КӘСІБИ БІЛІМ БЕРУ

А.П.ПАНФИЛОВА

ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ПСИХОЛОГИЯСЫ

«Білім беруді дамытудың федералды институты»
федералды мемлекеттік автономды мекемесі («БДФИ» ФМАМ)
050000 «Білім беру және педагогика» мамандықтардың бекітілген тобы бойынша ОКБ бағдарламаларын жүзеге асыратын білім беру мекемелерінің оқу үдерісінде қолдануға арналған оқу құралы ретінде ұсынған
Рецензияның тіркеу нөмірі 654, 18 желтоқсан 2012 ж. «БДФИ» ФМАМ

2-ші басылым, стереотипті

ACADEMA
Мәскеу
«Академия» баспа орталығы

2014

ӘОЖ159.9(075.32)
КБЖ 88.53я723 П167

Бұл кітап Қазақстан Республикасының Білім және ғылым министрлігі және «Кәсіпқор» холдингі» ҚЕАҚ арасында жасалған шартқа сәйкес «ТжКБ жүйесі үшін шетел әдебиетін сатып алуды және аударуды ұйымдастыру жөніндегі қызметтер» мемлекеттік тапсырмасын орындау аясында қазақ тіліне аударылды. Аталған кітаптың орыс тіліндегі нұсқасы Ресей Федерациясының білім беру үдерісіне қойылатын талаптардың ескерілуімен жасалды.
Қазақстан Республикасының техникалық және кәсіптік білім беру жүйесіндегі білім беру ұйымдарының осы жағдайды ескеруі және оқу үдерісінде мазмұнды бөлімді (технология, материалдар және қажетті ақпарат) қолдануы қажет.
Аударманы «Delta Consulting Group» ЖШС жүзеге асырды, заңды мекенжайы: Астана қ., Иманов көш., 19, «Алма-Ата» БО, 809С , телефоны: 8 (7172) 78 79 29, эл. поштасы: info@dcg.kz

Рецензент —
Мәскеу қ. №5 педагогикалық колледждің психология пәнін оқытушысы,
РФ еңбек сіңірген мұғалімі *Н. В. Волкова*

Панфилова А.П.
П167 Қарым-қатынас психологиясы : орта кәсіби білім беру мекемелерінің студенттеріне арналған оқулық / А.П.Панфилова. — 2-ші бас., стер. — М. : «Академия» баспа орталығы, 2014. — 368 б.
ISBN 978-601-333-386-1 (каз.)
ISBN 978-5-4468-0861-8 (рус.)

Оқулық «Білім беру және педагогика» мамандықтарының «Қарым-қатынас психологиясы» ЖГӘЭ.02 іріленген тобы үшін орта кәсіби білім берудің Федералды мемлекеттік кәсіби білім беру стандартының талаптарына сәйкес құрылды.

Оқулықта коммуникативті құзыреттіліктің, психологиялық аспектілері; қарым-қатынас үлгілері және стильдері; топтың өзара әрекет ету және өзара әсер ету тұрғысынан тұлға аралық және іскер қарым-қатынас ерекшелігі қарастырылады, қарым-қатынастың вербалды және вербалды емес қарым-қатынас құралдары, тыңдау түрлері және кері байланыс орнату техникасы қарастырылды; сенсорлық арналар және сендіру технологиялары; рөлдік және қақтығысты мінез-құлық, ұйымда осы процестерді және қарым-қатынастың этикалық мәселелерін басқару техникасы сипатталады. Теорияны баяндау тестілермен, тәжірибелік тапсырмалармен ілеседі. Коммуникативтік практикумға бағытталған жаттығуларды орындау және оқырманда тиімді коммуникация үшін қажетті білімдер мен дағдыларды дамыту ұсынылады.

Орта кәсіби білім беру мекемелерінің студенттеріне арналған Оқытушыларға, тәрбиешілерге, психологтарға, әлеуметтік қызметкерлерге, менеджерлерге пайдалы болуы мүмкін.

ӘОЖ 159.9(075.32) КБЖ
88.53я723

© Панфилова А.П., 2013
© «Академия» Білім беру-баспа орталығы, 2013
© Рәсімдеу. «Академия» баспа орталығы, 2013

ISBN 978-601-333-386-1 (каз.)
ISBN 978-5-4468-0861-8 (рус.)

Құрметті оқырман!

Бұл оқулық «Білім беру және педагогика» мамандықтарының кеңейтілген тобына арналған оқу-әдістемелік жиынтықтың бір бөлігі болып табылады және «Қарым-қатынас психологиясы» (ОГСЭ.02) пәнін оқу кезінде қолданыла алады.

Жаңа буынның оқу-әдістемелік кешендеріне дәстүрлі және инновациялық оқу-әдістемелік материалдар кіреді, олар жалпы білім беру және жалпы кәсіби пәндер мен кәсіби модульдерді оқуды қамтамасыз етуге мүмкіндік береді. Әрбір кешен жалпы және кәсіби құзыреттерді, оның ішінде жұмыс берушінің талаптарын ескере отырып меңгеру үшін қажетті оқулықтар мен оқу құралдарын, оқыту және бақылау құралдарын қамтиды.

Оқу басылымдары электрондық білім беру ресурстарымен толықтырылады. Электрондық ресурстарда интерактивті жаттығулар мен тренажерлері бар теориялық және практикалық модульдер, мультимедиялық объектілер, Интернетте қосымша материалдар мен ресурстарға сілтемелер бар. Оларға терминологиялық сөздік және оқу үрдісінің негізгі параметрлері тіркелетін электрондық журнал кіреді: жұмыс уақыты, бақылау және тәжірибелік тапсырмалардың орындалу нәтижесі. Электрондық ресурстар оқу үрдісіне жеңіл кірістіріледі және әртүрлі оқу бағдарламаларына бейімделуі мүмкін.

Алғы сөз

Көпшілік адамдардың пікірінше, қарым-қатынас – бұл тек ақпаратты беру және алу деп санайды. Бірақ ақпарат беру үшін алдымен өзара әрекеттесу керек. Яғни, қарым-қатынас ең алдымен өзара қарым-қатынастармен байланысты. Бұған қоса, қарым-қатынас - бұл үздіксіз әрекет: ақпараттың кез келген берілуі өзара әрекеттесуді және басқаларды қандай да идеяларға, пікірлерге, шешімдерге сендіруді қажет етеді. Сондай-ақ, қарым-қатынас өзара түсіністік үшін қажет. Осыны тәжірибелік нәтижелерге қол жеткізу үшін ескеру маңызды.

Адамның қазіргі заманғы кәсіби қызметі айтарлықтай түгелдей ақпарат алмасу үшін өзара әрекеттесуге, яғни коммуникативтік құзыреттікке (әңгімелер, келіссөздер, пікірталастар, сөз сөйлеулер, кездесулер, презентациялар немесе Интернеттегі виртуалды байланыс және т.б.) негізделген. Қажетті қарым-қатынас дағдыларын меңгеру үшін мамандар (мұғалімдер, дәрігерлер, менеджерлер, заңгерлер, банкирлер, сауда өкілдері, қоғаммен байланыс жөніндегі мамандар, диспетчерлер, салық қызметкерлері, хатшылар және т.б.) арнайы тренингтерден өтуге, интерактивті ойындарға қатысуға, келіссөздер жүргізу және жанжалды жағдайларды шешу үшін ұйымға психологтар мен консультанттарды шақыруға мәжбүр болады. Осының барлығы өте қымбат рақат. Балалық шақта коммуникативтік құзыреттікті дамыту әлдеқайда тиімді. Бүгінгі күні бұл үшін барлық жағдайлар бар: мамандардың, психологтардың, қарым-қатынасты үйрете алатын адамдардың жеткілікті саны, - кез келген жағымсыз және жағымды мысалдарды көрсетуге, Интернет арқылы қарым-қатынасқа үйретуге, қашықтан оқытуға мүмкіндік береді; қарқынды және интерактивті технологиялар (имитациялық, іскер және рөлдік ойындар, кейстер, тренингтер, жасампаз және эвристикалық технологиялар) әзірленді және бұрын-соңды болмағандай талап етіледі.

Қиындық неде? Неліктен білім беретін оқу мекемелерінде, кәсіпорындарда және кеңселерде жұмыскерлердің өзара қарым-қатынасы кезінде деструктивті қарым-қатынас әлі де басым?

