіші, жалпы тыныштық, тепе-теңдік, қанағаттанушылық.

Д.Гринберг персоналға жану синдромын жеңуге көмектесетін сарапшы кеңестерін береді:

1. Сізді жұмыс істеуге итермелейтін нақты және дерексіз себептердің тізімін құру. Жұмыстың мотивациясын, құндылығын және мәнін анықтау.
2. Сізге ұнайтын нәрсені тізбекте тізімдеу. Есіңізде болсын, бұл соңғы рет болған кезде.
3. Достарыңызбен және қызметкерлермен үнемі кездесу — бұл сіздің қолдау тобы.
4. Дене саулығына қамқорлық жасауды бастау: жаттығу, дұрыс тамақтану, зиянды әдеттермен күрес.
5. Психикалық денсаулыққа қамқорлық жасауды бастау: релаксация тренингтерін қолдану, келіссөздер жүргізу, ассертивтілік және т. б.
6. Күн сайын оңай нәрсе істеу: скейтте сырғанау, секіргіш арқылы секіру, сабын көпіршіктерін іске қосу.

5. Салауатты өмір салты (СӨС) – бұл адамгершілік қағидаттарына негізделген, ұтымды ұйымдастырылған, белсенді, еңбек, шынықтыру және сонымен қатар қоршаған ортаның қолайсыз әсерінен қорғайтын, терең қарттыққа дейін адамгершілік, психикалық және физикалық денсаулықты сақтауға мүмкіндік беретін

Өмір салты.

Өз денсаулығын қорғау-бұл әркімнің тікелей міндеті, оны айналасындағыларға қоюға құқығы жоқ. Өйткені, адам дұрыс емес өмір салтына, зиянды әдеттерге, гиподинамияға, 20-30 жылға таман асуға байланысты өзін апатты жағдайға жеткізеді және сол кезде ғана медицина туралы еске алады.

Қандай тамаша медицина болса да, ол барлық аурулардан құтыла алмайды. Адам-өз денсаулығын жаратушы, ол үшін күресу керек. Ерте жастан белсенді өмір салтын ұстану, шынығу, дене шынықтыру және спортпен айналысу, жеке гигиена ережелерін сақтау, бір сөзбен айтқанда, дұрыс жолмен Денсаулық үйлесімділігіне қол жеткізу қажет.

Салауатты өмір салты саласындағы белгілі маман Поль Брэгг, ақша үшін төсек сатып алуға болады, бірақ ұйқы емес; тамақ, бірақ тәбет емес; - дәрі-дәрмек, бірақ Денсаулық емес; үй, бірақ үй ошағы емес; кітаптар, бірақ ақыл емес; әшекейлер, бірақ сұлулық емес; сән-салтанат, бірақ мәдениет емес; ойын-сауық, бірақ бақыт емес; дін, бірақ құтқару емес

Салауатты өмір салты-қоршаған ортадағы (табиғи, техногендік және әлеуметтік) және белсенді ұзақ өмір сүруді қамтамасыз ететін адамның жеке мінез-құлқының жүйесі. Салауатты өмір салты-табыстың кепілі және денсаулық негізі, табысты мансаптың салдары.

4.4. Иллюстрациялық материал: презентация, видеоролик

4.5. Әдебиеттертер: Қосымша 1.

4.6. Бақылау сұрақтары:(Feedback кері байланысы)

1. "Мен - концепция" нені білдіреді?
2. Адам өміріндегі құндылықтардың рөлі қандай?
3. Жеке құндылықтардың қалыптасуы қалай жүреді?
4. Жеке тұлғаның адамгершілік негіздері қалай қаланады?
5. Тұлғаның рухани әлеуметтенуі дегеніміз не?
6. Әлеуметтенудің негізгі кезеңдерін сипаттаңыз.
7. Өмірдің мәні неде?
8. Ұғымдардың мағынасын түсіндіріңіз: бәсекеге қабілеттілік, прагматизм, сананың ашықтығы, ұлттық бірегейлік.
9. "Эмоциялық жану" синдромы дегеніміз не және оны жеңудің жолдары қандай?
10. Неге салауатты өмір салты тұлға табысының негізі болып табылады?

№5 дәріс.

4.1. Тақырыбы: Тұлғааралық қарым-қатынас қазақстандық үйлесімді тұлғаның даму факторы ретінде.

4.2. Мақсаты: Қарым-қатынас түсінігі, оның формалары мен функциялары, перцептивтік, интербелсенді және коммуникативтік жақтары туралы теориялық білімдерін қалыптастыру.

4.3. Дәріс тезистері:

1. Психология ғылымындағы негізгі ұғымдардың біреуі – қарым-қатынас. Қарым-қатынасыз жеке адамды түсіну, оның дамып-жетілуін талдау мүмкін емес. Қарым-қатынас түрлері мен формалары бойынша әр алуан. Тура, жанама, тікелей, біреу арқылы (тікелей емес).

Алғашқысы тікелей қарым-қатынас, соның негізінде тікелей емес қарым-қатынас пайда болады. Тікелей емес қарым-қатынас – жазбаша түрдегі немесе техникалық құралдарды пайдалану негізіндегі толық емес психологиялық контакт. Адамзат тәжірибесін игеруде жазудың, кітаптың, басқа әр түрлі техникалық құралдардың пайда болуы тікелей емес қарым-қатынас жасаудың жүйесін күрделендірді. Қарым-қатынас ары қарай жеке адамаралық және көпшіліктік қарым-қатынас болып бөлінеді. Жеке адамаралық қарым-қатынас – топтарда, жұптарда жеке дара ерекшеліктерін білу, қайғы-қуанышына ортақтасу, түсіну, бірігіп іс-әрекет ету негіздерінде қалыптасатын түрі.

Қарым-қатынастың маңызды 5 функциясын бөліп қарастыруға болады. Қарым-қатынас адамдардың ұжымдық іс-әрекетінде байланыстырғыш рөлді атқарады. Бұл функциясын шартты түрде «прагматикалық» функция деп атауға болады.

Маңызы бойынша 2-функциясын «қалыптастырғыш» функция деп айтуға болады. Бұл функция адамның психологиялық бейнесін қалыптастырып өзгертудің маңызды шарты. Бала дамуының белгілі кезеңдерінде мінез-құлқы, іс-әрекеті және баланың қоршаған әлем мен өзіне деген қатынасы үлкендер арқылы іске асырылады. Қарым-қатынастың үшінші функциясы ретінде «бекітетін, қолдаушы» деген функциясын атауға

болады. басқаша айтқанда, басқа адаммен қарым-қатынаста адам өзін-өзі танып-біліп, өзіне-өзі сенімге ие болады.

Адамдар өміріндегі әр түрлі дәстүрлер – амандасу, түрліше көңіл аудару рәсімдері «бекітілу терапиясы» деп саналады. Қарым-қатынастың төртінші функциясы жеке адамаралық қатынастарды ұйымдастыру және қолдау болып табылады. Басқа адамдарға деген эмоциялық көзқарастар – «сүйкімді - сүйкімсіз», «ұнайды- ұнамайды» деген терминдермен белгіленеді. Келесі, бесінші функциясы «жеке адам ішілік функциясы». Бұл жағдайда адамның өз-өзімен қарым-қатынас жасауын (ішкі немесе сыртқы сөйлеу арқылы- диалог типінде) адамның ойлауының әдісі түрінде қарастыруға болады.

2 Жеке адамаралық қарым-қатынастың пайда болуы және табысты іске асырылуы, егер де қатысушылар арасында өзара түсініктік болғанда ғана мүмкін. Өзара түсініктіктің болуы, бір жағынан, басқаның мақсат-мүддесін, мотивтен, бағдарын түсіну, екіншіден түсіну ғана емес, сол мүдде, мотивтен, бағдарлы қабылдау, бөлісу түрінде көрінеді.

Осы екі жағдайда да қарым-қатынасқа түсушінің басқа адамды қабылдауының маңызы өте зор, яғни қарым-қатынастың үшінші құрамды бөлігі перцептивті жағы туралы айтылып отыр. Әлеументтік психологияда әлеументтік перцепция ұғымы кең мағынада: перцептивті процестердің әлеументтік детерминантасы деп қолданылады. Бұл терминді 1947 ж. алған енгізген Дж Брунер. Бірақ әлеументтік перцепция онымен шектеліп қоймайды. Қарым қатынас туралы сөз қозғағанда, жалпы әлеументтік перцепция туралы емес, соның ішіндегі жеке адамаралық перцепция туралы емес, соның ішіндегі жеке адамаралық перцепция, жеке адамдардың өзара қабылдауы туралы айтылады. Сонымен бірге адамдардың «қабылдауы» деген термин де онша дәл емес, бұл жағдайда адамдардың бір бірін тануы, түсінуі деген ұғым тұрғысында қарастырылып отыр.

Адамды тану ұғымы сыртқы пішінін ғана қабылдаумен қатар, оның өзін ұстауы, мақсат мүдделері, ой, қабілеттері, эмоциялары, бағдарлары тұрғысында өзіндік ой елестерінің қалыптасуын қамтиды. Және де қарым қатынасқа түсушілер арасындағы эмоциялық қатынастардың пайда болуы да қамтылады.

3. **Интербелсенді қарым-қатынас** адамдардың өзара тығыз әрекетте болуларын, тығыз байланыста, көпшілік ішінде жұмыс істей алуға бейімделуін қарастырады. Интербелсенділік қарым-қатынас қазіргі педагогикалық технологиялардың негізін құрайды, оның барысында оқушылардың да, педагогтардың да өздерін дамытуға, іске асыруға тиімді, қолайлы жағдай жасалуы көзделеді.

Өзара әрекеттесу барысында тұлға аралық қатынастардың бекуі, өзара түсінісуі, көпшілік арасында адамның жеке қабілеттерін таныта алуы маңызды. Барлық ұжымдарда аса беделді мүшелері болады, бірақ оған қарамастан оқушылардың барлығының белсенділігін арттыруға мұғалім қолайлы жағдай жасауды көздейді. Өзара қарым-қатынастары бекіген, ауызбіршіліктері бар ұжым өте ұйымшыл болып келеді, және әрқашан да бірі бірімен ынтымақтастықта жұмыс істеуге бейімделеді. Ұжым ішінде бір адамның екінші адамға оң, жағымды көзқарасының қалыптасуы *симпатия* деген ұғыммен анықталады. Ал *антипатия* - бір адамның басқа адамға теріс көзқараста болуы, жақтырмауы.

Әр адамға топ ішінде, ұжым ішінде жұмыс істегендіктен басқаларға үнемі жақсылық жасау, бір-біріне деген сенімділік, түсінушілік, сыйластық орнатуға үйрену керек.

4. **Коммуникативтік жағы** - қарым – қатынас арқылы адамдар бір – біріне ойын, мақсатын, алған бет алысын айыруға тырысады. Бұл процестің құралына сөз, сөйлеудегі ырғақ мимика (бет, ауыздың әртүрлі қимылы), пантомимика (бүкіл денедегі

әртүрлі қимыл), ым – жымдар жатады. Коммуникативтік процестің мақсаты соған қатысатын адамдардың бір – біріне әсер етуі. Қарым қатынаста адамдар өзара идеялар, қызығулар, көңіл –күйімен, сезімдерімен т.б. бөліседі. Мұның бәрін әртүрлі мәлімет ретінде қарастыруға болады.

Адамдар арасындағы коммуникативті процестер техникалық қоедырғылар арасындағы алмасудан өзгеше болды, оның мазмұны және формасы бойынша өзіне тән ерекше, маңызды қасиеттері бар. Олардың ерекшелігі – кері байланыс процесі. Коммуникативті барьер, коммуникативтік әсер және мәлімет берудің әр түрлі деңгейі сияқты процестермен байланысты.

Кері байланыс дегенміз – Кері байланыстың берілу жолдары әртүрлі болады.Ең алдымен тура және жанама. Тура кері байланыста реципиент пікірі ашық түрде беріледі. Мысалы: «сенің пікірің маған ұнамайды» , «не айтып тұрғаның маған түсініксіз», т.б. және де әртүрлі қимыл – қозғалыс (жест) , ренжу, қуану, т.с.с. бұл түрде тиімді болады. Жанама кері байланыс – психологиялық мәліметті берудің асыратын түрі. Бұл жағдайда әртүрлі сұақтар , кекету, күтпеген эмоциялық реакциялар болуы мүмкін. Мұндай жағдайда камуникатор партнердің не айтқысы келетінін өзі түсінуі қажет. Әрине бұлай түсінуі әрқашан дұрыс болмауы мүмкін, сондықтан түсіну қиынырақ болады.

Коммуникация туралы сөз болғанда ең алдымен адамдардың өзара әрекеті барысында болатын көзқарас, пікір, қызығу, көңіл-күй, сезім, бағдар алмасу деп түсінеміз. Бұлардың бәрін ақпарат (информация) деп қарастырсақ, онда коммуникация процесін информация алмасу процесі деп қарастыруға болады.

Психологияда дау-жанжал (қақтығыс) қарама-қарсы бағытталған, жеке индивид сапасындағы бір-бірімен үйлеспейтін тенденциялар арқылы индивидтердің немесе топ адамдардың тұлғааралық әрекеттері немесе тұлғааралық қарым -қатынастарындағы кері әсерлі эмоциялық қобалжулармен байланысты анықталады.

Дау-жанжал (қақтығыс) - қарама-қарсы пікірлер, позициялар, бағалар мен идеялардың қақтығысы, оларды адамдар сендірумен немесе эмоцияның сыртқа шығу фоны әрекетімен шешуге тырысады. Кез келген жанжалдың негізі - жиналып қалған объективті және субъективті, шынайы және иллюзиялы қарама-қайшылықтар. Дау-жанжалдың өрбуі мынадай схемада жүзеге асады.

Дау-жанжалдар әр түрлі, негативті де, позитивті де қызмет етуі мүкін. Оның позитивті қызметіне мыналар жатады:

- жанжалдасушы жақтар арасындағы (кернеу)өршу бәсеңдігі;
- оппоент туралыжаңа ақпарат алу;
- ұйым ішкі түсініспеушілікпен қарсы күресуге ү-йымдастырушы;
- өзгерістер мен дамуға ынталандыру;
- қол астындығылардың иілу синдромын алып тастау;
- оппоненттер мүмкіндіктерін болжау;

Негативті (жағымсыз) қызметтер:

- жанжалға қатысудағы үлкен материалдық және эмоционалдық шығындар;
- қызметкерлерді босату, ұжымда тәртіптің төмендеуі, оның элеуметтік психологиялық ролтыныңнашарлау;
- жеңген топтарды жау ретінде көрсету;
- жұмысқа кедергі болатындай дау-жанжал әрекеттерге шектен тыс қызығу (әрекеттермен шектен тыс айналысу)
- дау-жанжал біткеннен кейін-қызметкерлердің бір бөлігімен ынтымақтастық дәрежесінің төмендеуі;

-іскерлік қарым-қатынастарды қалпына келтірудің қиындығы. Жеке тұлғаның ішкі қақтығысы

Жеке ішілік (дау-жанжал) қақтығыс.