Неліктен мектептегі педагогикалық ұжымдар қарама-қайшылыққа толы? Неліктен жасөспірімдер мен жастар агрессивті сөйлесіп, сленг және балағат сөздерді пайдаланады? Және де неліктен ешкім түсінбейтін жалғыз балалар соншалықты көп және көбінесе мұғалімдер мен ата-аналардың өздері шыдамдылық танытпайды? Біздің ойымызша, жаһандық сипатқа ие осы құбылыстардың себептерінің бірі - жасөспірімдер мен жастардың өмір сүретін ортасының агрессивтігі және жағымсыз коммуникативтік мәдениеті. Бұл мәдениет бүгінгі күні балаларға қол жетімді болып келетін теледидар, Интернет арқылы таралады. Қоғамдағы түбегейлі өзгерістер адамгершілік құндылықтардың және өзара әрекеттесу нормаларының бұзылуына әкеліп соқтырды, және бұл тәжірибені жастар тез сіңіріп алды.

Жасөспірімдер мен жастар салауатты өмір салтын жүргізу, кітап оқу, спортпен шұғылданудың орнына, бірнеше сағат бойы теледидар экрандары мен компьютер мониторларының алдында – Интернетте отырады, бұл олардың мәдениет деңгейінің төмендеуіне, көптеген тыйым заттарға шектеулер алынған соң бұзылуына әкеледі, сүйіспеншілік сезімін тек жыныстық қатынас пен рақаттануға келтіреді, ойлау мен интеллекттің қарапайымдалуына, және де Отанға деген махаббаттың жоғалуына әкеліп, жануарлық түйсік пен агрессивті мінез-құлықты тәрбиелейді.

Өкінішке орай, қазіргі білім беру жүйесі де баланың жеке тұлғасының және ішкі дүниесінің қалыптасуына көңіл бөлмейді, тек оның зияткерлігі мен эрудициясын дамытуға, қоршаған сыртқы әлемнен алынған белгі ақпаратты меңгеруге және өңдеуіне бағытталған. Мектептік білім беру жүйесінде адам негізінен ақпарат тұтынушысы ретінде қалыптасады. Баланың өзін-өзі қалыптастыру деңгейі оның интеллектуалды және білім алу деңгейіне ілесе алмай келеді. Нәтижесінде ол өзінің барлық ресурстарын пайдалану тәжірибесін ала алмайды, олардың бастысы – өзінің тұлғалық тұтастығын қалыптастыру және әртүрлі тұрмыстық, әлеуметтік, басынан өткізген және меңгерген тәжірибені жинақтау. Өзін-өзі қалыптастырудың осындай жеткіліксіздігі салдарынан ересек адамда өзара әрекеттесу барысында көру бірақ көрмеу, тыңдау бірақ естімеу, қобалжытқан бірдеңе туралы түсіну, бірақ басқалармен талқыламау қабілеттігі қалыптасады және бекітіледі. Осының барлығы қарым-қатынасқа теріс әсер етеді, жанжал жағдайларды және жат қылықтарға әкеледі.

Тұлға өзін басқа тұлғалармен қарым-қатынаста анық көрсететіні белгілі. Және де, С.К.Рощин пікірінше, тұлғаның маңызды сипаттамаларының бірі адамның қарым-қатынас құратын

серіктестерінің ол үшін субъективті қолайсыз немесе жағымсыз өзара жеке ерекшеліктерін (әрекеттері, әдеттері, жүріс-тұрыс стилі, ойлау стереотипі) қандай дәрежеде көтеретінін (шыдайтынын) көрсететін коммуникативтік төзімділік болып табылады. Коммуникативтік коммуникаторлар мен олардың серіктестерінің ерекшеліктеріне тәуелді. В.В.Бойко қарым-қатынасқа ықпал ететін тұлғаның негізгі сипаттамаларына мыналарды жатқызады: интеллектуалды, құндылықты, этикалық, эстетикалық, эмоциялық, сенсорлық, энергодинамикалық, мінез-құлықтық. Автордың пікірінше, осы сипаттамалардың интегративтік қызметі адамдар арасындағы қатынастарды, олардың агрессивтілігін немесе төзімділігін анықтайды.

Қоғамды мына мәселеге алаңдатады: осындай әсерге нені қарсы қоюға болады? Ең алдымен, балаларды, жасөспірімдерді және жастарды отбасында және мектепте конструктивтік қарым-қатынасқа жүйелі түрде оқыту, олардың коммуникативтік және психологиялық құзыреттігін қалыптастыру, әлеуметтік интеллектті дамыту. Мейірімділік пен зұлымдық, адамгершілік санаттары туралы түсініктер, объективті ақпарат (білімдер) – осының барлығы адамның, оның жеке тұлғасының қалыптасу үрдісінің қажетті құраушылары. Және олар басқа адамдармен қарым-қатынаста болғанда, белгілі бір қызметте ғана көрінеді. Р.Роллан жақсылық ғылым емес, әрекет деп дұрыс айтқан. Қоғамда қабылданған нақты моральдық құндылықтар дәл осы қарым-қатынас кезінде көрінеді және бекітіледі. Бірақ барлық осы құндылықтарды игеру, оларды қолдануды үйрену оңай емес. Бұл тақырып бойынша дәріс қана оқу жеткіліксіз. Оқу және ойын-сауық үрдісіне, сондай-ақ жасөспірімдерге арналған әртүрлі оқу бағдарламаларының мазмұнына бір мезгілде арнайы интерактивті психологиялық ойындарды, тренингтер мен жаттығуларды енгізу қажет. Әртүрлі сарапшылардың куәландыруы бойынша, қарқынды және имитациялық ойындар тұлға аралық өзара қарым-қатынасты ұйымдастыруға және коммуникативтік құзыреттікті ғана емес, сондай-ақ адамгершілік нормаларды, қағидаттарды және құндылықтарды меңгеруге, рухани қажеттіліктерді дамытуға, ынтымақтастыққа, серіктестік қарым-қатынастар орнатуға, бір-бірін және өзін-өзі түсінуді оқытуға, жеке және кәсіби қарым-қатынаста табысқа жету үшін өз әлеуетін түзетуге мүмкіндік береді. Сондай-ақ, рөлдік ойындар мен тренингтер «біреудің аяқ-киімімен жүру» қажеттілігін тудыратыны да белгілі, бұл эмпатияның дамуына ықпал етеді, демек, ойын сабақтарының қатысушылары басқа адамдарға, жануарларға, және де табиғатқа қатысты мейірім мен жанашырлыққа үйренеді.

Бұл оқулық жоғарыда суреттелген мәселелерді жан-жақты шешуге бағытталған. Оның басты мақсаттары мынада:

1) қарым-қатынас теориясының негізгі түсініктерін сипаттау және қарастыру, тұлға аралық және іскерлік байланыстарды сәтті құру және функциялар, үлгілер, стильдер, стратегиялар, құралдар, нысандар мен әдістер, техникалар мен технологиялар сияқты конструктивті қарым-қатынас құрушылардың тиімді өзара әрекеттесуі үшін маңыздылығын көрсету;

2) оқырманды арнайы білімдермен, біліктіліктермен және дағдылармен байыта отырып, оның жеке психологиялық, коммуникативтік, интерактивті және түсінікті құзыреттігін кеңейту немесе дамыту, себебі, И.Гёте айтқандай, «адам түсінбеген нәрсені иелене алмайды»;

3) тәжірибелік өзара әрекеттесу кезінде коммуникативтік техникаларды, үлгілерді, стильдерді, біліктіліктер мен дағдыларды пайдаланудың күмәнсіз артықшылықтарын көрсетеді;

4) басқа адамдармен қарым-қатынас кезінде тәжірибелік әрекетте өз әлеуетін түсіну және оны оңтайлы пайдалану үшін, өзін-өзі түзету және болашақ мақсаттар үшін жеткілікті қалыптаспаған қасиеттерді дамыту үшін коммуникативтік практикумды жүзеге асыруды үйрету;

5) қарқынды ойындар мен жаттығуларға тікелей қатысу және арнайы тапсырмаларды орындау барысында коммуникативтік тәжірибе алу (Б.Паскальдың сөздерін еске түсірейік: «Адам, әрине, ойлану үшін жаратылған: бұл оның әрі басты артықшылығы, әрі өміріндегі маңызды ісі. Және де өзі туралы ойлардан бастауы керек»);

6) меңгерген білімдерін нақты өмірлік жағдайларда, басқалармен қарым-қатынаста қолдануға көмектесу, осылайша коммуникативтік құзыреттікті арттыру.

Оқулық аталған мақсаттарға сәйкес құрылған және тоғыз тараудан тұрады, олардың әрқайсысында қарым-қатынастың өзекті мәселелері бойынша теориялық материал ұсынылған; тақырыпты қарастыру барысында өздік және (немесе) топтық жұмыс үшін тәжірибелік жаттығулар беріледі. Әрбір тараудың соңында теорияда жазылған коммуникативтік әлеуетті анықтайтын тесттер жинағы ұсынылады. Оқырман (әрі оқытушы, әрі оқушы) тест тапсырмаларының барлық сұрақтарына жауап беру керек және өзінің артықшылықтары мен кемшіліктерін анықтауға көмектесетін қорытындылар жасау керек. Бақылау сұрақтарының және тапсырмалардың жауаптары тараудың теориялық материалының игерілуін тексеруге мүмкіндік береді.