Жанжалды шешу жолдары: Бәріңіз білетіндей, дауды шешудің ең жақсы әрі жеңіл жолы – одан қашу. Алайда қырсық адамдарға жолыққанда: Жинақы және сыпайы болыңыз Бірінші кезекте нақты дәлелдер Сенімге ие болу Құлық танытыңыз Жағымпаздақ Ретті пікір бірлігі Әңгімені қауіпті тақырыптарға бұрмаңыз Әрбір ұсақ нәрсені бақылап отырыңыз Адамдар пайда мен тиімділікті сүйеді Күтпеген жерден ілтипат танытып, құрмет көрсетіңіз

Дау-дамайды шешу әдістері:

1. Өзара жанжалды әрекеттерден (өз беделі мен табыстарын әсерлей көрсету, басқаны кеміте, әдейі дауға шақыру) қашу;
2. «Проблеманы бірлікті шешу» ережесін (басқа есебінен пайда ниеттемеу, екі тарапқа да тиімді шешім жолын ойластыру) ұстану;
3. Келісім (компромис) – екі тараптың да көзқарас, пікірлерінің үйлесім табуы;
4. Үшінші тараптан көмек сұрау – тікелей дау - дамайдан тыс, бейтарап бедел иелерін екі тарап мүшелерін бітістіруге шақыру.

Жанжалда ауру сияқты, алдын алмаса, жазу қиын. Одан шығу жолы жанжалға, жанжалға дейінгі және жанжалдан кейінгі жағдайлар көп Солардың кейбіруін қарастырсақ.

Іскерлік қатынаста бағалаумен талқылауды аластату, яғни бәсекелестерге намыс пен арды таптатпау. Бағалай мен талқылау әрбір даудамайда кездесіп отырады. Алайда нақты болжаммен бағалауды атйтар алдында адамға қалай әсер қалдырарайын да білу керек, өйткені даудамай одан әрі өршімесін десеңіз.

Жанжал болдырмаудың тағы бір жолы іскерлік-қарым –қатынаста айтысуға, салғыласуға жол бермеу. Өйткені айтысып қалған жағдайда адамның ар-намысына тиіп кетуі де әбден мүмкін. Айтысу басталған уақытта біз не айтып, не қойғанымызды білмейде қаламыз. Содан бір-бірімізге ауыр сөздермен намысымызға тиетін қылықтар жасаймыз. Кейін өкінгенімен қалыпқа келмейтін жағдайларда болып қалуыда ғажап, емес. Осы кезде

Қорыта айтсақ, қандайда даудамай болмасын одан шығудың түрлі амалдары болады. Адамдар арасында қарама –қайшылықтар болып тұрмасада адам, қоғам дамымай бір қалыппен дамиды. Адл, керісінше жағдай болса түрлі цитуация болып, адам тәжірибе жинақтай бастайды. Әрбір құбылыстар мен процестердің орнымен дамуы, оырндалуы қалыпты жағдай болмақ.

3.Сендіру - бұл коммуникативтік процесс болып табылады, онда коммуникатор басқа жеке тұлғаның немесе тұлғалар тобының сенімдеріне, қарым-қатынастарына немесе іс-әрекеттеріне сендіруші белгілі бір тандау еркіндігі деңгейіне ие болатын мазмұнда хабарлама беру арқылы өзгерістер тудыруға тырысады. Әдебиеттерде сендіруге ықпал ететін негізгі принциптер сипатталған. Олардың арасында ауызша, позитивті хабарлар, эмоционалдық шағымдар, фактілерге негізделген логикалық тұжырымдар және салмақты дәлелдер, альтруисттік адам қажеттіліктерін қанағаттандыру, шешендік дағдыларға қол жеткізу артығырақ.

Сендіру барысында түрлі психологиялық мүмкіндіктерді пайдалануға болады.

1. Әріптесті мәселенің табиғатымен таныстыру және оны шешуге болады деп сендіру.
2. Өзінің алаңдаушылығын, теріс тұстарын және т.б. жою үшін серіктестің осы мәселемен қарым-қатынасын талқылау.

3. Тұрмыстық және еңбек жағдайларын жою, психологиялық жарақаттану сәттерін талдау (серіктестік қатынастарды қайта құрылымдау үшін).
 4. Мәселені шешу үшін әріптесті мобилизациялау, тиісті әрекеттерге оқыту.
- Қарым-қатынас процесінде коммуникативтік техника ретінде сендіру келесі жағдайларда аса сенімді және тиімді болады:

- бір қажеттілік аясында;
- эмоциялардың төмен қарқындылығы;
- интеллектуалды дамыған серіктесімен.

Эмпатия([лат. *empathia*](#)) – өзге адамдардың жан дүниесін түсіну мен жай-күйін ұғыну қабілеттілігі. Эмпатия адам бойында жиі кездесетін, өзіндік мән-мағынасы бар ерекше сезім. Оның айқын көрінісі – өзге адамдардың қайғы-қасіреті мен қиыншылықтарына ортақтасып, оларға жанашырлық білдіру, сол арқылы өзгенің ауыр психикалық жай-күйін өз басынан кешіргендей халге түсуі. Эмпатияны алғаш рет [АҚШ](#) психологы [Э.Титченер](#) (1867 – 1927) зерделеді.

4)Иллюстрациялық материалдар: презентация, видеоролик

4.5. Әдебиеттер: Қосымша 1.

4.6. Бақылау сұрақтары:(Feedback кері байланысы)

- 1.Қарым-қатынас түсінігі нені білдіреді?
- 2.Қарым-қатынастың түрлері мен негізгі функцияларын атаңыз.
- 3.Әлеуметтік перцепцияның ерекшеліктері неде?
- 4.Тұлғааралық перцепция әлеуметтік қабылдауда қандай орын алады?
5. Перцептивтік үдерістің қандай механизмдерін білесіз?
6. Перцептивтік үдерістегі тиімділік дегеніміз не?
- 7.Коммуникативтік кедергілердің психологиялық мәні неде?
- 8.Сөздің тар және кең мағынасында коммуникация түсінігі нені білдіреді?
- 9.Қарым-қатынастың интербелсенді жағының мәні неде?
- 10.Өзара әрекеттестіктің негізгі стратегияларын сипаттап беріңіз.

№6 дәріс.

4.1. Тақырыбы: Коммуникация, коммуникативтік процесс туралы түсініктер. Коммуникативтік компетенттілік туралы түсінік. Коммуникативтік процеске қатысушылардың рөлі.

4.2.Мақсаты:

- Коммуникация, коммуникативтік үрдістер туралы
- Коммуникативтік үрдіске қатысушылардың рөлі туралы білімдер беру.

4,3.Дәріс тезистері

«Коммуникация» термині әртүрлі мағыналарда қолданылады. Мысалы, инженерлік, көліктік, ақпараттық коммуникациялар туралы байланыстың түрлері немесе құралдары ретінде айтуға болады. Коммуникация деп кең түрде бір адамнан екінші адамға ақпарат беруді, қарым-қатынасты айтады.

Ұйымдастыру мән мәтінінде «коммуникация» түсінігі үдеріс (коммуникация-бұл адамдардың қарым-қатынасы: ойларымен, сезімдерімен, ақпараттарымен алмасу) және объект (ақпаратты беру үдерісін қамтамасыз ететін техникалық құралдардың жиынтығы) ретінде қарастырылады].

Жақсы жолға қойылған коммуникация ұйымдастырылған тиімділікті қамтамасыз етуге әсер етеді. Мынандай түсінік бар, егер коммуникация саласында ұйымдастыру тиімді болса, онда ол қызметтің барлық басқа түрлерінде де тиімді. Коммуникация компанияның, фирманың басшылығы қажетті ақпаратты керек уақытында ала алатындай және шешім қабылдау үшін ықшамды түрде ала алатындай болуы керек.

Яғни, қорытындысында, ұйымдастыру теориясының міндеттеріне қатысты ең маңыздысы коммуникациялық үдеріс болып табылады. Сондықтан, коммуникация – адамдар арасында немесе олардың топтары арасында ақпараттарды ауызша және жазбаша хабарлама түрінде, дене қозғалысы тілімен және тілдің параметрлерімен беру және сөйлесу үдерісі.

Коммуникация – бұл адамдардың социумдағы өмірінің қажетті жағдайларының бірі, ал коммуникабельдік – табысқа жетелейтін маңызды жүйелі сипаттамалардың бірі. Әлеуметтік топтарда коммуникабельдік деп сөйлесуге, көпшілікке деген қабілеттілік, бірлесіп жұмыс істеуге деген қабілеттілік түсіндіріледі. Нақты бір ұйымға (компанияға) қатысты сыртқы коммуникациямен қатар ішкі коммуникация туралы да айтуға болады.

Сыртқы коммуникация – бұл сіздің ұйымыңыздан тысқары жатқан әлеммен коммуникация, бұл ұйым мен сыртқы орта арасындағы коммуникация. Сыртқы коммуникацияның міндеттері – ұйымның ақпараттық қажеттіліктерін қанағаттандыру, мемлекеттік органдармен, қоғаммен, жеткізушілермен, клиенттермен байланысты орнату. Сыртқы коммуникация көмегімен компанияның бедел-бейнесі қалыптасады және сақталып тұрады.

Ішкі немесе ішкі ұйымдастыру коммуникациясы (бөлімдер, арасында, бөлім ішіндегі өндіру мен басқару деңгейі бойынша коммуникация, тұлғааралық коммуникация, ресми емес коммуникациялар) өндірістік-шаруашылық қызметтің бөлігі ретінде ұсынылады: бөлімдер арасындағы байланыс, сату бөлімінің есептемелері немесе қойма есебінің тізімдемесі және т.б. Ұйым ішіндегі коммуникацияға әңгіме ретіндегі тәсілмен нұсқаулық беру, ақпаратты беру, оқыту, менеджмент енеді. Ұйымдағы ішкі коммуникацияның маңызды мақсаты- қызметкерлер арасынан ұйым басшысымен жүргізілетін мақсаттар мен саясатқа қолдаушыларды жасау. Коммуникация көмегімен қызметкерлер қажетті білімдер мен уәджелерді алады, компания жоспарларының таратушылары және күшті қорғаушылары болады. Сондықтан, коммуникация – корпоративті саясатты өндіру мен тиімді дамыту үшін қажетті жағдай және маңызды ұйымдастырушы құрал. Коммуникативті ағын көлденең және тік бағыттарда араласуы мүмкін.

Коммуникация сөзі лат. Communico – жалпы жасаймын, байлаймын, сөйлесемін сөзінен шығады. Қоғамда коммуникация деп сөйлесу, ойларымен, білімдерімен, сезімдерімен, мінез-құлық кескінімен алмасу түсіндіріледі. Сонымен қатар, коммуникация (латындық communicate – біреумен сөйлесу) – философия категориясы, «ол байланыс, оның көмегімен «мен» өзімді басқадан табамын» дегенді білдіреді.

Коммуникацияны орнату құралдары дискуссия болып табылады, оның барысында адамдар ойлаудың жалпы қабылданған нормалары оларды бөлетіндігіне және өздерінің әртүрлі және жеке қайталанбас екендігі оларды жақындастыратындығына көздері жетеді. «Коммуникация» термині «қарым-қатынас» ретінде де кең мағынада қолданылады.

4.4.Иллюстративті материал: презентация

4.5.Әдебиеттер: Қосымша 1.

4.6.Бақылау сұрақтары , кері байланыс (Feedback):

1. Коммуникация дегеніміз не?
2. Коммуникация түрлерін атаңыз.Тиімді және тиімсіз коммуникация.
3. Коммуникативтік үрдіс дегеніміз не?
4. Коммуникациялық байланыстағы негізгі үш түрін атаңыз.
5. Коммуникациялық үрдістердің негізгі жеті құрылымын атаңыз.

№7 дәріс

4.1. Тақырыбы: Фармацевт маманның коммуникативтік компетенттілігін қалыптастыру

4.2. Мақсаты: Коммуникативтік компетенттілік дәрежесіне жеткен фармацевті өз-өзін қызметтеу мен өз-өзін танудың дәрежесін анықтау. Фармацевт – нақты қарым-қатынас құрамын оны сезінуді, ситуациялық иеленуді және фармацевт өзінің жұмыс жағдайын сәтті орындауды қалыптастыру.

4.3. Дәріс тезистері

Адамзат қауымын қарым -қатынассыз елестету мүмкін емес. Қарым –қатынта адамдар үшін психикалық тұрғыда, адамның өзіндік процестерінде жеке тұлға ретінде сезінуі үшін қажет. Қарым –қатынастың қажеттілігі мен шынайылығы негізгі ортада өмір сүрулеріне ерекше әсер етеді. Қарым –қатынас жалпы ой танымды ұймдастыруға, жаңа адаммен араласуға үлкен септігін тигізеді.

Кәсіби сапалық және фармация мамандарының біліктілігі қазіргі замандағы тәжірибелері арқылы жоғары коммуникативті қарым –қатынасқа ие болды. Дәрімен қамтамасыз ету сапасы дәріхана ұйымдарының мәдениеті мен фармацевтикалық қызметкерлердің жағдайында анықталады. Бірақ, қарым –қатынасфармацевт пен науқастың, дәрігердің қандай жағдай болмасын дұрыс байланыста болғандығында ғаа тиімді болады. Жалпы айтқанда, компетенттілік адамның өз -өзін басқара алуы, яғни кез-келген жағдайда мәселені байсалды шеше алуын көрсетеді.

Коммуникативті компетенттілік ішкі ресурстар жүйесі ретінде қаралады, ол көшілік арасында тиімді коммуникацияны тудыра алумен түсіністікке келе алуды көздейді.

Қарым –қатынаста компетенттіліктің жалпы адамның мінездемесінің инварианттылығы болды, сонымен бірге оның мәдени қайнар көзі мен мізендемесі бар.

Фармацевтикалық персоналдың жұмысының уақыт режиміндегі ақпараты мен оған локальды бақылау жүргізу. Фармацевт –менеджердің компетенттілігін жоғарылатады, сол себепті мамандық ресурстардың потенциялын қолдану өте қолайлы.

Барлық қарым –қатынастағы бірлестіктің адекваттылығы 3 деңгейден тұрады: коммуникативті, интерактивті және перспективті.

1. Коммуникативті деңгей –екі жақты ақпарат алысу.
2. Интерактивті деңгей –функцияны айыру, көңіл –күйге әсер ету үшін келісімді әрекет қажет болғанда-түсінікті ұймдастыру.
3. Перспективті деңгей –екі жақтың қарым –қатынаста бірін –бірі түсінуі.

Фармацевттің коммуникативтік компетенттілігі келесі атқаруларында анықталады:

1. Коммуникативті жағдайға әлеуметтік –психологиялық болжам жасау, қарым –қатынас жүргізу;
2. Қарым қатынас процестерінде әлеуметтік –психологиялық бағдарлама құру;
3. Коммуникативті жағдайдағы әлеуметтік –психологиялық процестерді басқара алу.

Коммуникативтік жағдайларды талдау және болжау коммуникативтік құрлымдар деңгейінде жүргізіледі. Фармацевттің коммуникативтілігі – фармацевтикалық ұйыммен, науқаспен, дәрігерлермен өзіндік қарым –қатынастағы жүріс –тұрысын анықтайтын бағдарлама. Коммуникативтілік деңгейі ол шыққан жерде болжалады, серіктестің пәндік –тақарыптық қызығушылығы, әр түрлі іжағдайдағы эмоциялық қарым –қатынасқа баға беру, қарым –қатынас арқылы араласу: Бұл коммуникативті жанасудың тазалығын серіктестің темпераменттік түрін, оның пәндік –тәжірибелік ойын, эмоциональдық бағасын үйренуді анықтайды.

Осы жерде коммуникативтік компетенттің мақсатты жүйелік –интегрирлеуші қатынасын қарастырып, келесі құрасмды бөліктері қарастыруға болады:

- Коммуникативті –диагностикалық (әлеуметтік –психолгоиялық жағдайды көмектегі коммуникативті, әлеуметік тұрғыда диогоностика жасау).
- Коммуникативті –бағдармалалаушы. (қарым –қатынас текістінің, стильді таңдаудың, позиция мен дистанцияның бағдарламасын құру).
- Коммуникативті –ұйымдық (серіктестердіңм қарым –қатынастағы стимуляциясы мен коммуникативті активтілігіне назар аудару ұйымы).
- Коммуникативті –атқарушы (индивидуальды қарым –қатынас бағдарламасын жағдайдың өсуіндегі болжамын жеке тұлғалық қарым –қатынастық жағдайдағы диагнозы).

Фармацевтикалық тәжірибеде негізінен коммуникативті – атқарушылықтың концепция бөлімі қолданылады. Ол фармацевтің жеке коммуникативті-атқарушы шеберлігі ретінде қаралады.

Фармацевттің коммуникативті-атқарушы шеберлігі көптеген эмоциялық-психологиялық тәжірибелері арқылы жүзеге асады, фармацевт мұнда психо-эмоциональдық жағдайда қарай, өз-өзін ұстау керектігін үйренеді, осыдан ол өз-өзін реттей алады.

Эмоциялық-психологиялық өз-өзін басқару болып жатқан оқиғада қарым-қатынасты сақтауға үйретеді, адамның эмоциялық күйін үйренуге, жағдайды қолға алуға алып келеді.

Эмоциялық-психологиялық өз -өзін басқару жалпылық мінездемеге ие және активті перспективті және экспрессивті тәжірибелер арқылы жүзеге асыру, мұның өзі коммуникативті-атқарушы шеберліктің бір бөлігі. Ол тез үйренуде, қарым-қатынасты активті сезінуде фармациялық ұйымның серіктерінің эмоциялық күйінде пайда болады. Психологиялық сезінуден.

Фармацевттің эмоциялық күйі оның қарым-қатынас нәтижесінің құрамына тікелей байланысты болады.

Фармацевттің жеке перспективтік тәжірибесі мен өзін басқару мен ұйымдастырушылығын алып жүруі, келесілерге байланысты: серіктеспен қарым-қатынаста әлеуметтік-психологиялық жағдайды дұрыс бағалау; қажетті қатынас құру; қарым-қатынас соңын дұрыс болжау; Бұлар фармацевттің серіктестік психо-эмоциялық реакциясына баға беруге және реакцияны болжауға, одан айналып шығуға көмек береді.

Фармацевттің коммуникативті-атқарушылық тұрғыдағы экспрессивті тәжірибесі жасай алу жүйесінде қаралады, яғни дауыстық, мимикалық, визуальдық және моторлы-физиологопсихологиялық процесстерде туатын жағдайларды басқару. Бірақ бұл тәжірибелерді фармацевт коммуникативті-атқару аясында өзі басқара алады.

Фармацевттің жеке эмоциялық тәжірибесі ауызбен айтылатын әңгімелерде, ауызша міндеттерде эмоциональды мимикалық байланыста, өзінің сөзін, ойын жеткізе алуда пайда болады.

Коммуникативтік компетенттілік қалыпты білім нормалары тәрізді техниканы иемденуде қарым-қатынас ережесінен тұрады, оның кең түсініктемесі «фармацевтің тұлғалық коммуникативтік потенциалы».

Фармацевтің тұлғалылық коммуникативтік потенциалы – фармацевтикалық ұйымен, науқаспен, дәрігерлермен қарым- қатынас сапасын анықтайтын фармацевтің мінездемесі.

Ол қарым-қатынаста компетенттіліктің екі қатарынан тұрады: фармацевтің тұлғалық коммуникативтілігінің құрамы, бұл қарым-қатынастың даму шарттарының

мінездемесін береді, қарым-қатынас әдісіне және коммуникативтілікті алып жүре алуына байланысты; бұл активтілік тудыру қалпын жаратады, серіктестің қарым-қатынастағы индивидуальды қарым-қатынастың жағдайының эмоциялық күйін қарастырады, қарым-қатынастың индивидуальды бағдарламасын құрайды, өз-өзін қарым-қатынастағы өзін басқаруын қарастырады.

Коммуникативтік компетенттілік дәрежесіне жеткен соң фармацевті өз-өзін қызметтеу мен өз-өзін танудың дәрежесін анықтайды. Фармацевт – нақты қарым-қатынас құрамын оны сезінуді, ситуациялық иеленуді білу керек. Осындай жағдаймен фармацевт өзінің жұмыс жағдайын сәтті орындайды.

4.4.Иллюстративті материал: презентация

4.5.Әдебиеттер: Қосымша 1.

4.6.Бақылау сұрақтары , кері байланыс

- 1.Қарым-қатынастағы компетенттілік.
- 2.Фармацевт мамандардың кәсіби сапасы мен қабілеттілігіне қарым-қатынастың әсері.
3. Коммуникативтік компетенттілік туралы түсінік, ролі, маңызы.

№8 дәріс

4.1.Тақырыбы: Тиімді қарым-қатынастың жалпы қағидалары

4.2.Мақсаты: тиімді қарым –қатынасқа қол жеткізу

4.3.Дәріс тезистері

Тиімді қарым –қатынасқа қол жеткізу үшін арналған вербальды және вербальды емес құралдарды фармацевтің қолдануы.

Қарым –қатынас күрделі әлеуметтік –психологиялық процесс. Ол белгілер арқылы, дәлірек айтқанда белгілер жүйесі арқылы іске асырылады. Вербальды (белгілер жүйесі ретінде ауыз екі сөйлеу қолданады) және вербальды емес (әр түрлі сөйлеуге жатпайтын белгілер жүйесі) коммуникацияны ажыратады. Бірақ, вербальды емес коммуникация әр түрлі формаларға тармақтауды талап етеді. 4 форманы бөліп қарайды: кинесика, паралингвистика, прокселиска, визуалды қарым –қатынас. Олардың әр қайсысы өзінің меншікті таңбалық белгілік жүйесіне ие, және сондықтан коммуникативті процесстің бес түрі бар:

1. Вербальды коммуникация таңбалық жүйе ретінде адамның ауыз екі сөйлеу қабілетін қолданды. Бұл жерде ауызекі сөйлеу коммуникацияның ең әмбебап құралы болып табылады, өйткені ақпаратты сөйлеу арқылы беру кезінде т хабардың мазмұны аз жоғалады. Бірақ оған коммуникативті процесске қатысушылардың барлығының жағдайды түсінуінің жоғары дәрежесі ілесіп жүруі тиіс. Ауыз екі сөйлеу арқылы кодтау және декодтау іске асырылады: коммуникаталог сөйлеу процессінде ақпаратты декодтайды. Айтылып жатқанды тыңдауының дәл түсінуі «коммуникативті рөлдердің» ауысуы жүрген кезінде коммутатор үшін айқын болады, яғни айтулары арқылы рецепиент коммутаторға айналып, қабылданған ақпараттың мәнін ашқандығын хабарлайды.

Ауыз екі сөйлеу, қарым –қатынас құралы ретінде ақпарат көзі болып сөйлесушімен өз ара қарым –қатынас амалы ретінде көрініс береді.

Ауыз –екі сөйлеу фармацевтің науқаспен тиімді өз ара қарым –қатынасы үшін қажет:

1. сәлемдесу: «Қайырлы күн», «Қандай көмек қажет?»
2. науқастың денсаулығына байланысты проблеманы анықтау.
3. проблеманы шешу жолдарын науқаспен талқылау.
4. жақсы шешімді табу.
5. дәрі –дәрмектік құралдарды тікелей жіберу (немесе одан бас тарту).

6. дәрі –дәрмекті қолдану бойынша кеңес беру (ДД беру кезінде оны қолдану бойынша кеңесті міндетті түрде ескертіңіз, мысалы: « сумен ішіңіз», «астан кейін бір сағаттан соң ішіңіз» және т.б.)

7. медициналық бағыттағы парафармацевтикалық өнімдерді қолдану бойынша кеңес. Ауыз екі сөйлеу кезінде фармацевт науқаспен келесі жағдайларды анықтайды:

- кімді емдеу қажет екендігін анықтау (отасының қайсы мүшесі ауырды).
- белгілері қандай.
- Ауру белгілерінің пайда болғанына қанша уақыт болды.
- Ауруды басу үшін қандай шаралар долданылды.
- Дәрі –дәрмектің қандай препараттары қолданылуда.

Ауыз екі сөлеуде диалогты жүргізу ептілігі маңызды моменттердің бірі болып саналады.

Есім –кісі аты. Адам есімі маңызды сөз болып табылады. өз есімінен бөгде нәрсеге қарағанда адам өз есіміне жедел сейін аударады. Оны білу дәріханада науқаспен байланыс жасау кезінде үлкен мағынаға ие. «Фармацевт -науқас» коммуникативті контактының негізгі жеңісі болып достастық, үйлесімділік және сенімді атмосфера жасау қабілеті науқасқа дұрыс сөйлей бастаудан басталады. Науқас өз есеменің ұмытылып қалғанын «жүрегіне» жақын қабылдайды. Алғашқы кездесуде фармацевт науқас есімін білмеді, сондықтан оның есімін дұрыс, сыпайы сөйлесумен алмастыруға болады.

- Мадақтау (комплимент). Байланыс орнатудың тағы бір тиімді жолы. (Комплимент) мадақтау –сыртқы позитивті белгілерді, мінез құлықтағы жақсы нышандардың айқын белгілерін атап айту. Біздің жағдайымызда бұл, егер фармацевт тұрақты, таныс науқаспен жұмыс істеу кезінде орынды. Науқастың сұрақтарына жауап беріп тұрып келесідегідей сөз тіркестерін қолданудан бас тартамыз: «жоқ, олай ете алмаймыз», «Бұл болмайды» және т.с.с. керісінше әр түрлі нұсқаларды, мүмкіндіктерді атаңыз, «Қрап көрелік, ол сіздің көңіліңізден шығуы мүмкін» және т.б. с.с.
- Сұрақ қоя білу ептілігі. Бұл коммуникативті процесстегі ең маңызды кезең –сұрақ қоя білу. Сұрақтар науқастың қажеттілігін анықтауға және оны қалыптастыруға көмек береді.
- «Жаңғырық амалы». Науқас аталған негізгі ережелерді фармацевтің сөзбе -сөз қайталауы. Қайталаулар алдын кіріспе фазаларды айту керек, мысалы: «менің түсінуімше, сізге», «Сіздің ойыңызша».
- Қайта фазалау немесе «резюме» амалы. Науқастың айтқанын сығылған және жалпыланған түрде ату. Сонымен қоса келесі кіріспе фазаларды қолдануға болады: «яғни, сізді қызықтырады.....», «Сізге еткені маңызды».
- «Нақтылау» амалы. Фармацевт науқаспен жеке сөздерін қайта айттып нақтылауын өтінеді.
- Бас тартуға жауап бере алу. Бас тартудан қорықпау керек, бас тартуды құп қабылдау қажет. Фармацевт үшін бұл анық емес нәрсені, сенімсіздікті жою мүмкіндігі.

Әдетте, вербальды мінез –құлық сәйкесті вербальды емес мінез құлықпен қатар жүреді: фармацевт пациентке қарайды, тұрысы зейін аударып тұрғандығын байқатады, фармацевт басын изейді және т.б.

Зерттеулер көрсеткендей адамның коммуникациясындағы сөз 7 %, дауыс тоны (дыбыстар мен интонациялар) 38%, дене қозғалысы 55%.

Әр ықпалдың үлес салмағы

Коммуникациялық процесс толық болмайды, егер біз вербальды емес құралдардан шет болсақ.

Солардың ішіндегі аптеко –кинетикалық белгілер жүйесі ерекше. Ол ымнан, пантомимикадан, қолымынан бұрады. Көз –көзқарас, адам беті көзден гөрі көп нәрсені хабарлайды, ым белгілері ақпараттың 70% еді. Адамның шынайы сезімдерін беру кезінденегізгі танымдық салмақты қас пен ерін алып жүреді. Ымдар қарым –қатынас кезінде көп ақпарат алып жүреді, ым тілінде, ауыз екі сөйлеудегідей сөздер, сөлемдер бар.

Ым алфавиті бес топқа бөлінеді:

- I. Бейімдеуші ымдар –бұл хабарлау ымы (дене мен бас қолмен қимылдатып ымдау).
- II. Реттеуші ымдар –бір нәрсеге салып тұрушының қатынасы, оған күлу, бас изеу, көзбен бағыттау, қолмен бағыттау.

4.4.Иллюстративті материал: презентация

4.5.Әдебиеттер: Қосымша 1.

4.6.Бақылау сұрақтары , кері байланыс

- 1.Коммуникативтік процестің тиімділігіне ықпал етуші фактор.
- 2.Белсенді тыңдау принципі.
- 3.Коммуникативтік процесстің тиімділігіне қарсы ықпал етуші фактор.
- 4.Вербальды коммуникация.
- 5.Фармацевттердің вербальды емес мінез құлқы.

№9дәріс.