Өзін-өзі бағалау (тестілеу нәтижелері бойынша), алынған

білімдер мен кілтті біліктіліктер (барлық тапсырмаларды және интерактивті жаттығуларды тәжірибелік орындау нәтижелері бойынша) негізіндегі жетістіктерді құрама талдау оқырманға оларды нақты қарым-қатынаста икемді және тізбекті пайдалануға, табысқа қол жеткізуге және қанағаттануға көмектеседі. Себебі Д. Дидро жазғандай, «іс-әрекетіңді алдын ала білу батылдық береді».

Бірақ тәжірибе көрсеткендей, тұлға аралық және іскер қарым-қатынаста, сондай-ақ оқу барысында өзара әрекеттесуде табысқа жету тек қажетті сипаттамалар мен құзыреттерді дамыту үшін үнемі жаттығу арқылы ғана мүмкін. Осындай тренинг оқу үрдісінде қарым-қатынасқа оқыту кезінде әрі дербес технологиялар ретінде, әрі дәстүрлі оқыту әдістерімен ілесіп, ойын технологияларының, рөлдік және имитациялық ойындардың, жасампаз және эвристикалық жаттығулардың, ойындық жобалаудың және бірнеше рет қайталанатын тренингтің барлық алуан түрлерін қолданып, топтық өзара әрекеттесу кезінде сәтті өтеді.

Оқу үрдісін осылай ұйымдастырудың маңыздылығын федералды мемлекеттік білім беру стандарттары (ЖКБ ФМБС) куәландырады, олар жаңа буынды негізгі білім беру бағдарламаларына (НББ) қойылатын міндетті талаптардың бірі ретінде бакалаврларды оқытатын мамандарды құзыреттіктер түрінде көрсетілген түпкілікті нәтижелерге бағдарлауды қарастырады. Бұл ретте оқытушы үшін оқу процесінде сабақ өткізудің белсенді және интерактивті нысандарын және технологияларын (оқу уақытының 30%-на дейін) және «шығысында» алынған біліктіліктерді бағалайтын бақылау-өлшеу материалдарын пайдалану міндетті шарт болып табылады.

Яғни, оқырманға ұсынылып отырған оқулық оқытушыларға да коммуникативтік ғана емес, интерактивті және ойынтехникалық құзыреттікті де дамытуға көмектеседі, және де оқулықты белсенді оқытуды ұйымдастыру үшін тікелей сабақта қолдануға болады. Барлық тараулар осы қағидат бойынша жазылған. Кітаптың соңында оқулықта қолданылған негізгі терминдердің глоссарийі, қарым-қатынас мәселелері ғана емес, сондай-ақ ойын технологиялары бойынша да негізгі және қосымша әдебиеттер тізімі келтірілген. Осының барлығы оқытушыға қарым-қатынас қатысушыларының білім беру процесінде тәжірибелік және эмоционалдық қажеттіліктерін қанағаттандыруға көмектеседі.

I ТАРАУ

ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ҒЫЛЫМИ ТАНЫМНЫҢ ПӘНІ РЕТІНДЕ

Адамдардың өзара қарым-қатынасының сұранысымен дәлелденген іс-әрекеттер ғана әділ болып мойындала алады.

Эпикур

Негізгі мақсаттар:

- Қарым-қатынас санаттары мен оның негізгі құрылымдарының мәнін ашу;
- Көп жоспарлы , көп функциялы мінез және қарым-қатынастың қажеттілігін көрсету;
- «құзірет» және «құзіреттілік» ұғымдарының ұқсастығы мен айырмашылығын салдау;
- коммуникативті құзіреттіліктің мазмұнын талдау;
- Қарым-қатынастың түрлері, деңгейлері, модельдері мен стильдерін қарастыру
- оқырманның тәжірибелік икемділігін, өзін-өзі талдау және өзін-өзі диагностикалау дағдыларын дамыту.

Кілт сөздер:

Қарым-қатынас, қызмет, құзірет, құзіреттілік, тұлға аралық, іскерлік қарым-қатынас, формалды, формалды емес, коммуникация, қарым-қатынас модельдері, қарым-қатынас стильдері, синергия, диалог, манипуляциялау, экспрессия, өзара әрекеттесу, қабылдау және түсіну.

ОҚУ ПӘНІНЕ КІРІСПЕ. ПСИХОЛОГИЯДАҒЫ «ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС» САНАТЫ

Қарым-қатынассыз топтың да, ұйымның да, қоғамның да болуы мүмкін еместігі мәлім. Өзара қарым-қатынас жасай алу – адамзаттың эволюция барысындағы басты жетістіктерінің бірі болып саналады. Мамандардың мәлімдеуінше, қарым-қатынас – ақпарат алмасу, өзара әрекеттесудің бірегей стратегиясына

дағдылану, басқа адамды қабылдау және түсінуден құрылған және бірлескен қызметтің қажеттіліктерінен туындаған, адамдар арасындағы байланыстың орнауы мен дамуының көп жоспарлы, әрі қиын процессі. [Қысқаша психологиялық сөздік / А.В.Петровсийдің, М.Г.Ярошевскийдің редактырлығымен,. — М., 1985. — 213 б.]

Ғалымдар қарым-қатынасты адамдардың тіршілік әрекетінің рухани және материалды формаларының алуантүрлілігін біріктіретін, сонымен қатар оның маңызды қажеттілігі болып саналатын әлеуметтік-психологиялық құбылыс ретінде қарастырады. «Қарым-қатынас» сөзі латынның «қоғам, қауым, ортақ» деген мағына білдіретін communis сөзінен шыққан. Әлдекіммен ақпарат алмасу үшін, ең алдымен байланысқа, қарым-қатынасқа түсіп, одан кейін бірлескен қызмет барысында ортақ көзқарасқа жетуге тырысу керек.

Әлеуметтік психологтар біртұтас қарым-қатынас процесінің (Б.Д. Парыгин, Г. М. Андреева) үш бағытын немесе қызметін бөледі:

- *коммуникативті* (ақпарат беру, алу және алмасу);
- *интерактивную* (өзара әрекеттесу);
- *перцептивную* (қабылдау, түсіну және өзара түсіністік).

Бұдан, қарым-қатынасты бірнеше қырдан құралатын ерекше пирамида ретінде елестетуге болады. Олардың әрқайсысының жеке мағынасы бар және әр түрлі уақытта, әр түрлі жағдайда басым болуы мүмкін. Алайда, толыққанды қарым-қатынас тек барлық қырлар бір мезгілде пайда болғанда ғана түзіледі: ақпарат алмасу, басқа адамдармен өзара әрекеттестік, оларды түсіну және тану, сонымен қатар қарым қатынас барысында туындайтын уайымдау. Дәл осы психикалық байланыс қарым-қатынасты әр түрлі мәселелерді шешу үшін жасалатын өзара байланыс пен әрекеттестік қана емес, өзара эмоция алмасу, бірге қуану, уайымдау және қайғыруды шамалайтын екіжақты қызмет ретінде сипаттайды.

Қарым-қатынас адамның өмірін толығымен еніп, тамақ, киім, су, тұрғын үй және басқа да тіршіліктің қажеттіліктері сияқты маңызды болып табылады. Адам қоғамнан қуылғанда, яғни толық жалғыздық жағдайында алтыншы күннен бастап ақ галлюцинация басталатыны белгілі. Ол жоқ бейнелермен сөйлесіп, егер оңаша қалса, мерт болады. Адам үшін қоғамда өзіне өзі ұсынылып, абсолютті түрде байқалмай қалуы сияқты жан түршігерлік жаза жоқ. Бұған дәлел ретінде, кінәлі адамды бір аптаға немесе одан да көп уақытқа үңгірге қамап, оның ішінде тіпті өзімен өзі сөйлесуіне де тыйым салынатын, жалғыздықпен жазалауды (жапон тілінде «Моритао») атауға

болады.

Қарым-қатынастың пән саласын анықтау маңызды. Психологиялық әдебиеттерде қарым-қатынасқа кіретін ұғымдардың нақты бөлінуі жоқтың қасы, бұл белгілі түсінбестікке әкеледі. Қарым-қатынастың пән саласының құрылымы «қарым-қатынас» терминінің келесідей белгілі мағыналарына байланысты:

- бірлестіру, ортақтық пен тұтастықты құру;
- хабарлама беру, вербалды және вербалды емес ақпаратпен алмасу;
- өзара түсіністікке ықпал ететін қарсы қозғалыс пен өзара сіңісу.