4.1.Тақырыбы: Кәсіби адаптация, кәсіби имеджі және коммуникативтік толеранттілік

4.2.Мақсаты: Студенттің кәсіби имеджі және коммуникативтік толеранттілігін қалыптастыру.

4.3.Дәріс тезистері

Фармацевттер жұмыс іздеу және жұмыс істеу процесінде сынақ уақыты деген түсінікпен жиі кездеседі. әр бір жұмыс беруші фармацевт жұмысқа алар кезінде жақсы сөйлесіп, оған сынақ уақытын береді. Кәсіби адаптациялану түсінігі осы сынақ уақытында пайда болады. Адаптациялық кезеңнің ұзақтығы 1-3 айға созылады. Заңды түсінік бойынша «сынақ уақыты» сөзінің түсінігі «психологиялық адаптация». Адаптация процесінің екі аспектсі бар: бұл -өзіндік – кәсіби адаптация және әлеуметтік психологиялық адаптация.

Кәсіби адаптация – бұл тәжірибемен үйрену туралы түсінік, кейбір кәсіби жеке сапаны дамуда қолдану.

Әлеуметтік –психологиялық адаптация дәріхана ұйымындағы әлеуметтік – психологиялық айырмашылықтарды, жүйелік қарым –қатынасты, оның құрамындағы адамдар арасындағы түсінікті дамытады.

Кәсіби адаптация дәріханлақ ұйымдағы жас мамандар арасында туады, яғни жұмыс жайлы теориялық түсінік пен жұмыс процесінің өтуі жайлы түсінікті тудырады. әлеуметтік психологиялық адаптациялық жағдай жас мамандардың кәсіби тәжірибелері мен өндірістік қарым –қатынастарда туады. Осы жерде жеке тұлғалар арасындағы қарым –қатынас жаратылады, жас мамандардың тәжірибесін арттырады.

Кері жағдай жаңа орынға кәсіби фармацевт келгенде пайда болады, яғни бұл кәсіби фармацевтік тек қана кәсіби тәжірибесі, оның өзге дәріханада жұмыс істегені, оның

жаңа орындағы қарым –қатынасына әсер етеді. Бұл жерде әлеуметтік –психологиялық адаптация үлкен мәнге ие болады, жаңа фармацевтің кәсібилігі, оның іс жүйесі мен жеке қарым –қатынасы жаңа топ арқасында фармацевтің тәжірибесі жинақталды және оның бұл қасиеттерін жаңа орта бұзуға тырысады.

Фармацевтің айқын фармациялық ортадағы адаптациясы оның ортадағы өз -өзін алып жүруі, айқын іскерлік көрсеткіштері:

- істің тиімділігі;
- әлеуметтік мәліметті және оны тәжірибелік ұйымдастыруды иемдену;
- барлық активтілік түріндегі өсім;
- фармацевтикалық ағартудағы әр түрлі бағыттағы қанағаттыңдырушылық.

Сәтті кәсіби және психологиялық адаптация процестерінде фармацевтикалық ұйыммен психологиялық персоналдың қызметі үлкен роль атқарады.

Персоналдарды басқару аумағында мамандар жүйесінде жүргізілетін іс –шарлар ұйымда фармацевттердің кәсіби адаптациялануын зерттейді, келесі жолмен қызметті ұйымдастыру мақсатын белгілейді:

- Фармацевтерді бағыты бойынша көптеген керек ақпараттармен және фармациялық өнеркәсіп есептерімен қамту;
- Жалпылама стандартты орындауда жұмыс уақытын азайту;
- қолынан келместік сезімінен шектету;
- Жаңа жағдайға үйрену уақытын азайту, технологияны үйрену мен фармациялық өнеркәсіптің корпоративті элементтерінің мәдениетін үйрену.
- Фармацевті жұмыс процесінің түйіндік нүктесіне үйрету.
- Фармациялық өнеркәсіптің фармациялық корпорациясындағы бағалы активтердің дамуын қабылдау;
- Күнделікті тәжірибедегі жұмысты күтумен бірлестіру. Персоналдармен тәжірибе жүргізу фармацевтикалық ұйымда осы кәсіби адаптацияны өз қалауынша адаптациялану бағдарламасын тудыруға алып келеді. Бұл бағдармалар неізінде –сатыларды анықтау құрамы мен кәсіби жауапкершілікті және адаптацияны фармацевт қызметінде ұштастыруға негіз болды. Кәсіби оқыту мен адаптациялық арнайы бағдарлама келесі мәселелерді шешуге арналған;
- Негізгі қызметтік міндеттер мен оны орындаудағы жауапкершілікті анықтау;
- Жұмыс орнындағы негізгі құжаттар жүйесін үйрену;
- Технологиялық процедураларды, ережелерді жұмыстағы жазбаларды фармациялық өнеркәсіпте сәтті кәсіби адаптацияны және жұмыстың өнімділігін иемдену.

Фармацевтің негізгі мақсаты мен міндеттері жазылған құжат оның мазмұндық инструкциясы болып табылады. Инструкция құрамында процедура және технологиялық инструкция жайлы жазылған. Мұнда жұмыстың тәртібі, фармацевтің мақсаты туралы айтылған. Бұл міндеттемелерді басқарушының өзі тағайындайды.

Сонымен, кәсіби адаптация процессі фармацевтің фармацевтикалық ұйымға бейімделу кезеңі. Кәсіби адаптацияның сәтті өтуі ұйымның басқару механизмінің, фармацевті үрету жөнінде фармацевтің кәсіби сапасын, оның жұмыс барасын бағалау шатына байланысты.

Фармациялық ұйымдардағы менеджменттің орнауындағы негізгі орында имидж турады –репутация, жақсы ат, психологиялық модель деген мағынаға сәйкес келеді.

Имидж түсінігін 1961 ж. Америкалық экономист К. Болдинг ұсынған.

Имидждің қазіргі кезде 3 мәліметі бар:

1. Америкалық имидж –бұл өз мақсатына жету құралы.
2. Еурпалық имидж –бұл өзіне назар аударту тәсілі.

3. Орысша имидж -өз ойын білдіру шарты.

Имидж қазіргі кезде фармацевтикалық ұйымдарда негізгі маңызды көрсеткіштерге ие. Имиджді сатып палуға болмайды, оны жаратуға болды. Имиджді жарату –айқын сенім тудыру арқылы фармацевтикалық және оның өнімін басқалардан өзгеше етіп көрсете білу.

Имидждің негізгі жіктелімі:

- Персоналдық имидж негізгі сыртқы көрсеткіштерді анықтайды: антропанетериялық және физиогномикалық мәліметтер, шаш түсі қырку үлгісі, киім мен аяқ киім стилі, аксессуарлар, көпшіліпен араласуы;
- Корпоративті имидж құрамында болады: ауның ішкі және сыртқы дизайны (дәріхана немесе фирма) , жұмыс орнын ұйымдастыру, ұйымның моральді – психологиясы, фармацевтердің абыройы, тауарлар мен шарттарға сұраныс;
- Державалық имидж –нақты мемлекеттің мінездемесінің халықаралықайналысу факторы. Бұл экономикалық статусты, әскери қуатта, мәдени деңгейде, демокративтік институттарда структурасының мәнінің көтерілуі.

Имидждің кем дегенде 2-3 элементі болуы керек (сенімділік, тәртіптік, әлеуметтік, жауапкершілік).

Имидж сыртқы және ішкі болып бөлінеді: Сыртқы түрі ұйымның жан-жақты түсінігін береді.Оған әсер етеді:

- Өнімнің сапасы
- Баға аймағындағы саясат.
- Науқастарға көмек көрсету
- Жарнама
- Сауданы ынталандыру.
- Әлеуметтік жауапкершілік
- Жұмыстық стиль және әріптестермен, дәрігерлермен, науқастармен жеке қарым –қатынас
- Арнайы атрибуттар –ұйым, фирманың аты, эмблемасы, саудалық белгісі, корпоративтік брэнд.
- Офисті сәндеу
- Орналасу орнымен жоспарлау.
- Фармацевтің жүріс –тұрысымен келбеті;

Көрсетілген факторлар жеке тәжірибемен көпшіліктің ойы арқылы анықталады, нәтижесінде фарм. Ұйымында соңғы көрінісін құрайды.

Ішкі имидж анықтамасы айқын емес. Бұл науқастардың фармацевтикалық ұйымының персоналдарымен араласуы, сонымен қарат олардың әрекетіне назар аудару, сезімі, өз-өзін ұстауы. Егер фармацевтикалық ұйым науқастарға жылы шырай таныта алмаса, онда науқас ұйыммен қатты өрескел қарым –қатынасқа баруы мүмкін. Бұл сыртқы имиджді бұзады.

Ішкі имидж ақылды мамандық саясатты, фармацевттен тәрбиесін, оның бағдарламасын қамтамасыз етеді.

Имидж кез келген фирмадағы аспекті болып табылады. Сол себепті, оған нәзік абайлап қарау керек.

Имиджіге зияндыәсер етеді: фармацевтикалық фирма қызметкерлерінің айқын принципі мен ісіне берілушіліктің болмауы, БАҚ –ның негативті шақыруы, сәтсіз жарнама, дәріхана науқастарына қалай болса солай қарау.

Имиджді дұрыс құрудың заңдары болады. Бұл заңдарды 3 топқа бөлуге болады:

- Қабылдаушылық заңы:Л.С. Выгодскийдің сөзімен айтқанда қабылдаушылықтың екі заңын активті қолдану керек: сенсорлық аукдан заңыжәне жүйені ұйымдастыру заңы.

- Тарту заңы: сәндәк тудыру, сенімдік білдірумен абыройға әсер ету.

- Коммуникативті әсер ету заңы: қарым –қатынаста болу, сендіру, аргументтік сенім. Имидж құру заңының жоғары деңгейлері коммуникативті әсер ету заңына жатады.

Бұны біле отырып коммуникатор мен коммуникант арасындағы қарым –қатынасты құруға болады.

Коммуникативті толеранттылық –қабылданбайтындарды бастан өткізудегі қызметкерлердің психологиялық жағдайы мен әрекетіндегі адамдарменараласу мінездемесі.

Коммуникативті толеранттылықта адамдарды оның қалай болғанына қарамай қабылдау, оның әлсіздігі мен жетіспеушіліктерін, қолайсыздықтарды яғни адамдар әкелген қолайсыздықтарды да ескерместен қабылдау қарастырылады.

Толеранттылық жеке әлеуметтік компетенттіліктегі, оған бейімделу мен өсімдегі негізгі параметр болып табылады.

Коммуникативті толеранттыққа байланысты келесі құрлымдар қарастырылады:

- Интеллектуальдылық –адамның ойлау ерекшелігінің парадигмасын береді, сонымен бірге адамның түсіну принципін, мәселені ойланудағы бірінішілік стереотипін, идеяларын, шешімқабылдау принциптерін қамтиды.
- Бағалы –ориентациялық негізгі дүниетанымдық айқын идеялар, оның өмірлік мақсаты, қызығушылығы, болып жатқан оқиғаларға баға беруін қамтиды.
- Этикалық –адамның ұстаған қалпын көрсетеді.
- Эстетикалық –адамның сезімі мен таңдауы, сұлулық пен ұсқынсыздықты, жоғарылық пен төменділікті, әзілдік пен трогедиялықсезімдерді қабылдауын қамтиды.
- Сенсорлық (сезімдік) –көру а ймағын сезім арқылы яғни есту, сипап сезу, дәм сезу, қозғалысты сезіну, көру сезімдері арқылы қабылдауды қамтиды.
- Энергодинамикалық –адамның энергетикалық қасиетін көрсетеді.
- Алгоритмикалық –шығару өндірісінің бірлестігі.
- Мінездемелік.
- Функциональды

Сонмен бірге фармацевтің коммуникативті толеранттылық қасиеті болуы керек: шыдамдылық, сай келушілік т.б.

Коммуникативті толеранттылық фармацевтің, науқастың жағымсыз мінездемесіне, теріс қасиеттеріне, іс -әрекетіне, әдеттеріне, стереотиптік ойлау қасиеттерінде қалай өзін ұстайтынын бағалайды. Фармацевт үшін науқастың әр –түрлі сезімдері ұнауы және ұнамауы, қабылдауы мен қабылдамауы мүмкін, бірақ, қандай жағдай болмасын ол кез келген жағдайда өз -өзін ұстай білуі, науқасқа конфликтіден шығуға көмек бері керек. Коммуникативті толеранттылықта тек қана кәсіби тұрғыда науқаспен психологиялық дұрыс қарым қатынаста болып қана қоймай, оны кәсіби рольде бұл процессті бірлестіре алуы керек.

4.4.Иллюстративті материал: презентация

4.5.Әдебиеттер: Қосымша 1.

4.6.Бақылау сұрақтары

- 1.Кәсіби адаптация
2. Имидж.Имидждің негізгі жіктемесі:
- 3.Коммуникативті толеранттылық.

№10 дәріс.

4.1. Тақырыбы: Созылмалы шаршаудың синдромы. Келіспеушіліктің туындау факторлары, оларды шешу тәсілдері

4.2. Мақсаты Студенттерге Созылмалы шаршаудың синдромын жеңуді және келіспеушіліктің туындау факторларын анықтауды, оларды шешу тәсілдерін үйрету.

3. Дәріс тезистері

Шиеленіс (конфликт) кезінде жеке адамдар арасында қарама-қарсы бағыттағы тенденцияларынан туындайтын мақсаты, позициясы жағынан әр түрлі көз қарастар қалыптасады. Ұйымдардағы шиеленістік жағдайлар басқалардың қызығушылығын бұзатын іс-әрекетпен айқын өзін-өзі алып жүруді анықтайды. Бұл жерде қатысушылардың әртүрлі іс-әрекеттері олардың психикасына, болып жатқан жағдайларға кері әсерін тигізеді. Сонымен қатар, шиеленіс арқылы оқиғаны болжауға да болады.

Қазіргі көз-қарас бойынша шиеленістер туындауына жол беріліп қана қоймай, сонымен қатар олардың болуы ықтимал деп қарастырылады.

Біріншіден, олар көзден таса болған нәрселер мен процесстерді ашады, оларды бірнеше бағытта шешуге жол береді.

Екіншіден, шиеленіс болған оқиғаларды, әлеуметтік механизмдерді қайта жаратады, консалидациялық топтарға әсерін тигізеді, олардың арасындағы қызығушылық вабансын сақтайды, бірін-бірі түсінуді нығайтады, бірлестікке алып келеді, антоганизмді, жеке ойлаушылықты төмендетеді, ішкі қарым-қатынасты күшейтеді.

Үшіншіден, шиеленіс адамдардың активтілігін жоғарлатады, таластарды стимуляциялайды, жаңа идеяларды жаратады, өзгерістерге дайындайды. Конфликтпен ұйайымдаумен адам өзін-өзінің дамуын тоқтауын мүмкін. Сол үшін мүмкіндігінше конфликт тудырмай, өзін-өзі басқара алуы керек. Сол уақыт аралығында конфликт дисфункциональды болуы да мүмкін. Оның соңы мына жағдайларға алып келуі мүмкін: ұйымның арасындағы моральды – психологиялық климаттың қиындауы, бірлестіктің кері айналуы, жауапкершіліктің жоғарылауы, жаудың пайда болуы, жеңіске ұмтылушылық, бұл мәселені шешуден көрі жеңіске жетелейді, адамдарды өзінің жағдайының қанағаттандырмауы, мамандардың көбейюі, еңбек активтілігі мен өнім шығарудың төмендеуі.

Конфликттің туында тек қана логикалық фактор ғана емес, оған ироционалдық негіз де қосуға болады, ал сыртқы орта оның шынайы мінездемесін береді.

Конфликттің келесі жіктемесін беруге болады:

1. Масштабы бойынша – жалпы яғни барлық ұйымды қамтушы және жеке бөлімдерге байланысты – ироциональды.
2. Даму сатысы бойынша – жаңадан туған, ұлғайған.
3. Мақсаты бойынша – көзсіз және рациональды.
4. Ағын формасы бойынша – бейбіт және бейбіт емес.
5. Жалғасуы бойынша – аз уақытты, барлық ұйымды қамтушы – ұзақ уақыттық.
6. Жеке субъекттерге байланысты конфликт ішкі және сыртқы болып бөлінеді: ішкі түріне жеке адамдардағы, сыртқы түріне жеке адамдар мен топтар арасындағы конфликт жатады.

Ішкі конфликтте жеке адамның өз-өзіндегі қарама-қайшылық туады, ол белгілі бір екі мәселе туғанда оның қайсысын дұрыс шешу керектігі жайында туындайды, мүмкіндігінше оның бірін таңдау керек болады.

Жеке адамдар арасындағы талаптар мен позициялар бір-біріне сай болмауы мүмкін; жағдайды дұрыс қабылдау, оларды мақсатына сәйкес шеше алмау, болған оқиғаларды қанағат тұтпау, өз міндетін дұрыс орындамаудан туады.

Жеке тұлғалар арасындағы конфликт – субъектіге деген қызығушылықтан 75-85 пайыз дәрежеден туады, және де мұнда бір-бірінің мінезінің сай келмеуі мен көз – қарастарымен моральды құндылықтары сай келмейді. Жеке тұлғамен топ арасындағы конфликт индивидуальдық пен ұйымның қалыпты өзін -өзі алып жүруінің сай келмеуі туындайды.

Топтар арасындағы конфликт -әр түрлі көз қарастар мен қызығушылықтардан туады.

- Пайда болу аумағы бойынша адамның міндетті атқару қызметімен жеке тұлға арасындағы жұмыс баптық және жеке тұлғалық деп бөлінеді.
- Сыртқы пайда болу сатысы бойынша жасырын (латентті) және ашық болып бөлінеді. Ашық конфликтті шешу өте оңай, сол себепті бұл қауіпті емес, жасырын ұйымдар арасында білінбеуі мүмкін, сол себепті бұл қалыпты өтеді.
- Нәтижесі бойынша конструктивті және деструктивті болып бөлінеді.

Конструктивті – ұйымның рационалды мүмкіндігін болжайды. (Соңында конфликтінің себебі анықталады). Егер конфликтінің өз ауақытында шешпесе, ол деструктивті конфликтке айналады. Ол адамдар арасындағы қарым-қатынасты бұзады, басқару жүйесін бұзады.

Конфликтті процесс ретінде бірнеше сатыларға бөледі:

Бірінші саты конфликтілік жағдай қаралады. Бұл қатысушылардың қызығушылығы, байлығы жөнінде бір-бірінен қарама-қайлыққа келуі, бірақ бұл әлі анық конфликті емес.

Инцидентті бұл конфликтінің екінші сатысы. Бұл мақсатты түрде бағытталған немесе болып жатқан оқиғаға кездейсоқ көп күш жұмсауы мүмкін. Бұл сатыда қарама-қайшылық ашық түріне ауысады, нәтижесінде ұзаққа созылатын асқыну мен конфликтінің жайылуы – оның эскалациясы мен мәселені оданда қатты күшеюі болады. Конфликтінің дамуының үшінші сатысы кризиспен аппотенттер арасындағы қарым-қатынас жарылады.

Конфликтінің бітуі кезінде оның кез-келген себебіне төртінші сатысы құралады.

1. Ұйымның қайта құрылуын (мақсатының, құрылымының басқару жүйесінің өзгерісі).
2. Ұжымның бұзылуы, қайта құрылуы.
3. Мамандардың қайта іріктелуі.
4. Кінәнің кімнен екендігін табу мақсатында бір немесе бірнеше адамдарды тексеру, кінәлілерді жұмыстан босату, қалғандардың көңілін басу немесе қорқыту шараларын жүргізу.

Кез-келген басқарушы өзінің ұйымындағы конфликтінің тез арада шешілуін қалайды. Ол үшін ол конфликтінің шешілу жолын іздеуі керек, оны қамтитын дұрыс стратегияны таңдауы қажет.

Конфликті қамтитын стратегияның жіктемесін 1972 жылы К. Томас пен Р. Кильмен ойлап тапты:

1. Егер екі жақта конфликтіні шешуге аз көңіл бөлетін болса, бірақ екі жақта бір-бірімен жақсы қарым-қатынаста қалғысы келсе, онда олар конфликтіден шығу стратегияны қалауына болады. Бұл көбіне тұйыққа тірелгенде қолданылады, жағдайды шешу жайлы ойлар тудырады, жақсы қарым-қатынасты сақтайды.
2. Егер жоғары рангты елде конфликтінің шығуы қызықтырмаса, онда ол өзінің қамту стратегиясында болады, басқа елге қажеттісін алуына жағдай жасайды, ал өзі ешқандай жеңіске де жеңіліске де жетпейді.
3. Егер ранг қызығушы аппотентте пайда болса, онда ол өзіне пайда әкелетін стратегияны таңдауы арқылы конфликтіні шешеді. Нәтижесінде әлсіз ел жеңіліске

ұшырайды. Бірақ, жеңіліске ұшыраған ел күресуге ұмтылмайды, сол себепті күшті жаңа конфликтті туады.

4. Егер ранг аппотенттері бірдей болмаса, онда олар конфликтіні қамтиды. Бірақ олар компраимисттік стратегияны қолдана отырып, тең келетін нәтиже мен жоғалтуға қол жеткізеді.
5. Стратегияның соңғы шешімінде конфликті жан-жақты тоқтамға келеді, бірлесіп конфликтінің есебін іздейді.

Аталған стратегияны қолдануда келесі жағдайлар ескеріледі:

- Жалпы мақсатпен сенімділік.
- Конфликтіге қалыпты құбылыс ретінде қарау керек, бірақ оны тез шешудің жолын табу.
- Өзінің уақытындағы мәселенің нақты диагнозы.
- Теңдікті мойындау, қызығушылық заңдары, жан-жақты көз-қарасы.

Бірақ, конфликті жиі өзі шешіледі, егер оны ұшқындыратын болса, бұл ұйымның таралуына алып келеді. Сол үшін басшыларға жағдайды өз қолына алуына тура келеді, ол ұйымды басқарудың жаңа түрін ойлап табу керек болады, және дұрыс басқаруға ұмтылады. Басқару үшін ескерту стратегиясы мен конфликтіні шешуді таңдау керек.

а) ескерту стратегиясы ұйымдағы ұйымшылдықпен мінездемелерді айқындауға алып келеді. б) конфликтіні шешу стратегиясы конфликтіні тудырушы жақтың жауапкершілік әрекетін тоқтатуға, олар мен келісімге келуге, шешімді қолдануға мүмкіндік тудырады. Әлеуметтік энергияның мобилизациялық бағытын басқарады. Егер екі жақта ақылға келмесе, онда әкімшілік шаралар қолданылады.

Дәріханалық ұйымдар конфликтінің табиғаты бойынша іскерлік және эмоционалды болып бөлінеді:

- Іскерлік конфликті- өндірістік негізден тұрады және дәріханалық ұйымдардағы жетіспеушілік жолында туады, оларды өндірістік мәселені шешу арқылы шешеді.
- Эмоционалды конфликт табиғатынан жеке болып табылады және олардың жеке конфликтілік көзі жасырын болады немес психологиялық сиымсыздықтан туады.

Эмоционалды және іскерлік конфликттер дәріхана ұйымдардағы фарм-іскерлердің әлеуметтік-психологиялық мәдениетінің деңгейіне және басшыға байланысты конфликтіні шешу үшін эмоционалды дәрежені объективті қарсылық дәрежесіне жеткізу керек және қарсы жақты максимальды қанағаттандыратын қызықтыруларды табу керек.

Конфликтілік жағдайды шешуде негізгі орынды жазалау мен сөгіс беру алады. Жазалау, басқарушы өз ұйымындағы адамдардың ойына құлақ асуы керек, сол кезде ғана дұрыс жаза беруге болады. Ал сөгіс есту фармацевттің келесі жолы және қателікке жол бермей, активті түрде өз қызметін атқаруына себебін тигізеді. Ескертілетін жағдай – дәріханалық ұйымдарда негізінен әйел адамдар жұмыс істейді, сол себепті әйел психологиясының ерекшелігін білу керек: жоғары эмоционалды, нәзік, жақсы сөздерді көп айтушы, мақтау, әзілдеу жұмысқа деген үлкен талапты қою, үй істерінен қол босамау. Конфликтологияда сонымен қатар әйелдердің жасын, жұмысы дәрежесін, оның мінезін, міндетін және мәдени деңгейін, отбасылық жағдайында естен шығармау керек. мысалы әртүрлі жастағы ұйымда бір-бірімен сыпайы қарым-қатынаста болады, сол себепті мәселе оңай шешімін табады.

Дәріханада барлық жағдайда жақсы қарым-қатынас жүйесін жарату керек, конфликті өз уақытында өшіріп отыру керек. Ол үшін фармацевттер әр дайым конфликтінің бұзушы қайсеттерін естен шығармау керек, барлық жағдайда оны жоя білу керек.

Фармацевті мен тұтынушы арасындағы конфликтіні шешу үшін фармацевт келесіден болуы керек: еге науқас қалыпты жағдайда түсіндіруде қиындыққа келетін болса, онда фармацевт жылы шырай танытып, шыдамдылық танытуы керек.

Фармацевт конфликтіні шешу үшін жағдайды басқара алуы керек. конфликтіні басқару үшін фармацевт өзін-өзі басқара алуы керек. ол үшін фармацевт кез-келген конфликтілік жағдайында оны шешу модельдерін қолдануы керек. ол үшін мынаны білу керек:

1. Науқастың жағдайын сезіне білу.
2. Науқастың өзін-өзі басуы үшін қандайда бір нәрсені айтуы.
3. Өзіне кінәні аудару.
4. Жағдайдың қиындығын мойындау.
5. Жағдайдың шешілетінін айту.
6. Конструктивті шешімді болжау.
7. Науқасты шаршатып қоймау.
8. Науқасқа конфликтінің шешуіне көмек бергені үшін рахмет айту.

Конфликтіде туған қарама –қайшылықта дұрыс әрекет жасау ережесі:

1. бір –бірінің дәрежесін мойындау;
2. науқастың сөзін бөлмей тыңдау;
3. науқастың түсінігін байқау;
4. науқасқа дәріханадағы мәселені түсіндіру;
5. науқаспен қарым –қатынастағы түсіністілікті анықтау;
6. науқаспен біркелкі көзқарасқа келу;
7. түсінудегі кедергіні анықтау;
8. жалпы шешімді іздеу.

Конфликтік жағдайды талдау көбіне дәріханада жүргізіледі, конфликтің негізгі себебі анықталып, оның шешу жолдары ойланып, табылады. Конфликтінің негізгі себептеріне келесілер жетеді:

- тез көтерілгіш темперамент.
- өз -өзін басқаруды жоғалту және стрестік жағдайда жұмыс қабілетенің төмендеуі.
- Ордадағы мәдени тәжірибенің болмауы.

Өз дәрежесін сезіну және фармацевтикалық міндетінің маңыздылығын ескере отырып конфликтіні шешуде жол табу керек. талас кезіндегі бірден –бір әдіс – конфликтіден өз -өзін алып қашу.

Конфликті туған кездегі негізгі себеп ол кәсіби ауру. Мысалы: созылмалы шаршағыштық синдромы. Созылмалы шаршағыштық ұзақ уақыт бойы жалпы әлсіздікпен, физикалық және психологиялық шаршаумен, демалудан соң да жойылмайтын созылмады ауру синдром ауыр әрі ұзақ уақыт бойы еңбекке жарамдылықтан қалуға алып келетін, көзге көрінбейтін физикалық және психологиялық шаршаудан немесе физиологиялық себептерден туады. 1998 ж. Ауру аты созылмалы шаршағыштық синдромы және иммундық дисфункция деп өзгертілді, яғни мұның негізінде иммундық бұзылыстар жүреді. Сонымен иммундық шаршағыштық синдромы келесі симптомдардан тұрады:

- Дене қызыуының 38°C дейін жоғарылауы;
- Есте сақтаудың, интелектінің, назар аударудың төмендеуі;
- Сергектікке әкелмейтін ұйқы;
- 24 сағатқа созылатын шаршағыштық;
- Буында, тамақта, баста, бұлшық теттерде ауырсынудың болуы;
- Лимфа түйіндерінің ұлғаюы;

- Депрессия;
- Қолдағы тремор.

СШС. әлеуметтік жағдайдағы, экологиялық ортадағы, ағарту саласындағы адамдардың барлығында болады. СШС және активті адамдар ауруы деп те аталады. Негізгі өз жұмысына берілген адамдар ауырады, олар өздерінің мүмкіндігін артықша бағалайды, олар жұмыста өте эмоциональды болады, жұмыс жоспарын көбіне жастар, жеңіске тез жетушілер мен активті адамдар артығымен орындайды.

Егер ауруды тыңғылықты зерттесек онда бұл аурумен көбіне егде адамдарға қарағанда жастар, ерлерден гөрі әйелдер жиі ауырады.

СШС күресуде келесілер жасау керек:

- Әрдайым немесе әр кезде дене шынықтыру мен айналысу.
- Күндізгі жұмыс жоспарын дұрыс құру.
- Жұмыс арасындағы демалысты тиімді пайдалану.
- Кешенді жылына бір рет санаториялы –курорттық емді қабылдау.
- Өз -өзін қалыпты эмоциональды дәрежеде ұстау.