Бұл сипаттамалардың топтық және жаппай қарым-қатынас пәнін, оның құрылымын анықтауға ғана емес, тұлға аралық байланысқа да маңыздылығын атап өтпеу мүмкін емес.Оған қоса, «қарым-қатынас» ұғымы, өзара әрекеттесудің тұлға аралық сипатын көрсетіп қана қоймай, нәтижесінде қарым-қатынас қатысушыларының арасында психологиялық байланыс орнайтын ерекше қызмет түріне жатады. Осылайша, адамдардың байланысы мен өзара әрекеттесуге түсуінің нәтижесінде қалыптасатын қатынастың психологиялық бояуы тұлға аралық қарым-қатынастың маңызды сипаттамасы болып табылады.

Ұйымдастырушылық мәнмәтінде қарым-қатынас ұжымның мүшелері арасындағы байланыстар мен өзара әрекеттестіктің алуан түрлілігін біріктіреді. Алайда тұлғалық қарым-қатынас барысында «субъект—субъект» қатынасы, яғни адамдардың тұлғарарлық қатынасы ашылса, іскерлік қызмет барысында «субъект—объект» қатынасы бірінші орынға шығады, яғни заттай әлемге бағытталған адамның іс-әрекетін түрлендіреді, мұндағы қызмет өзіне негізінен операциялар, іс-әрекеттер мен қозғалысты біріктіреді, ал қарым-қатынас адамдардың ісі мен өзара қатынасына байланысты болады.

Бірлескен қызметті тиімді жүзеге асыру үшін ең алдымен оның жоспарын құру қажет, ал бұл үшін әр қатысушы қызметтің мақсаты мен міндетін оңтайлы түсініп, оның объектісінің ерекшелігі мен әрқайсысының мүмкіндігін ұғыну тиіс. Дәл қызмет процесіне қосылған қарым-қатынас қатысушылардың «мәмілеге келу» немесе «мәмілеге келмеуін» жүзеге асыруға мүмкіндік береді[1].

Қарым-қатынас – әр түрлі ғылымдармен зерттелетіндіктен, күмәнсіз, қиын әрі көп қырлы процесс болып саналады. Әлеуметтану қарым-қатынасты әлеуметтік нәтижелер мен салдарға әкелетін адами байланыстар ретінде қарастырады. Психология

---

[1] *Леонтьев А. А.* Қарым-қатынас психологиялық зерттеу нысаны ретінде // Әлеуметтік психологияның әдіснамалық мәселелері. — М., 1975. — 116 б.

тұлға аралық өзара әрекеттесу, қабылдау, адамдардың өзара сіңісуінің сұрақтарын зерттейді. Лингвистика — коммуникация құралы ретінде тіл мен сөйлеуді, сөздер мен терминдерді зерттейді. Менеджмент өзара әрекеттесу, ынтымақтастық, бәсекелестік пен серіктестік қатынастың сұрақтарын қарастырады. Аксиологиялық тәсілдеме қарым-қатынасты құндылықтармен алмасу процесі ретінде зерттесе; нормативті—индивидтердің мінез-құлқын нормативті реттеу процесіндегі қарым-қатынастың рөлі мен орнын анықтайды, сонымен қатар кәдімгі санада нормалардың берілу және бекітілу процесін, мінез-құлық стереотиптерінің нақты қызмет процесін зерттейді; қарым-қатынастың әлеуметтік-тәжірибелік аспектісі – оны қызмет нәтижелері, қабілеттілік, ептілік пен машықтармен алмасу ретінде қарастырады. Интенсивті технология саласындағы мамандар қарым-қатынасты оқытудың пәндік құрылымы ретінде, ойындар, тренингтер және жаттығулардың көмегімен ептілік пен машықтарды дамыту тұрғысынан қарастырады.

Осы аталған ғылымдардың әрқайсысында қарым-қатынас мәселесіне байланысты тәсілдеме бар, сонымен қатар қарым-қатынастың сол немесе өзге аспектілеріне көбірек көңіл бөледі.

Кез келген адамның немесе топтың қарым-қатынастарының кез келген көрінісі әлеуметтік қатынастарды сақтаумен байланысты, оған өз кезегінде адамның әлеуметтік тәжірибесіне, тұлғаның психологиялық және іскерлік сипаттамаларына, қарым-қатынас шарттарына, оның кеңістіктік сипатына ықпал етеді.

Байланыс үшін тиімді болу, екі тарапты қанағаттандыру және тиісті мақсаттарға қол жеткізу үшін адамдар барлық шарттар кешенін сақтауы керек. Бұған, ең алдымен, қоғамда және нақты ұйымда қабылданған құқықтық, әлеуметтік, психологиялық және этикалық нормалар мен ережелерді, өз елнің және ұйымның салт-дәстүрін сақтау жатады. Белгілі болғандай, әрбір адамның қоршаған ортаға бейімделуіне көмектесетін дәстүрлердің көпшілігі бекітіліп, ұрпақтан ұрпаққа беріледі. Маңызды шарт - конструктивті өзара әрекеттесудің дағдылары мен икемділіктері, нақты әрекеттерде, іс-әрекеттерде, сөздерде, қимылдарда, дене күйлерінде, дауыс ырғақтарында ыңғайсыздыққа немесе қолайсыздыққа әсер ететін, өзара түсіністікке ықпал ететін немесе кедергі келтіретін ауызша және вербалды емес коммуникация технологиялары мен техникалары. Бизнестің өзара іс-қимылы саласында оның тиімділігінің шарты - оның қызметкеріне, серіктесіне, клиентіне, кез келген адамға кәсібилік пен мейірімділік қарым-қатынасы болып табылады. Бұл барлық қатысушылар үшін мәдени қарым-қатынастың күнделікті нормасы, іскерлік этикасының нормасы

болып келеді.

Әлеуметтік-құқықтық қарым-қатынас нормалары кәсіптік ортада (мысалы, іскерлік этикет немесе іскерлік қарым-қатынастар этикасы, корпоративтік мәдениет және ұйымдастырушылық мінез-құлық) дамиды және моральдық нормаларға айналады, оның сақталуы әркім үшін қажет, бірақ тәжірибе көрсеткендей, өкінішке орай, ол барлығында бекітілмейді және барлығы игермейді. Бұл балалардың жас кезінде, сондай-ақ жасөспірімдердік кезеңде қалыптасқан теріс тәжірибесі мен теріс стереотиптеріне байланысты.

ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС МӘСЕЛЕЛЕРІНЕ ҚҰЗЫРЕТТІЛІК ҚАТЫНАС

Әр адам өмір бойы, ерте балалықтан бастап, үнемі қарым-қатынасқа үйрену керек, яғни ол дегеніміз коммуникативті тәжірибесін үнемі толықтыра отырып, өз дағдылары мен икемділігін жетілдіріп, коммуникативті құзыреттілікті дамыту. Қарым-қатынас заңдарын және оның техникасын меңгеру, ана тілінің қуатты әлеуеті, сендіре білу, түрлі сөйлесулер және келіссөздер жүргізу, басқа адамдарға жағымды әсер ету, жанжал жағдайлар мен оқиғалардың ересек адамның басқаруы өмірдің барлық салаларында тәжірибелік пайда әкеледі, мансапта көмектеседі, кәсіби жетістікке әкеледі, өз мақсаттарына жету үшін, әркімге бәсекеге қабілетті тұлға болуға мүмкіндік береді.

Сонымен қатар, коммуникативтік құзыреттілік туралы айтқанда, шынайы өмірде жиі анықталатын «қарым-қатынас» және «қарым-қатынас» түсініктері арасындағы айырмашылықтарды түсіндіру пайдалы. Коммуникация (лат. тілінен *communicatio* — хабарлама) - адамға, топқа немесе ұйымнан эмоционалдық және интеллектуалды мазмұнды басқа адамға, топқа немесе ұйымға беру процесі болып табылады. Маманның жұмысындағы қарым-қатынас байланыс процесінің бір бөлігі ғана және, осылайша, тар тұжырымдама болып келеді. Жоғарыда айтылғандай, өзара әрекеттесу процесінде (өзара әрекеттесу) жүзеге асырылады және өзара түсіністікке (қабылдау) негізделген.

Коммуникациялық процесті тиімді жүзеге асыру жеке тұлғаның коммуникативтік құзыреттілігінің даму деңгейіне, яғни ауызша және кинетикалық қарым-қатынас дағдыларын, өзін-өзі танытуды, стресске қарсылықты, командалық жұмысты, ынтымақтастықты,

жанжалды басқаруды және өзара әрекеттесу үдерісіндегі өзін-өзі басқару дағдыларын дамыту деңгейіне байланысты.

Белгілі болғандай, бүгінгі күні қарым-қатынаста оқытудың басқа да көптеген бағыттарында тәрізді *құзыреттілік тәсіл* бар болып отыр. Дегенмен, білім беру жүйесіндегі көптеген тәжірибелі мамандар, әсіресе, белгілі бір құзыреттілік мәселелерінде және «шығу кезіндегі» білім алушыларды диагностикалауда көптеген түсінбеушіліктер мен түсіннісіздіктер кездеседі.