4.4.Иллюстративті материал: презентация

4.5.Әдебиеттер: Қосымша 1.

4.6.Бақылау сұрақтары

- 1.Созылмалы шаршаудың синдромы дегеніміз не?Оның белгілері,СШС күресу тәсілдері.
- 2.Жанжал дегеніміз не?
- 3.Жанжалдың топтамасы.
- 4.Жанжал үдеріс ретінде.Жанжалдың кезеңдері.
- 5.Жанжалды жағдайда қарым-қатынасты орнатуға мүмкіндік беретін үлгі.
- 6.Жанжалдың пайда болуына қарсы әрекет ететін фармацевтің мінез-құлқының ережелері

№11Дәріс.

4.1. Тақырыбы: Коммуникативтік үдерістегі фармацевтің жеке тұлғасы. Фармацевт пен фармацевтикалық қызметті тұтынушының арасындағы өзара қатынастарды, олардың жеке қасиеттеріне байланысты жүргізу

4.2.Мақсаты Студенттерге фармацевтің тұлғалығы туралы түсінікті қалыптастыру, фармацевт пен фармацевтикалық қызметті тұтынушының арасындағы өзара қатынастарды, олардың жеке қасиеттеріне байланысты жүргізуді оқыту.

4.3.Дәріс тезистері

Фармацевт –жеке тұлға. Фармацевтің тұлғалағының психикалық талаптары. Тұлға –бұл психологиядағы фундаментальды түсінік. Тұла мен адам екеуі бір мағына емес. Тұлға –бұл адамның әлеуметтілігі. Адамдағы әлеуметтік мән –бұл тұлғалық. Тұлға қоршаған ортамен араласқанда жүзеге асады.

Психология тұрғысынан қарағанда тұлғада индивид. Индивидум , индивидуальдығы –бұл тұқым қуалаушылық пен қоршаған ортаның өзара байланыстылығы неізінде бірігуі арқылы қалыптасады.

Адам тұлғасының мізендемесі болады, олар тұлғалық парметрлер деп аталады.

1. бағыттаушылық, мотивациялық,;
 2. мүмкіндік, қабілеттілік;
 3. темперамент, мінез, жүріс –тұрысы,
 4. «Мен -концепция»
1. Тұлғаның бағыттаушылығы (күштарлық инстинг, талаптану, арман, әлеуметтік талпыныс, идиалдар).

2. Тұлға мүмкіндігі (қаблеттрей: тұлға сапасынмен байланыстылығы, яғни сәттіліктерге жетуге итермелеу қабілетінің дамуы).
3. Темперамент, мінез, жүріс –тұрыс тәрбиесі. Темперамент тұлғаның динамикалық мінездемесі. Мінез адамның қоршаған ортамен араласуын білдіретін тұлғаның өзіндік қасиеті. Жүріс –тұрыс сыртқы тітіркендіргіштерге реакция береді.
4. «мен –концепция » -бұл тұлғаның өзіне баға беруі, өз -өзін тануы.

Адам тұлғасын қарастырғанда «Табысты тұлға» түсінігі айтылады. Табыс – тұлғаның мақсатына жетуге қаблеті, адамның мүмкіндіктерінің шекарасы.

Табысты тұлғаның шекарасы:

1. шешім, мақсат.
2. сезімталдық
3. иілгіштік

II. Шешімділік –бұл өз алдында дұрыс мақсат қоя білу мақсат өзінің критерияларына жауап беруі керек және «қалай?» «не?» сұрақтарына жауап береді.

ПАН РӨРҒ мақсатының 7 критериясы:

1. «П» - позитивті формалау, «мен шынымен не қалаймын және шын жауап жауап берем»
2. «А» -активті позиция «өзімнің нәтижеме жетуім үшін мен не істеймін?»
3. «Н» -нақтылық «кім? Не? Қайда? Қашан? Қалай?»№
4. «Р»- растау, сенсорлық сезімталдық, «мен не көремін? Не естимін? Мен нені сеземін? Қашан нәтижеге жетемін?»
5. «Ө» - «біздің табысымыздың аптимальды өлшемі», қадамнан қадамға сатылы түрде
6. «Р» -ресурстар «мақсатымызға жету үшін бізде не бар?»
7. «Э» -экологиялық рама «менің табысым тағы кімге әсер етер екен?»

II. Сезімталдық. –сыртқы ортадағы өзгерістерді сезіну, бұған адамның сезім органдары көмектеседі. Сізмталдық шынайы сәтті сезіну. Мұнда кеселі сұрақтар кездеседі:

- Мен мұнда не істеп жүрмін, не сеземін?
- Мен қазір нені ойлаймын?
- Мен осы жердемін және не істеймін?

III. Иілгіштік –иілгіш болу минимум түрде бір мәселеге үш рет қайта елу. Иілгіштік ақылдың сапасы. Иілгіштік варианттылық қосылған қайсарлық. Қайсарлық варианттылық сыз өз нәтижесін бермейді. Фрмацевтің тұлғалығына психологиялық талап қою фармацевтің кәсіби сапысн көрсетеді. Бұл фармацевтің өз жұмысын тиімді жүргізуге көмектеседі.. Фармацевтің тұлға ретінде жұмысына келесі талаптар қойылады: қарым –қатынасқа дайындылық, іскерлік шыдамдылық, жоғары психологиялық дайындыққа ыдамды болу.

Фамацевтің психологиялық дайындығы –науқастың жүрісін түсіну, сатып алушының психологиялық мезханизімін қабылдау, науқаспен тиімді қарым –қатнаста болу, өз жүріс тұрысына баға беруі кіөетін тұлғағлықтың психологиялық негізі.

Психология адамның өз ойы жайындағы әсерінің 80% береді. Фармацевтің аппақ крахмалданған халаты, қарапайым шаш үлгісі, сыртқы келбетімен тазалығы, сыпайылығы науқаспен қарым –ақатынаста жақсы нәтиже береді. Фармацевтің сыртқы көрінісі бірнеше элементтерден тұрады.: түрінің білінуі, аш үлгісі, сөзі, киімі т.б.

Фармацевтің өзінің тұлғалығына мән беру уақыты келеді. Тек қана фармацевт фармацевтикалық ұйымының сәттілік пен гүлденуіне алып келеді. Дәріхана басшылары мен менджерлерін әрдайым мына сұрақтар мазалайды: фармацевт қызметіне кімді алуға болады? Қандай кандидаттың кәсіби дайындылығын қалай анықтауға болады? Одан қандай нәтиже күтуге болда? Оны қалай үйрету керек? Көптеген зерттеулерден

соң фармацевті оның темпераментіне, жасына, сыртқы көлбетіне, мамандық сапсына, мотивациясына, науқастармен қарым-қатынастарына, мінезіне қарап алады. Фармацевтің қайтарымы оның кәсіби сапасы, білімі мен жұмыс істей алу қабылетімен анықталады. Келесі формуланы келтіруге болады: фармацевтің қайтарымы $H = \text{кәсіби айқын сапасы} + \text{кәсіби білімі мен іскерлігі} + \text{психологиялық дайындығы}$. Мамандық айқын сапа фармацевтіге анық кәсіби ағартуылықты сәтті орындауды, фармацияда жоғары нәтижелерге жетуді анықтайды. Сонымен бірге психологиялық талаптардың бар екендігіне күмән келтіруге болмайды. Мысалы: сапаға екім қарсы келмейді. Еңбек сүйгіштік, ұйымшылдық, жаапкершілік, сезімталдық, иілгіштік бұл барлық фармацевтикалық фирмалардың әрбір қызметкерлеріне қатысты.

Фармацевтің тұлға ретіндегі психологиялық дайындығын келесі негізінде көрсетуге болады:

- Науқастың тұлғалық психологиялық мәні.
- Науқастың жүріс –тұрысын түсіну.
- Сатып алушының қабылдау психологиялық мехенизімін түсіну.
- Науқастармен тиімді қарым –қатынастарда бола лау.
- Өз -өзін ұйымдастыра алу.

Фармацевт тұлғасына психологиялық талап қою тек айқын психологиялық біліммен ғана анықталмайды. Сонымен бірге келесі арнайы тәжірибелер қажет болады: дұрыс тыңдай білу, әңгәме құру сұрақтар ұйымдастыру. Сондай –ақ өз эмоциясын басқарып өзінің сенімдігін сақтай білуі де қажет

Дәріханадағы әрбір маман өзінің қызметтік міндеттерін кәсіби деңгейде орындау үшін жауап береді. Тұрғындармен тікелей жұмыс жасайтын фармацевтер қарым-қатынастың жалпы және кәсіби мәдениетін иеленуі керек, келушілерге жеке қарым-қатынас тәсілін табуы керек.

Қарым-қатынас өнері этика, әсемдік, лингвистика, педагогика, риторика және әлеуметтік психология сияқты білім саласының түйісуінде болады.

Дәріханалық еңбек ұжымында қарым-қатынастың бірнеше деңгейі бар [

I деңгей – фармацевтің дәріханаға келушілермен қарым-қатынасы;

II деңгей – фармацевтің дәрігерлермен қарым-қатынасы;

III деңгей – дәріхана қызметкерлерінің өзара қарым-қатынасы.

Қарым-қатынастың бірінші деңгейін – «фармацевт және тұтынушы» ерекшелігін тереңірек қарастырайық.

1993 жылы Еуропалық қоғамдастықтың фармацевтикалық тобы Түпнұсқалық Дәрілік заттарды өндірушілердің Еуропалық Қауымдастығымен бірлесе отырып келесі жағдайларды қалыптастырды:

«Фармацевтік қызметкер тұрғындардың күнделікті өмірдегі денсаулығын сақтауға байланысты сұрақтарының негізгі кеңесшісі болып табылады, сонымен қатар тұрғындарды дәрілік заттармен қамтамасыз етуде басты тұлға болып табылады. Екінші жағынан – фармацевт дәрілік заттарды өндірушілердің ең жақын серіктесі. Көзқарастың барлық тарапынан фармацевт алдында тұтынушыларға жоғары сапалы қызмет көрсетуді ұсыну міндеті және дәрілік заттарды ұтымды пайдалануына мадақтау жасау тұрады. Фармацевт өзінің кәсіби қызметінде емделушілермен тікелей байланыста болады және өзі сатып отырған дәрілік заттар туралы кеңес беру үшін жеткілікті түрде білімі болады.»

«Фармацевт пен науқас» қарым –қатынасының ерекшеліктері. Коммуникативті процесстің тиімділігіне ықпал етуші факторлар.

әр маман дәріханада өзінің қызметтік міндеттерін атқару деңгейінің кәсіби дәрежеде болуына жауапты. Фармацевтер, халықпен тікелей жұмыс істейді. Сондықтан

фармацевтер сөйлеудің жоғары деңгейлі мәдениетіне ие болулары тиіс, келген сатып алушымен тіл табыса алуы тиіс.

Фармацевтикалық қызметкер күнделікті өмірде денсаулықты қорғаумен байланысты мәліметтер бойынша негізгі кеңесші болып табылады және оған қоса дәрілік заттармен қамтамасыздандырушы негізгі фигура. Екінші жағынан фармацевт – рецептуралық және рецептурасыз дәрілік заттарды босатушы, дәрілерді өндірушінің жақын серіктесі. Фармацевтің ең басты тұтынушыға жоғары дәрежелі қызмет көрсету және дәрілік заттарды қолдануда кеңес беру.

Сыртқы сұлулық мейірімділікпен, рихани әдемілікпен ұштасуы қажеттілігін есте ұстау керек.

Фармацевті тұтынушымен қарым –қатынас жасау кезінде адамның жеке психологиялық ерекшеліктері әсіресе психодинамикасы үлкен мазмұнға ие екендігін ескеру қажет. Себебі аталған ерекшеліктер адамның тітіркенушілігін немесе тежеушілігін және оларда байланыс орнатуға тез бейімделуімен, керісінше тұйықтығын сипаттайды. Бұл жағдайда ладыңға қатарға фармацевтің психологиялық даярлығы тұтынушының мінез құлық ерекшелігін түсінуі және олармен тиімді қарым –қатынас жасауы мен сатып алу шешімін қабылдауға ықпал ету қаблеттілігін ұйымдастыруы қарастырылады.

Науқастармен байланыс жасау кезінде «бастапқы ойды» қалыптастыру, яғни «фармацевт -науқас» байланысын орнату көзделеді. Бейтаныс адаммен байланыс жасау кезіндегі алғашқы ойды қалыптастыру бастапқы 3-5 секунд ішінде жүреді, кейінгі 20-60 секунд ішінде «ой» нығына түседі. Науқас фармацевт тұлғасында нағыз маманды көріп, оған сенім артып, оның мүддесін және құндылықтарын қорғаушы болуы тиіс. Науқас дәріханалық ұйымдардан дәрі сатып алудан бөлек, олардың көңілдерін аулауды, мейірімділікті және дұрыс қарым –қатынас жасауды қажет етеді.

Фармацевтіерге науқастың сеніміне иеленуге уақыт мүлдем жоқ. Сондықтан оған бірден ие болуға тырысу керек. Тұтынушы фармацевті сырттай бақылап, сізге сенуге болады ма, ұсынып отырған өнімдері қаншалықты сенімді деген сұрақтарына өзінше жауап іздейді. Фармацевт мамандығы негізгі ұстаным -өзі жасап жатқан нәрсеге позитивті пікір қалыптастыру.

Фармацевті мен тұтынушы арасындағы қарым –қатынас үш арна бойынша жүргізіледі:

- Вербальды (ауыз екі сөзді қабылдау) -10%
- Ауыз екі сөйлеу темпі 30 -%
- Сыртқы бейне (қозғалыс, көз қарас, бет көрініс, киім) -%

Дұрыс, оң көзқарасты қалыптастыру «үш қосынды» ережесінің көмегімен жүргізіледі:

- Күлкі;
- Есім;
- Мадақтау .

Тұтынушымен дұрыс қатынасты қалыптастыруда келесілер ескеріледі:

- Тұрысты «шағылыстыру»;
- Ауыз екі сөйлеу темпін «шағылыстыру»;
- Қозғалыс ритімін «шағылыстыру»;

Бұл «шағылыстыруды» салыстыру деп санауға олмайды. Бұл жерде айламен «бейімдалу» мағынасында қолданады яғни қандайда бір синхрондылықтың болуы қарастырылады. Егер науқас баяу сөлесе –тез сөйлеміз, дауысы жай болса, айқайламаңыз, әсіресе бұл едге адамдарға қатысты.

Алғашқы ой, пікір қалдыру:

1. сыртқы келбет;
2. вербальды емес мінез құлық (ым, тұрыс пішіні, көзбен байланыс орнату);
3. науқасқа жақындау;
4. күліп қарсы алу, есім, мадақтау.

Айқын факт: «Фармацевт және науқас» арасында коммуникативті қарым –қатынас оң пікірге тікелей пропорционалды қалыптасады. Позитивті, белсенді, мейірбанды болыңыз. Сонда ғана қол жеткізесіз.

Коммуникациялық процестің тиімділіген ықпал етуші факторлар:

I. тиімді коммуникатор болу үшін қажеттілер:

- Сіз алатын әсерлер коммуникацияның мәнінде екендігін ұйтпау;
- Коммуникацияның барлық құралдарында конгруэнтті боу (дене қимылы, ым, сөйлеу);
- Коммуникациялық процесстің өзіндік бөлігіне жауапты болу;
- Өзін -өзі сынай алу (мен нені дұрыс істедім),

II. Қарым –қатынас жасау процессінде тиімді болу үшін байланысты орнату техникасын игеру қажет (раппорт).

Раппорт техникасының мәні –сенгенге сену.

Раппорт техникасының 1 кехеңі:

Шағылыстыру –тұтынушының дене тұрыс, пішіні, ым, қол қимылы, көзбен байланыс орнату. Бұл кезеңде өзін сақтау –қорғау инстинктісі іске қосылады –сенуге болады ма, жоқ па?

Раппорт техникасының 2 кезеңі:

Эмпотия –жанашырлық таныту, науқастың сезімімен бөлісу, оны кінәламай қолдау жасау.

Эмпотия амалдары:

- Естігеніңізді қайталау («мен дұрыс естідім.....»);
- Ақпаратты сіңіріп, негізгі идеяға қайта оралу;
- өз ойларымен бөлісу.

III. Қарым –қатынас жасау тиімді болуы үшін, белсенді тыңдаудың принциптерін білу қажет.

Коммуникациялық процесстің тиімділігіне ықпал етуші маңызда фактор болып тыңдай алу ептілігі саналады.

Белсенді тыңдау принциптері:

1. үндемеу.
 2. шын мәніндегі зейін аудару белгілерін білдіру.
 3. нақтылаушы сұрақтар беру.
 4. дұрыс түсінуді тексеру.
- IV. Қарым –қатынас жасау принципінің тиімділігіне қол жеткізу үшін кері байланыс принциптерін қол жеткізу үшін кері байланыс принциптерін білу қажет:
1. Жанама қатарсыз, нақты фактілерді қолданып, жағдайды түсіндіру.
 2. дер кезінде әрекет ету.
 3. конструктивтілік ұстау –ерег сіз жағдайды сансаңыз жаңа идеялар ұсыныңыз.
 4. жеке тұлғаның дамуына бағыт ұстау.

Коммуникативтік процесстің тиімділігіне ықпал етуші факторлар:

- Дұрыс емес ықпалдар (декодирлау);
- «Негізсіз көзқарас» -барлығын тексеру, бұл өз көзқарасына сәйкес болмауы мүмкін.
- Стереотиптер –адамдарға құбылыстарға, оқиғаларға, заттарға қарапайым пікір қалыптастыру (стереотиптер қарсыласу сезімін тудырады).

- Әр түрлі эмоционалды жағдайлар (біреу екіншісінің эмоционалды жағдайына енуі. Біздің жағдайда, фармацевті науқастың эмоционалды жағдайын түсінуі тиіс).
- Сөйлесуші серіктес тарпынан қызығушылықпен ықпалдың болмауы.
- Нашар қарым –қатынастар қақтығыстар мен шиеленістің туындауы.
- Бір фактіден қорытындылар жасау.
- Әр түрлі діни, саяси көзқарастардың болуы.
- Жеке кедергілер, өр көкіректік, өзін басқалардан биік қойып сөйлесу, ұяңдық.

4.4.Иллюстративті материал: презентация

4.5.Әдебиеттер: Қосымша 1.

4.6.Бақылау сұрақтары

1. Тұлғалық дегеніміз не?
2. Жеке дара тұлғалық дегеніміз не?
3. Тұлғалықтың көрсеткіштері қандай? Оларға мінездеме беріңіз?
- 4.Тұлғалықтың табысты қасиеттері қандай? Атап шығыңыз?
- 5.Нәтижелік дегеніміз не?
6. Сенімталдылық, икемділік дегеніміз не?
7. Фармацевттің кәсіби маңызды қасиеттері дегеніміз не?
8. Фармацевттің психологиялық дайындығы дегеніміз не?
9. Дәріхана ұйымында қарым-қатынастың неше деңгейі бар?
10. Фармацевт пен пациенттің қарым-қатынасының коммуникативтік ережелері.
11. Коммуникативтік үдерістің тиімділігіне әсер етуші факторлар
12. Коммуникативтік үдерістің тиімділігіне кедергі етуші факторлар
13. Вербалды коммуникация
14. Вербалды емес коммуникация

№12 дәріс.

4.1.Тақырыбы: Фармацевтикалық қызметті тұтынушыларға қызмет көрсетуді бағалау және оның ережелері. Фармацевт маманның қоғамдағы рөлі және жауапкершілігі

4.2.Мақсаты Студенттерге ф армацевтикалық қызметті тұтынушыларға қызмет көрсету ережелері, « Сараптамалық сатып алу» ережелері туралы дағдыларды үйрету. Фармацевт маманның қоғамдағы рөлі мен жауапкершілігін айқындау.

4.3.Дәріс тезистері

Тұрғындарға қызмет ұсынатын фармацевтикалық ұйымның тауарлық саясатының негізгі мақсаты – фармацевтикалық қызметтердің бәсекеге қабілеттілігін арттыру және олардың сапасын басқару болып табылады. Бұл үшін міндетті түрде келесі мәселелерді шешу керек:

- фармацевтикалық ұйымда ДЗ, ММБ туралы тұтынушыларға қызмет көрсету қалай жүзеге асырылады;
- тұтынушы фармацевтикалық қызметті алу үшін қанша уақытын жібереді.

Бұл міндеттерді орындау фармацевтердің біліктілігімен байланысты, себебі олардың біліктілігі мен психологиялық дайындығының нәтижесіне берілген фармацевтикалық ұйымның қызметтері нарықта табысты бәсекелесу үшін қажетті түрде сапалы болатындығына байланысты.

2008 жылы ҚР GPP мемлекеттік стандарты (тиісті дәріханалық тәжірибе) енгізілді. Оның негізгі талаптары мыналар болып табылады: адамның денсаулығын сақтау мақсатында тұтынушыға деген бағдарлану; фармацевтикалық қызметтің әрбір элементінің жеке тұлғаға бағдарлануы; сапалы фармацевтикалық қызметтерді көрсету.

Бұл талаптардың орындалуы дәріханаға келушілерге қызмет көрсету кезінде

фармацевтикалық этика мен деонтологияның нормаларын сақтамай мүмкін емес.

Осыған байланысты, фармацевтің этикасы мен деонтологиясында ерекше орынды адамгершілік сипаттың нормативті жағдайларын өңдеп алу керек.

Фармацевт жұмысындағы жоғарыда көрсетілген міндеттерді жүзеге асыру үшін фармацевтикалық қызметті тұтынушыларға қызмет көрсету ережесін мақсатты қолдану керек, сонымен бірге, фармацевтің фармацевтикалық қызметті тұтынушылармен тиімді қарым-қатынасының қажетті дағдыларын қалыптастыру және дамыту керек [54].

Ереже фармацевтің тұтынушылармен қарым-қатынасының әдістерінің жинағын ұсынады. «Фармацевтикалық қызметті тұтынушыларға қызмет көрсету ережелеріне» мыналар енгізіледі:

- тұтынушымен байланысқа енудің ережесі;
- тұтынушының қажеттіліктерін, сұраныстарын анықтау бойынша ережелер;
- тауарды таныстыруды жүргізу ережесі;
- тұтынушының қарсылықтары және күдіктерімен жұмыс істеу бойынша ережелер;
- сымтетікпен сөйлесу ережесі;
- тұтынушымен әңгімені аяқтау ережесі.

Ереженің негізгі мақсаты – қызметкерлерді фармацевтикалық қызметті тұтынушыларға қызмет көрсету ережесіне оқыту, сосын қабылданған ережелер қаншалықты орындалатындығын және тұтынушыларға қажеттілігінің сәйкестігін бағалау.

Фармацевт фармациялық ұйымдағы жұмыстың ережелерін жақсы білу тиіс, науқастың міндеттері мен құқығы және өзінің құқығын, міндетін білуі керек, тауарлар жайлы анық міндеттерді білуі керек, сонымен бірге өзінің фармациялық білімін жоғарылатып отыруы, осы арқылы профессиональдық білімі мен икемін жұмыс барысында қолдана білуі керек. фармацевт шығады:

Қарым –қатынас сапасы ретінде:

- Фармацевт науқаспен әңгімені иницирлеп отыруы қажет (егер қажет болғанда, науқастың ауру тарихындағы қажетті мәліметтерді алу үшін науқастың дәрігермен қатым –қатынасқа түсуі).
- Науқастың енжарлығын нақты анықтау үшін фармацевт негізгі кілітті сұрақтарды қойып, науқасқа қажетті ақпарат беруі керек (мысалы: дәріні қалай қолдануы керек және максималды қауіпсіздікті қалай жарату керек?).
- Фармацевт науқастың енжарлығын анықтау мақсатында қажетті білім алуы керек, бұл тұста ол дәрігердің сфералық ағартушылығына араласпауы керек.
- Фармацевтің дәрігерлік заттар жайлы объективті мәліметі болуы тиіс.
- Фармацевт қосымша к-здердегі мәліметтерді интерпретиртеп және оны қолдана білуі керек, осы арқылы науқастың қажеттіліктерін қанағаттандыру керек.
- Фармацевт науқасқа адекватты және жауапты өзін -өзі емдеуіне көмек беру қажет, қажет болған жағдайда науқасқа дәрігерге баруға кеңес береді.

Сапалы дәрілерді жеткізуші ретінде

- Фармацевт сенімді дәрі жеткізушілер әкелген сапалы дәрілерді ғана сатуы керек.
- Фармацевт дәрілердің дұрыс сақталуын қамтамасыз етуі керек.

«Оқушы» және «Оқытушы» ретінде сапалы қызмет көрсету үшін фармацевт әрдайым өзінің квалификациясын жоғарылатып отыруы керек (мысалы: жоғарылату курстарында). Егер фармацевт өз жұмысында фармацевт емес персоналдың қызметіне мұқтаж болса, ол олармен сапа стандартына сай жұмыс істеуді қамтамасыз етуі тиіс. Фармацевт өз жұмысында фармацевт емес персоналға жұмыс үйретуі керек.

Қызметтес ретінде

Фармацевт міндетті түрде мыналармен қызметтес болуы тиіс:

- Денсаулық сақтау жүйесінің басқа да қызметкерлерімен;
- Халықтың профессиональдық ассоциацияларымен;
- Фармациялық өнеркәсіптермен;
- Басқару жүйесімен;
- Науқастар мен халықпен.

Денсаулықты насихаттаушы ретінде:

Денсаулықты қорғау ұйымының мүшесі ретінде фармацевт міндетті:

- Халық мәселелерінің ішінде халықтың денсаулығын бағалау бағдарламасына қатысып, қатер түрін анықтауы керек;
- Аурулар фпрофилактикасы мен денсаулық насихаттау компанияларында қатысуы керек.
- Адамдарға өзінің денсаулығына қарау жөнінде дұрыс таңдау жасауы керек.
- Адамдарға өзінің –денсаулығына қарау жөнінде дұрыс талдау жасауы керек.

1993 ж. Еуропалық одақтастықтың фармациялық тобы (PGEC) негізгі дәрілік заттарды шығарушы еуропалық ассоциациямен бірге келесілерді түзді : «Фармацевтің жұмысы негізгі өміріндегі денсаулықты қорғауға байланысты тұрғындарда туған сқрақтарға жауап беруші негізгі адам болуы керек, сонымен қатар тұрғындарды дәрімен камтамасыз етуі керек. Басқа жағынан –дәрілік заттар шығаруда фармацевт –ең жақын партнер. Фармацевт барлықжағынан тұрғындарға жоғары сапалы қызмет көрсетіп, дәрілік заттарды рациональды қолдануды түсіндіру керек. Фапрмацевт науқаспен қарым –қатынаста өзінің ұсынып отырған дәрілік заты жайында жақсы мәліметтер бере алуы керек ». (PGEC және AESGP. 1993 ж.).

Квалификациялы фармацевт тауар-саттық құрылғысының білгісі бола білуі және онымен үлгілі араласа білуі қажет. Фармацевтің білімі мен икемділігндегі қажетті элемент –ЛС номенклатурасын білуі, халықаралықпотенттік атауларды, тауар атауларын, аналогтарды, ЖНЛВС тізіміндегі препараттарды білуі керек. Фармацевт науқастағы ЛС және ИМН жайлы сұрақтарына жауап бере алуы керек.

Тауардыдемонстрация жасау білу –бүлүлкен өнер. Тауарлар демонстрациясына витриналарды сәндеу, этикеткалық сәндеу, ЛС жайлы мәліметтерді көрсете білу.

Витриналарды сәндеу: дәрілерді қаттау тек мерчандайзинг көзқарасындай ғана болмауы керек, сонымен қатар профессиональдық этикалық көзқараспен де жасалуы керек.

Дәрілік заттарды эстетикалық сәндеп көрсету.

Науқастың сенімін арттыру үшін тағайындалған дәрілік заттарға назар аударатындай етіп сәндеуі керек. Дұрыс сәнделмеген, көзге экстемпоральды түрдегі сәндеулер, науқастың көңіліне күмән келтіріуі мүмкін.

Дәрілік заттарды сенімдік тудыратындай, пайдалануға эффекті көрінетіндей, олардан пайда түсетіндей етіп сәндеу керек. Дәрілікзаттардыдемонстрация жасай алу тек уақытылы ғана жұмыс.

Тәжірибелік кеңес

Препаратты аша отырып стандартты үйреншікті қабылдаулар мен текстерді қоыту керек. Адамдардың нақты қажеттілігін анықтап, сатып алумен қатар нәтижесін күту керек. Кеңес бере отырып препараттың әсерін, құрамын, қалай дұрыс қолдану керектігін анықтап, кетіңіз (дозасы, қолдану тәсілі, басқа дәрілік заттармен әсері).

Фармацевтің басты икемі –оның науқастармен, дәрігермен және қызметтестермен психологиялық қайтарымын оның психологиялық дайындығына байланысты.

Провизордың қайтарымы =профессияның айқын сапасы + профессиональдық білімі мен икемі + психологиялық дайындығы.