Біз байланыстың оқыту үдерісіндегі құзыреттерді дамыту үшін, содан кейін түлектер арасында олардың даму деңгейін бағалау үшін, алдымен, құзырет пен құзыреттілікті ажырата білу қажет. Әдебиетте де, нақты тәжірибеде де бұл ұғымдар жиі шатастырылады.

Құзырет (лат. *competentia)* — тиісті, қабілетті; *құзыреттілік* (лат. *competo)* — қол жеткіземін, сәйкес келемін, үйлесімді. Сөздер ағылшын тілінен алынған, онда competence сөзінің бірнеше мағынасы бар, бірінші - қабілеті, деректері, білімі, біліктілігі; екіншісі - құзыреттілік, құқықтылық. Сарапшылардың пікірінше, орыс тілінде бұл ұғымдар толығымен өзге лингвистикалық бірліктер ретінде бекітілген, айтылуы бойынша бір-біріне жақын, бірақ мүлдем әртүрлі семантикасы бар.

Құзыреттілік — біріншіден, басшы органның, лауазымды тұлғалардың өкілеттігі; шешімдер қабылдауға құқығы бар мәселелердің ауқымы. Бұл заңдарда, басқа нормативтік актілерде, ережелермен, нұсқаулықтарда, жарғыларда белгіленген. Екіншіден, бұл белгілі бір саладағы тәжірибе немесе білім. Ондай түсіндірмелер жетекші сөздіктерде де жазылған

Осылайша, Д.Н. Ушаковтың сөздігінде *құзыреттілік*, ең алдымен, адамның билігі, танымы, тәжірибесі бар мәселелер, құбылыстардың шеңбері ретінде түсіндіріледі, екіншісі - өкілеттіктер шеңбері, белгілі бір адам жүргізетін мәселелердің шеңбері , құбылыстар (құқықтар). Шетелдік сөздердің сөздігінде біршама жақын талдау, атап айтқанда: құзыреттілікке, білуге, бір нәрсе айтуға мүмкіндік береді, ал *құзырет* - кез келген органның немесе лауазымды тұлғаның өкілеттіктері және сайып келгенде *құзыретті* - құзыретке ие болушы; белгілі бір аймақта білімді, білікті. С.И. Ожеговтың сөздік қорында *құзыреттілік* кез келген саладағы білім, таныс болу, билік ретінде анықталады.

Құзыреттілік проблемаларын талдау және құзыреттілік терминдері айырмашылығы және құзырет тұрғысынан айырмашылықтармен педагог-ғалымдар да айналысады. Ол ұғымдардың кейбір анықтамаларын қарастырайық, атап айтқанда:

- құзыреттілік — бұл иелену, адамның тиісінше құзыреттілікке ие

болуы, өзіне және оның қызмет субъектісіне деген көзқарасы (А В Хуторская). Осы анықтамаға сәйкес құзыреттілік - қоғамда жұмыс істеу үшін қажетті жеке қасиеттер жиынтығы, белгілі бір саладағы тәжірибе;

- құзыреттілік, тұлғаның әлеуметтік және кәсіби өмірінің интеллектуалды және жеке тұрғыдан негізделген тәжірибесі ретінде біліміне негізделген, құзыреттілік «қолданысқа» келмеген «жасырын», «әлеуетті» резерві, білімі мен практикалық дағдылары мен біліктерінің жиынтығы (И.А.Зимняя);
- тар пәндік білімді, пәндік дағдылардың ерекше түрін, ойлау тәсілдерді, өздерінің іс-әрекеттері үшін жауапкершілік сезімін қоса алғанда, пәндік саладағы нақты әрекеттерді тиімді орындаудың арнайы түрі ретінде, өз әрекеттері үшін жауапкершілікті түсіне отырып, онда «жоғары құзыреттілік» ерекшеленеді, ол адамда жоғары бастамашылық деңгейінің болуын, қойылған мақсаттарды орындау үшін, адамдарды ұйымдастыра білу қабілеті, бақылау дайындығы мен өз әрекеттерінің әлеуметтік нәтижелерін талдауды жүзеге асыруды болжайды, (Дж. Равен, британдық психолог), яғни бұл талдаманың авторы құзыреттілікті қабілет ретінде қарастыруды ұсынады, сондай ақ белгілі бір әрекеттерді өндіру мүмкіндігі ретінде де, тиісінше, екі жоғарыда аталып өткен анықтамалар едәуір көлемді болып табылады, себебі алынған, мақсатты қалыптасқан іскерлік ғана емес, сондай ақ оларды жүзеге асыру мүмкіндігін де қарастырады.

Осылайша, бүгінгі таңда «құзыреттілік» тұжырымдамасының көптеген анықтамалары бар.

Жоғарыда айтылғандарға сүйене отырып, педагогикада құзыреттілік туралы негізгі ұғым ретінде келесі анықтамалар жиі пайдаланылады: бұл жеке қасиеттер мен қабілеттер, сондай-ақ адам өз міндеттерін табысты орындау үшін қажетті кәсіби дағдылар. Мысалы, мұғалім үшін келесідей құзыреттер қажет:

- нақты білім беру және тәрбие беру мақсаттарын белгілеу мүмкіндігі;
- оқу үдерісін жоспарлау және ұйымдастыру;
- көшбасшылық және жаттықтыру дағдылары;
- білімді, дағдыны және білікті дамытуға бағытталған нәтижеге бағдарлану;
- идеяларды қалыптастыру және жинақтау;
- тиімді қарым-қатынас дағдылары (сөйлеу және тыңдау);
- топта жұмыс істей білу, рөлдерді дұрыс бөліп көрсету, командаларды құру, өзара әрекеттесу;

- оқушылардың психологиялық сипаттамаларын және оларға техникалық әсер етуді меңгеру;
- өзгертуге, өзгеруге тез бейімделу;
- жеке даму, үздіксіз білім алу және т.б.

Құзыреттілік мәселесі бойынша әдебиеттерді талдау нәтижелерін және біз келтірген терминдердің анықтамаларының мазмұндық-талдауын қорытындылай келе, негізгі сөздердің ең көп тараған мазмұнын алып қарастырамыз:

- құзыреттілік - бұл білім, дағды, тәжірибе, білік, қабілет, құзыреттілікке ие болу;

- құзырет - жеке сипаттамалар жиынтығы, өкілеттілік шеңбері, мінез-құлық аспектілері, жеке мінез қасиеттері, мінез-құлық сипаттамалары жиынтығы (тұлға аралық қатынас дағдылары, көшбасшылық, аналитикалық дағдылар және жетістіктерге бағдарлану және т.б.).

Осы түсініктің негізінде *құзырет* туралы айтатын болсақ, байқау объектісі - бұл тұлға, жеке басының сипаты (серіктестермен тиімді өзара әрекеттесуі), мінез-құлық (коммуникативтілігі, басқалармен ақпарат алмасу), мінез-құлық контексті (тиімді қарым-қатынас негізгі серіктестериен қарым-қатынасты дамытуға көмектеседі).

Құзыреттілікке келер болсақ, байқау объектісі – лауазым болып келеді (мысалы, мұғалім, аудармашы), лауазымдық міндеттері (ақпарат алу және өңдеу, өзара әрекеттесу процесін ұйымдастыру), жұмыс нәтижесі (сәйкес мәтінді және контекстті беру, бақылау - кері байланыс).

КОММУНИКАТИВТІК ҚҰЗЫРЕТТІЛІК

Бұл тарауда мұғалімнің коммуникативтік құзыреттілігі туралы сөз қозғалады, ол оған болашақта кез келген білім беру немесе коммуникативтік жағдайдағы өзара әрекеттесу үдерісін тиімді басқаруға мүмкіндік береді.

Психологтар, тұлға аралық қарым-қатынас мамандары оның негізгі құрамдас бөліктері болып енетін, қарым-қатынас жасауды үйрену бағдарламаларының мазмұны ретінде коммуникативтік құзыреттілікті белгілейді.

Коммуникативті құзыреттілік - іскерлік коммуникациядағы мәдени нормаларды, этикет пен шектеулерді білу; коммуникативті, интерактивті, қабылдау, сөйлеу дағдылары мен икемділіктерді, ауызша және вербалды емес коммуникация құралдарын; модельдер, стратегиялар, тиімді стиль және өзара әрекеттесу формаларын;

серіктестерге сенімді және әсерлі әсер ету әдістерін, кері байланыс орнату мүмкіндігін меңгеру.

Вербальды құзыреттілік - іскерлік қарым-қатынасқа қатысушылардың кейбір тұжырымдамаларының контекстін және субтексін ескере отырып, өзектілігін көрсетеді; іскерлік құжаттарды ресімдеу кезінде жазбаша қиындықтардың болмауы; алынған ақпаратты түсіндірудегі өзгерістер; құндылықтар мен стереотиптер бағалау саласындағы бағдарлардың жеткіліктілігі; дамыған тезаурус және сөйлеудің метафорлығы; талқылау жүргізе білу, сұрақтар қою және оларға жауап беру; сөйлеуге ықпал ететін оң емес ауызша сигналдарға ие болу.

Психологиялық құзыреттілік - қауымдастыққа қатысушылардың білімі, олардың жеке ерекшеліктері, жетекші сенсорлық арналары және оларға «қол жеткізу кілттері»; жеке мотивация және бағыттылығы; эмоционалды шиеленісті және жанжалды жағдайларды басқара білу, өзара әрекеттесуге қатысушыларға психологиялық қолдау көрсетуге, басқаларға әсер етуге мүмкіндік береді.

Әлеуметтік-психологиялық құзыреттілік - бұл жеке-дара бағдарлану; әлеуметтік рөлдердің әртүрлілігін, өзара әрекеттесу жолдарын, стратегияларын және тактикасын ұсыну; тұлға аралық және топ ішіндегі мәселелерді талдау және шешу, күрделі, қақтығыстар жағдайында мінез-құлықтың әртүрлі сындарлы сценарийлерін әзірлеу және сынау.

Интербелсенді құзыреттілік - ойын топтарын құра білу, олардың мүшелерінің бірлескен жұмысын бірлесе ұйымдастыру, рөлдерді дұрыс бөліп, көшбасшыларды таңдау, өзара әрекеттесу үдерісін басқару және белгіленген мақсаттарға қол жеткізу, жеңілдету және модерация жүргізу.

Эго- құзыреттілік — коммуникативтік практикумға негізделген (өз әлеуетін зерделеу) және өзін-өзі басқаруға (өзін-өзі басқару, қойылған мақсаттарға қол жеткізу) негізделген әлеуметтік құзыреттіліктің маңызды компоненті, өз мүмкіндіктерін және мақсаттарын, ресурстарымен және басқа адамдармен қарым-қатынаста қиындықтардың себептерін түсінуге мүмкіндік береді, сондай-ақ өзін-өзі реттеу тетіктері мен дағдыларын білу, оларды қолдана отырып, жеке жетістіктер мен өркендеуді қалыптастыру әдістерін меңгеріп, имиджін қалыптастырып, өз бренді мен өз бетімен таныстыруды қолдайды.

Коммуникативті құзыреттілік туралы айтатын болсақ, көптеген мамандар қарым-қатынас дағдыларын жиі бөледі - басқа да қажетті нәтижелерге қол жеткізу және жеке мақсаттарды жүзеге асыру үшін қарым-қатынастарды басқару және әлеуметтік қатынастарды

қалыптастыру, сондай-ақ өзара түсіністікке қол жеткізу және әртүрлі адамдармен адамдар арасындағы жасы, мәртебесі мен әлеуметтік мәртебесіне қатысты қарым-қатынаста үйлесімділік жасау қабілеті. Бұл құрамдас бөлікпен байланысты құзыреттер, олар: көшбасшылық, қақтығыстарды, бүлдіргіш мінез-құлық және конструктивті емес байланыстарды басқару қабілеті, командамен жұмыс істей білу, өз ойын білдіру, сұрақтар қою және басқаларды тыңдау, стресске қарсылықты көрсету. Бұл тізімге көптеген басқа сипаттамалар қосуға болады.

Жоғарыда көрсетілген құзыреттілік білім беру саласындағы мамандарға әлеуметтік өзгерістер жағдайында болашаққа бейімделуге мүмкіндік береді; қалыптасқан жағдайларды және пайда болатын проблемаларды дұрыс бағалау, түсіну, адам факторын ескере отырып, тиімді шешімдерді қабылдау және орындау, кәсіби және тұлға аралық қарым-қатынаста сындарлы өзара әрекеттесу.

Бұл құзыреттіліктер білім беру саласындағы мамандарға әлеуметтік өзгерістер жағдайында болашаққа бейімделуге мүмкіндік береді; пайда болған жағдайларды және пайда болған проблемаларды дұрыс, тиісінше бағалауға және түсінуге, адам факторын ескере отырып, тиімді шешімдерді жасауға және орындауға, кәсіби болса да және тұлға аралық болса да қарым-қатынаста сындарлы өзара әрекеттесуге көмектеседі.

Коммуникативтік құзыреттілік, білім, білік және тиімді қарым-қатынас дағдыларының жиынтығы, яғни - бұл арнайы интерактивті жағдайда сіздің қарқынды технологияларды пайдалана отырып, арнайы оқыту қажеттілігі болып табылады. Байланыс мәселелері бойынша ғылыми зерттеулер көрсеткендей, мұндай дағдыларға үйрету мектеп, лицейден басталуы керек, ал жоғары оқу орнында міндетті пәнге айналуы керек, себебі қарым-қатынас қабілеті ең маңызды болып табылады және адам қарым-қатынастары жүйесінде көптеген мамандықтар үшін, ол бейіндік құрамдас болып келеді.

Өмірінің маңызды бөлігінде адам жұмыс істегендіктен, өзара қарым-қатынас жасайды және өзара әрекетке түседі - ол сөйлейді, оқиды, жазады және тыңдайды, сондықтан жоғарыда айтылғандай, оның жетістігі ғана емес, жоғарыда айтылғандай, сонымен бірге өмірдің қиындықтары осындай құзыреттілікке (коммуникативтік) байланысты. Ұйым, топ немесе жеке тұлға ақпарат алмасуда және беруді, идеялармен алмасуды және бірлескен күш-жігерді үйлестіруді қамтамасыз ететін жеткілікті қарым-қатынассыз өмір сүре алмайды.

Авторитарлық қоғамда, іс жүзінде демократиялық қоғамда коммуникативті құзыреттілікті дамыту бұрын-соңды талап

етілмегенін атап өту керек, сондықтан көптеген адамдар, соның ішінде көптеген оқытушылар мен білім беру мекемелерінің оқытушылары коммуникативті сауатсыз болып қалды.

Қарым-қатынас проблемалары бойынша әдебиет, теориялық оқу курстары және практикалық ойын сабақтары адамдар арасында басқа адамдар өмір сүруге үйрету, олармен конструктивті қарым-қатынас жасау және түсінуге қол жеткізу, сондай-ақ коммуникативті құзыреттілік, құрметке ие болу, оң қабылданған имиджді алуға көмектеседі, яғни ересектерге бір-бірімен қарым-қатынасты реттеуге мүмкіндік беретін, осылайша олардың жеке және кәсіби өмірін жеңілдетуге ықпал етіп, сондай-ақ балаларға оң әсерін тигізеді.

Тапсырманы орындау

Ежелгі даналыққа сәйкес, рухани өмірдің шынайы жетістігі көптеген адамдармен бірге (бір уақытта тек ресми немесе отбасылық міндеттермен ғана емес) достық қарым-қатынаста болған адамдар үшін қол жетімді. Бұл қарым-қатынас шеңберіне мыналар жатады: туыстар; құрдастар; сізден жасырақ адамдар; сізден әлдеқайда жас адамдар, өте жас балалар; сізден үлкен адамдар; сізден әлдеқайда үлкен адамдар; қарттар мен қарт адамдар.

Ал енді ұсынылған қатарларды достық қарым-қатынастағы адамдар атын жазу арқылы толтыруға тырысыңыз. Әрбір қатарда осындай бірнеше серіктестер бар болса жақсы.

Құрдастар: _____
Сізден жас адамдар: _____
Сізден едәуір жас адамдар: _____
Кішкентай балалар: _____
Сізден үлкен адамдар: _____
Сізден едәуір үлкен адамдар: _____
Қарттар мен қарт адамдар: _____

Егер бос орын болса, онда бұл «ойлануға арналған ақпарат». Сіздің әлеуметтік қарым-қатынас шеңберіңіз толық емес, әртүрлі жас санаттарындағы жаңа достарыңызды олардың рухани өмірін толық түсіну үшін іздеңіз!

ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫҢ КӨП ЖОСПАРЛЫ СИПАТЫ

Бір-бірімен қарым-қатынас жасай отырып, яғни өзара әрекеттесу арқылы адамдар әдетте *нақты мақсаттарды* көздейді:

- ақпарат алмасу немесе беру;
- кәсіби дағдыларды қалыптастыру, жеке және іскерлік қасиеттерді дамыту;
- өзін-өзі, басқа адамдарға, жалпы алғанда қоғамға деген қарым-қатынасты қалыптастыру;
- қызметтің алмасуы, инновациялық техника мен әдістер, құралдар мен технологиялар;
- түзетуді жүзеге асыру, мінез-құлықты мотивациялауды өзгерту;
- эмоционалды күйлер мен сезімдермен алмасу.