Фармацевтің психологиялық дайындығы келесі негізінде беріледі:

- Науқастың психологиялық негізін біле алуы;
- Психологиялық механизмінің шығуы мен сатып алу шешімін қабылдау түсінігі;
- Сатып алушылармен эффективті қарым – қатынасқа түсе білуі;
- Өзінің профессионалдық жүріс – тұрысын сәтті ұйымдастыра білуі.

Сұрақ қоя білу икемі

Науқастармен жұмыс істеу циклындағы маңызды этап – сұрақ қоя білу икемі. Сұрақтар науқастың қажеттілігін анықтау үшін қажет.

Науқас дұрыс контакті болу үшін қандай сұрақ қою керек? Фармацевтің бірден – бір сұрақ қоюдағы қателігі «көмек» сөзін қолдануы. Мысалы:

- Мен сізге көмек бере аламынба?

- Жоқ. Мен көмек қажет болып тұрған адамға ұқсаймынба? Рахмет. Мен өзім тындырамын.

Бірақ, «көмек» сөзі біздің білуімізбен өмірлік тәжірибемізде бірдей мағынада болмайды. Сол үшін де біз адамдар әрқашан өз-өзімізге көмек беруге тырысамыз.

Сұрақтарды екі түрге бөлуге болады: ашық және жабық.

Ашық сұрақтар:

Бұл бірден жауап бере алмайтын қиын сұрақтар. Бұлар науқастың қажеттілігіне орай жауап берілетін сұрақтар:

- сіз әдетте қандай сұрақтарды қалайсыз?

Емдеу курсы үшін сізге қанша дәрі қажет?

Суықтауға қарсы сізге қандай дәрі жақсы көмек береді?

Ашық сұрақтарды қолданғанда тындай және диалогты басқара білу керек.

Жабық сұрақтар:

Бұл сұрақтар кезінде тек екі сөздің, яғни, «Ия» және «Жоқ» сөзінің бірін тыңдау арқылы жауап береді:

- сіз келісесіз бе?

- Сізге ұнайда ма?

- Сізге қалай ыңғайлы: таблеткада немесе сиропта?

Жабық сұрақтар адамды стимуляция эжасайды. Яғни қойылған сұраққа шешім табылады. Жабық сұрақтар шешім қабылдауға бағытталған. Шартты түрде жабық сұрақтарды 2 топқа бөлуге болады:

- «Ия» деп айтыңыз;

- «Жоқ» деп айтыңыз.

Науқаспен әңгіме басында сіз «Сіз жаңа N? :» препаратты алғыңыз келе ме? деп айтыңыз науқас сізгі «жоқ» деп нық жауап береді. Себі сіз оның ойында жоқ препаратты ұсынып отырсыз. Екінші бөлімді сіз сұрақтық байланыстарды қоюыңыз керек, мысалы:

- Солай емес пе?

- Сіз келісесіз бе?

- Дұрыс па?

- Ешкім сізді қинамайды, дұрыс қой:

«Фармацевт - науқас» процесінде ашық және жабық түріндегі сұрақтар қойылуы керек. Фармацевтің өнерлілігі оның қажет уақытта дұрыс сұрақ қоя білуі.

Фармацевтің қоғамдағы жауапкершілігі.

Фармацевтикалық нарықтың негізгі қатысушыларының бірі болып дәріхана есептеледі. Қазіргі уақытта дәріхана - өзіндік заңды статусы бар әрі заңда көрсетілген талаптарға сай ашылатын жаңа өндірістік кәсіпорын. Сонымен қатар дәріхана халықтың медициналық және фармацевтикалық тауарларына деген сұраныстарын жоғары кәсіби дәрежеде қанағаттандыруы керек. Дәріхананың қазіргі өзінің

тұтынушысына деген ұсыныстарының көп түрлері бар, олар жылдан –жылға өсуде. Ұсыну сапасы оның кім? қайда жүргеніне және орындаушының тұлғалағына байланысты. Айтқанда, ұсыныс сапасы орындаушыға және оған әсер ететін жағдайларға байланысты.

Фармацевтикалық ұсынысты, кәсіби ұсыныс тәрізді қажетті жіктемені білуші ғана атқарады. Фармацевтикалық ұсыныстың қауіпсіздігі –оның кәсіби фармацевтикалық мамандарға қойылатын талаптарына сәйкестігі мен мен талаптарды дұрыс орындауымен анықталады. Фармацевті дәрі –дәрмектердің тиімділігімен қауіпсіздігін, және толық ассаортиментте қолдануды жақсы білуі керек. Маманның жоғары кәсіби біліктілігі, дәрілер туралы науқасқа жақсы кеңес бере алуы мен оның қызығушылығын біле алуы. Ақпарат бере отырып фармацевті өзінің консультациялық ұсынысын, әрекетін қорғай білуі, оны растай алуы керек.

Фармацевтің «Фармацевт –жеті жұлдыздағы рөлі», «Фармацевтің денсаулық сақтау жүйесіндегі рөлі».

Өз жұмысын атқаруда фармацевтер арнайы білімге ие болуы, жұмысқа жақсы көз қараспен қарауы, оның өз-өзін ұстауы, тәжірибесі мықты болуы керек. Бұл сапалар «Фармацевт –жеті жұлдыз» терминінде келтірілген.

Науқасқа көмек көрсетуші фармацевт

Фармацевтикалық, клиникалық, аналитикалық, технологиялық қызметтерді көрсетуде фармацевт фармацевт өзін көпшілікпен қарым –қатынаста комфортты сезінуі керек. Тұрғындарға көрсетілетін қызмет жоғары дәрежелі болуы керек.

Шешім қабылдаушы фармацевт

Өзінің іс -әрекетінде рецептарды тиімді түрде (мамандар дәрі –дәрмектер, химикаттар құрылғылар, процедуралар, тәжірибелер) қолдану бұл фармацевтің негізгі жұмысы. Фармацевт маман жұмыс барысында мақсатқа жетуді бағалап, талдау жасап, әрекет курсын анықтауы керек.

Фармацевт –науқас пен дәрігермен қарым –қатынас звеносы.

Фармацевт дәрігермен науқас арасындағы шынайы жалғастырушы орынды алады. Ол білімді әрі басқа денсаулық сақтау қызметкерлері мен көпшіліктің алдында өзін жақсы көрсете білуі керек. Қарым –қатынас кәсіби біліктілік пен тәжірибені талап етеді.

Фармацевт –көшбасшы

Қандай жағдай болмасын, соның ішінде фармацевтикалық қызметкерлердің жеткіліксіздігі кезінде де фармацевт маман ретінде көшбасшылық қасиетін көпшілікке көрсете білуі керек. Көшбасшылық тез шешім қабылдауға, оны сәтті атқаруға, басқаруға үлкен септігін тигізеді.

Фармацевт –менеджер

Фармацевт маман ресурстар мен ақпараттарды тиімді қолдануды, әріптестер қауымымен денсаулық сақтау жүйесінің және фармация саласы басшыларымен жақсы қатынаста болуды дәрі-дәрмектерді дайындау технологиясын, босату, сату жұмыстарын дұрыс меңгеріп қана қоймай, оған қоса үлкен жауапкершілікте болуы керек.

Фармацевт – тоқтаусыз білім алушы.

Қазіргі кезде фармацевт оқу орындарынан алған білімдерін үнемі толықтырып отыруы қажет. Фармацевт маман білім деңгейін жоғарлату үрдісі карьералық өмірінің бойына жалғасады.

Фармацевт – мұғалім.

Фармацевт маман келешек фармацевтердің оқуына көмектесу керек. Мұғалім ретінде бұл процестерде тек қана фармацевттерді оқытып қана қоймай ол өзінің де білімін толықтырып отыруға тиісті.

Бірақ, фармацевт науқастарға шын көңілмен көмек бере отырып, оларды жаңа ақпаратпен артығынша жүктеп қойюы мүмкін, яғни бұл арқылы ол науқастың көп дәрі-дәрмек алуына әсер етуі мүмкін.

Сондықтан, фармацевт кез-келген дәрінің зиянды әсері бар екендігін естен шығармауы керек. Бұл фармацевттің дәрі жөніндегі ұсынысымен кеңесіне байланысты. Бірақ, бұл жерде науқастардың да кеңесуге келгенін, көмек сұрап келгенін естен шығармау керек. Науқастың дұрыс шешім қабылдауы үшін фармацевт келесі тізімдегі диалогты қолдану керек:

1. Сөйлесу. Бірінші айтылатын сөз қарапайым «қайырлы күн» сөзінен басталады, сосын «қандай көмек керек?» кейінгі сөз жалғасы келушілердің реакциясына байланысты. Олардың кейбіреуі әңгімелесуді қаламауы мүмкін. Бірақ, мұндай жағдайда да сіз өзіңіздің коммуникативті қасиеттеріңізге күмәнданбауыңыз керек. Келушінің қандай болғанына қарамастан сіз жылы шырай танытуыңыз керек.
2. Науқастың денсаулығына байланысты мәселені ашу.
3. Науқаспен мәселені шешу жөнінде сұқбаттасу.
4. Ең жақсы шешім қабылдау.
5. Дәрілік затты беру (не бас тарту).
6. Дәріні қолдану жайлы кеңес беру.
7. Парафармацевтикалық өнімнің медициналық тағайындалуы бойынша қолдануға кеңес беру.

Диалогтың басында анықталатын мәселелер:

- Кімде мәселе пайда болды? (дәріханаға келушіде немесе оның жақын адамында).
- Қандай симптомдары бар?
- Әлсіздік қанша уақытқа созылды?
- Қандай шаралар қолданылған?
- Қазір қандай дәрілік препарат қолданылады?
- Жүті немесе емізулі әйел.
- Балалар.
- Егде адамдар.
- Бауыр және бүйрек жұмыстарының жеткіліксіздігі және созылмалы аурулары бар науқастар.
- Барлық аллергиясы бар науқастар.
- Басқа да дәрі-дәрмек қолданушы науқастар (рецептуралық, рецептуралық емес дәрілік препараттар).

Фармацевтің қоғамдағы жауапкершілігі. Фармацевтикалық деонтология ережелерінде қарастырылған:

1. Науқасқа зиян келтірмеу.
2. Тез жарақаттанғыш науқасқа немесе өзгеде науқасқа ауырсыну сезімін тудырмау.
3. Егер де адаммен өмірлік күші аз және тек дәріге ғана емес адами қасиетті қажет ететін науқастарға абайлап, үлкен мейірімділікпен қарау.
4. Отанымыздың тәуелсіздігімен еркіндігі үшін күрескен адамдармен нәзік қарым-қатынаста болу.
5. Әлсіз адамға қатал әрі қатты сөйлесу. Әлсізге ауырлық көрсетуден асқан күнә жоқ.
6. Дәріні жылы шырайлы, жұмсақ мінезді фармацевттен алу тұтынушыға ерекше әсер ететінін естен шығармау.

7. Егер дәріхана шектеу мен көңілсіздік тудырса, дәріханаға келетін адамдар саны азаятынын естен шығармау.

4.4. Иллюстративті материал: презентация

4.5. Әдебиеттер: Қосымша 1.

4.6. Бақылау сұрақтары

1. Фармацевтикалық қызметті тұтынушыларға қызмет көрсету негізін не құрайды? Тұтынушылармен байланысқа ену ережелері.
2. Тұтынушының күдіктері және қарсылықтары бойынша жұмыстың қандай ережелері бар?
3. Тұтынушының сымтетік арқылы сөйлесу ережелерін атап өтіңіз. Тұтынушымен әңгімені аяқтау ережесі қандай?
4. «Сараптамалық сатып алу» әдістемесінің негізгі мақсаты қандай? «Сараптамалық сатып алу» әдістемесінің алгоритмі.
5. «Сараптамалық сатып алу» зерттеу жүргізетін сауалнама қандай сұрақтардан тұрады?
6. Дәріхана тұтынушыларына қызмет көрсету ережелерін бағалау өлшемі.
7. Денсаулық сақтау жүйесіндегі фармацевтің ролі қандай?
8. Фармацевтикалық қызмет көрсетуді кәсіби қызмет ретінде қараңыз.
9. Фармацевтикалық деонтология ережелерін атап шығыңыз.

Қосымша 1.

Негізгі әдебиеттер:

1. Нұржанбаева Ж.О., Айдарбекова Г.С., Еркінбекова А.С. Н90 «Психология және мәдениеттану» Оқу-әдістемелік құралы –«Ақнұр»: Қарағанды, 2019-222б
2. Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет.
3. Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с
4. Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет
5. Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.
6. Шертаева К. Д., Фармацевтическое консультирование [Текст] : учеб. пособие / К. Д. Шертаева Г. Ж. Умурзакова, К. Ж. Мамытбаева ; М-во здравоохранения РК; ЮКГФА. - Шымкент: Жасұлан, 2013

Қосымша әдебиеттер:

1. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мациевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.
2. Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.
3. Кулимова, Л. Т. Коммуникация негіздері [Мәтін] : оқу-әдістемелік құрал / Л. Т. Кулимова. - Қарағанды : ЖК "Ақнұр", 2012. - 218 бет.

Электронды басылымдар

1. Иманбекова, Г. С. Медициналық психология : оқу-әдістемелік құрал / Г. С. Иманбекова, А. Т. Абдрахманова, С. М. Үсенова. — Тараз : Таразский региональный университет имени М.Х. Дулати, 2022. — 81 с. <https://www.iprbookshop.ru/127435.html>
2. Арыстанов Ж.М.Введение в специальность «Фармация»: Учебное пособие/Ж.М. Арыстанов. – Алматы: Эверо, 2020. – 144 с. https://www.elib.kz/ru/search/read_book/182/
3. Биоэтика: учебник Асимова Т.А., Сагадиев А.С. , 2017 ЦБ Aknurpress / <https://aknurpress.kz/login>
4. Молотов-Лучанский В.Б., Мациевская Л.Л., Цаюкова Н.А. Коммуникативные навыки. - Учебное пособие. Алматы: Эверо. 2020-138 с.https://www.elib.kz/ru/search/read_book/615/
5. Куклина Н.М.Биомедицинская этика. Учебное пособие. – 2-е изд., пере-раб. и доп. – Алматы: «Эверо», 2020 г., 380 с.https://www.elib.kz/ru/search/read_book/250/
6. Коммуникативтік дағдылар. Коммуникативные навыки. Communication skills. / под общей редакцией Мациевской Л.Л. / - Алматы, ТОО “Эверо”,118 с.https://www.elib.kz/ru/search/read_book/601/

ONTÜSTİK QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
«ОҚМА» АҚ жанындағы медицина колледжі «Фармацевтикалық пәндер» кафедрасы		77/11-
Дәріс кешені		64 беттің 64-беті