Байланыс процесінде жүзеге асырылатын барлық функциялар маңызды, бірақ іскерлік өзара әрекеттесу үшін адамдар арасында ақпарат алмасу ерекше құнды болып табылады. Академик А.И. Берг пайымдауынша, ойлау процестері тоқтамайтын ақпараттық байланыс жағдайында едәуір нәтижелі жүреді. Ғарышкерлерді даярлау бағдарламасында салыстырмалы түрде қысқа уақытта термосурдо камераларында (шамамен алты сағат) ғарышкерлердің болуы ең күрделі эксперименттердің бірі болып келеді. Бұл жерде тек коммуникацияға деген қанағаттанарлықсыз қажеттіліктен емес, сонымен бірге адамның айналасындағы әлемнің әртүрлі қабылдауларының бұзылуынан уайымдауында.

Қарым-қатынас кезінде кемінде екі адам өзара қарым-қатынас жасайды, ал олардың әрқайсысының өзара хабардар болуы, өзара әрекетті қалыпқа келтіруді болжайды, сондай-ақ өзара түсіністікке қол жеткізеді. Байланыс кезінде, серіктеске психологиялық әсер де бар. Ақпарат алмасудың тиімділігі үшін, екі қарым-қатынас жағының бірдей кодтау жүйесі болуы керек.

Адамдар арасындағы қарым-қатынас тәжірибесінде жиі жас, әлеуметтік, кәсіби, психологиялық және коммуникативтік тосқауылдар (фр. *barriere* - тосқауыл, кедергі) арқылы туындаған түсініксіздіктер болып жатады, яғни адамдар арасындағы *өзара түсініспеушілік,* бұл бірдей құбылыстың басқа мағынасы бар

екендігінің салдары болып табылады. Психологиялық сипатта болатын кедергілер қарым-қатынас жасаушылардың жеке психологиялық сипаттамаларынан немесе олардың арасында қалыптасқан психологиялық қарым-қатынастардан туындайды. Коммуникативтік кедергілер, әдетте, коммуникативтік қабілетсіздіктің салдары болып табылады. Әлеуметтік кедергілер серіктестер арасында терең айырмашылықтардан туындаға қарым-қатынас жағдайын біркелкі түсінбеуден пайда болады.

Әртүрлі бағыттар, қарым-қатынас типтері және түрлері сізге оның келесі функцияларын ажыратуға мүмкіндік береді:

- *ақпараттық-қарым-қатынастық* халықтың барлық әрекет түрлерімен байланысты;
- адамдар бірлескен қызметті жүзеге асыру барысында өзара іс-қимыл жасағанда *прагматикалық* жүзеге асырылады;
- *қалыптастырушы* адамның даму процесі мен оны адам ретінде қалыптастыру процесінде көрінеді;
- *растау функциясы басқа* адамдармен қарым-қатынас жасау барысында ғана біз өзімізді түсініп, біліп, өзімізді өз көзімізше дәлелдей аламыз. Растаудың белгілері - танысу, амандасу, назар аудару белгілерін жатқызуға болады;
- *тұлға аралық қарым-қатынастарды ұйымдастыру және қолдау:* қарым-қатынас барысында біз адамдарды бағалаймыз, эмоционалдық қарым-қатынастар орнатамыз, және сол адам әртүрлі жағдайларда әртүрлі көзқарасты тудыруы мүмкін;
- *тұлға ішілік қарым-қатынас функциясы өзімен-өзі болатын* диалог болып табылады, бұл сіз қабылдаған шешімдер туралы ойлануға және нақты жағдайда дұрыс әрі саналы әрекет етуге мүмкіндік береді.

Тапсырманы орындаңыз

Жұмыс дәптерін бастаңыз және күні бойы қатысқан коммуникативтік эпизодтарды сипаттаңыз. Әрбір эпизодты жоғарыда аталған функциялардың біріне алыңыз. Олардың әрқайсысы бірнеше функцияларды орындай алады. Сіз сондай аз уақыт ішінде қатысқан қарым-қатынастың әртүрлілігіне таң қаласыз!

ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ТҮРЛЕРІ МЕН ДЕҢГЕЙЛЕРІ

Қарым-қатынас нысандары мен түрлеріне қарай ерекшеленеді, ол өте әртүрлі. Психологтар тікелей және жанама қарым-қатынас, аралық және тікелей, ауызша (ауызша) және ауызша емес (дене тілі) қарым-қатынас түрлерін көрсетеді.

Сондай ақ тұлға аралық және бұқаралық коммуникацияны ажыратды. *Тұлға аралық қарым-қатынас* әртүрлі топтардағы адамдардың тікелей байланыстарымен байланысты. Адамдар арасындағы қарым-қатынаста екі жақты бағдар бөлінеді: бір жағынан, *құралдық* - іс бойынша, әлеуметтік маңызы бар тапсырманы орындауға және нәтижесіне (бұл байланысты жиі формальды немесе іскерлік деп атайды); екінші жағынан, *жеке тұлғалық* - байланысқа қатысушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыру (ол жиі бейресми байланыстар шеңберінде жүзеге асырылады).

Адамдар арасындағы өзара әрекеттесуді келесі сәттермен ерекшеленетін тұлға аралықпен сипаттайды:

- оған аз адамдар саны қатысады (2-ден 3 адамға дейін);
- бұл тікелей өзара әрекет - оның мүшелерінің кеңістіктік жақындығы бар, бір-біріне қол жеткізе алды, көре алады және ести алады, кері байланыс орната алады;
- бұл тұлғаға бағдарланған қарым-қатынас деп аталады, яғни серіктес басқа адам жағдайына кіруге тырысады, оның жағдайын және ерекшеліктерін ескереді.

Достық қарым-қатынасқа қарағанда *іскерлік қарым*-қатынас - бұл объективті келісімге, кәсіби мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізуге бағытталған тұлға аралық қарым-қатынас. Іскерлік қарым-қатынас үш негізгі коммуникативтік түрде жүзеге асырылады:

- *монологтық,* онда коммуникативтік іс-қимыл басым – субьект – қарым –қатынасқа қатысушылар басқа субьектілерден тыңдау процесін ұйымдастырушы ретінде адамның айтқандары (мысалы, дәрістер, баяндама, халық алдында сөйлеу);
- *диалогтық*, онда субъектілер өзара әрекеттеседі және өзара белсенді (әңгімелесу, келіссөздер, кеңес беру);
- *полилогиялық,* коммуникативтік бастаманы игеру үшін күрестің өзіндік сипаты жиі кездесетін және оның тиімді іске асырылуын (пікірталас, іскерлік ойындар және т.б.) барынша кеңейту ниетімен тікелей байланысты, көпжақты қарым-қатынастарды ұйымдастырады.

Адамдар арасындағы қарым-қатынастар, негізінен, адамның жеке басына қатысты психологиялық мәселелерге, мүдделерге және қажеттіліктерге шоғырланған. Жеке қарым-қатынастар оң (жағымды, достық, сүйіспеншілік) және жағымсыз (жек көру, антипатия, жеккөрушілік, араздық) болуы мүмкін. Олар өзара қарым-қатынас процесінде туындайтын адамға деген қайғы-қасіретті, антипатияны, құрмет пен сыйластықты, сенімділік және сенімсіздікті білдіреді. Бұл қарым-қатынастар адамдар арасында қалыптасқан жағдайға және қоғамдағы адамның мәртебесіне қарамастан қалыптасады. Дегенмен, олар тұрақсыз және күшейту бағытында да, сондай-ақ бұзылу немесе жеке тұлға аралық қарым-қатынастарды таза іскерлікке көшіру бағытында да өзгеруі мүмкін.

Психологияда тұлға аралық қарым-қатынастың үш негізгі түрі бар: императивті, манипуляциялық және диалогтық.

Императивті қарым-қатынас (лат. *imperativus* — бұйрықты, таңдауға рұқсат теілмейтін) — бұл, әдетте, коммуникациялық серіктеске авторитарлық (күштік) әсер ету нысаны. Оның басты мақсаты - бірін-бірі серіктесіне бағыну, оның мінез-құлқына, ойларына бақылау жасау, сондай-ақ белгілі бір әрекеттер мен шешімдерді мәжбүрлеу. Бұл жағдайда, серіктес бақыланатын механизм ретінде, әдетте, пассивті жақ ретінде әрекет етеді. Сонымен бірге, серіктесті мәжбүрлеу жасырылмайды және ықпал ету бұйрығы ретінде бұйрықтар, қаулылар, шешімдер, талаптілектер мен қорқытулар пайдаланылады, ал олардың орындалмау нәтижелері жазалау, қоғамдық сөгіс болып табылады.

Манипуляциялық қарым-қатынас (латынша *manipuler* – манипуляция жасау императивтіге ұқсас) Оның басты мақсаты, сондай-ақ қарым-қатынас серіктесіне әсер ету болып табылады, бірақ сол уақытта ол ниет жасырын, камуфляжданады. Манипуляция, императивтік тәрізді басқа адамның ойы мен жүріс-тұрысын бақылауға қол жеткізуге деген ниетін біріктіреді. Айырмашылығы, тек манипуляциялық қарым-қатынаста әңгімелесетін серіктесі шынайы ниеті туралы хабардар етпейді, әдетте, оның қалтарыста мақсаты болады және бопсалау, қорқыту, құндылықтарды алмастыру, басқалармен қақтығысу немесе өтірік ниет білдіру, жағымпаздық, фактілерді жасыру, жалған айту және т.б. тәрізді «кір» әсер ету технологияларын пайдаланып жатады.

Өзара қарым-қатынас түрінде әріптес, әдетте, бірегейлікке құқығы бар біртұтас тұлға ретінде қабылданбайды, манипуляторға қажетті белгілі бір қабілетін, сапасын және қасиеттерін тасымалдаушы ретінде қабылданады, оны ол өз мақсаттары үшін пайдаланады. Басқа адамға қатысты манипуляциялық қарым-қатынас, әдетте, тұлға аралық қарым-қатынас пен сенімді қарым-

қатынастардың жойылуына алып келеді.

Диалогтық қарым-қатынас (грекше *dialogos* сөзінен - екі немесе одан да көп адамдар арасындағы әңгіме) адамдар арасындағы қарым-қатынастың императивтік және манипуляциялық түрлеріне балама болып табылады. Ол серіктес – қатысушыларының, яғни қарым-қатынасқа қатысушылардың тең құқығына негізделген және өзіңізге тұрақты орнатудан серіктеске орнатуға көшуге және оның мүдделері мен мүмкіндіктерін ескеруге өтуге мүмкіндік береді (мен айтып тұрмын – сіз тыңдайсыз және керісінше).

Тапсырманы орындаңыз

Осы әңгімеде қандай қарым-қатынас түрі және қандай кедергілер сипатталғанын анықтаңыз.

«Жаяу саяхаттап жүруді жақсы көретін Джонатан Свифт қараңғы кеште бір кішкентай қалаға келіп жетті және түнеуге қалуға шешім қабылдады. Бірақ жәрмеңкеге байланысты қонақ үйлердегі барлық орындар бос болмады. Ақырында, Свифтке бір үйде жалғыз орын ұсынылды: ертерек келген фермермен бірге төсекке ұйықтау. Күні бойы шаршағандықтан, саяхатшы жатып қалды, едәуір мас көршісі ұзақ және зеріктіріп сауда-саттық сәттілігімен мақтана бастады.

- Ал сіздің халыңыз қалай? - содан кейін фермер сұрады.

«Мақтана алмаймын, - деп жауап қатты қатты ұйқысы келген Свифт, - осы аптада мен тек алты адамды ғана астым.

- Сіз оны қалай астыңыз? - деп асықты ол. – Сізде сонда қандай жұмыс?

- Ия, кейбіреулер үшін тым жағымды емес: мен дарға асушымын. Алайда, олар ондаған адамды жинауға уәде берді.

Қорқынышта фермер оның серіктесін тастап кетті, бақытты Джонатан Свифт төсекке кеңінен созылып жатты».

Іскерлік қатынастар екі топқа бөлінеді: оң және теріс (конструктивті және деструктивті). Біріншісіне *әріптестік* пен *ынтымақтастық*, ал екіншісіне - *бәсекелестік* пен *бақталастық*, сондай-ақ *жанжалдық қарым – қатынастар* жатады. Іскерлік қарым-қатынастар тұрақты, олар байланыс үшін міндетті, олар объективті-мақсатты және функционалды-рөлдік сипатқа ие. Іскерлік қарым-қатынастар дәстүрлі, жағдайлық, эмоционалды және зорлық-зомбылық сипатында шектеулерге ие. Бұл қатынастарды көбінесе формальды немесе ресми деп атайды, өйткені жоғарыда аталғандардан басқа, өзгелерге тән сипаты бар және оларға кіретін адамдардың жеке және психологиялық жай-күйіне тәуелді емес; рөлдер мен маскалардың көмегімен жүзеге асырылуы мүмкін,

жауапкершілікпен тәуелді болып келеді.

Бұқаралық қарым-қатынас - бұл қоғамдағы бейтаныс адамдардың байланыстары мен контактілері, бұқаралық ақпарат құралдары арқылы байланыс.

Жоғарыда айтылғандардан басқа, адамдар арасында ***тұлға аралық қарым-қатынас*** та бар – адамдардың қарапайым қарым-қатынасы, әр адамның жеке сипаттамаларына және рөлдік қарым-қатынасқа байланысты және ***рөлдік қарым-қатынас*** белгілі бір рөлдерді алып жүрушілердің мақсаттары мен сипаттамаларын көрсетеді, мысалы: мұғалім-мектеп оқушысы, ғылыми жетекші-бағынушы, мұғалім-студент және т.б. Рөлдік қарым-қатынаста адам рөлге негізделе отырып әрекет етуге мәжбүр болады, кейде өз ниетін және сипаттамаларын жасырып, оны бағалайды, әдетте ойнаған рөлдің жеткіліктілігі негізінде бағалайды.

Қарым-қатынас барысында адамның өзара байытуы және жеке даму жүреді, өйткені өзара әрекеттесудің нәтижесінде әр қатысушысы өмірлік және кәсіби тәжірибеге ие болады, әртүрлі білімді игереді, құндылықтар мен жұмыс істеу жолдарын дамытады, этикалық және психологиялық нормаларға және мінез-құлық ережелеріне бейімделеді.

Тапсырманы орындау

Үш күн ішінде әртүрлі жағдайларда өзіңіздің рөліңізді жазып алыңыз. Мысалы: «Әріптеспен немесе жақын досымызбен түскі ас», «Мерекеге дайындық бойынша басшымен кездесу», «Жұмыстың нәтижесі туралы жария есеп».

Орнаған жағдайға байланысты таңдалған рөлдер мен бейнелерді сипаттаңыз. Кезеңнің соңында өзіңіздің сезіміңізді талдаңыз: қарым-қатынас кезінде мінез-құлқыңыз қаншалықты ерекшеленді және ол барлық жағдайларда бірдей болып қалды ма? Сіздің мінезіңізге қандай жағдай әсер етті? Әр жағдайда сіз көрсеткен «тұлғалармен» қаншалықты қанағаттанасыз? Қай жерде және қаншалықты қуанышты сезіндіңіз немесе керісінше болды?

ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ҮЛГІЛЕРІ

Қарым-қатынас функцияларына ие болудан басқа, әрбір адам тиімді қарым-қатынас жасау үшін қолданыстағы байланыс моделдерінің барлық түрлерімен жұмыс істеуі керек. Қарым-

қатынаста ақпараттық, сендіру, экспрессивті, нандыру (әдептілік) және салттық қарым-қатынас моделдерін ажыратады.

Қарым-қатынастың ақпараттық үлгісі. Ол әдетте ақпаратты беру, алу, талдау, түсіндіру және түсінік беру үшін қолданылады. Жіберілетін ақпарат қарым-қатынасқа қатысушылардың ақпараттық қорын кеңейтеді, инновациялық ақпаратты таратады, жағдайдың мән-жайларын түсіндіреді, оларға жаңа білім алуға немесе тиімді шешім қабылдауға мүмкіндік беретін нақты фактілер мен деректерді береді.

Бір адамға ғана арналмаған, адамдар тобына бағытталған деректерді беру кезінде (мысалы: сыныпта, дәріс беруде, семинарда) жалпы қабылданған ережелер іске қосылады. Қатысушылардың көпшілігіне сценарийдің бағытын өзгерту, сөйлеушіні халық алдында тоқтату ойларына келмейді. Демек, баяндамашы өзі айтатын ақпараттардың мазмұнын және оны жасайтын нысанын да білуі керек; сол сияқты аудиторияның тыңдағысы келетінін және олардың хабарды дұрыс қабылдай алатынын қарастырған жөн.

Ақпараттық мақсаттарға жету үшін, әдетте, баяндама, хабар, дәріс немесе сабақ, конференция, семинар, кеңес беру, сондай-ақ жазбаша жұмыстарды пайдаланады: рефераттар, курстық жұмыс, жобалық жұмыс, эссе сұрақ теориясын меңгеру деңгейін бағалау, бейне және теледидарлық оқыту бағдарламаларын көру және т.б. ақпарат алмасуға арналған сұрақтар мен жауаптар.

Дегенмен коммуникацияның ақпараттық үлгісінде қарым-қатынастың тиімді болуын қамтамасыз ету үшін келесі шарттар қажет: белгілі бір тыңдаушылардың нақты мүмкіндіктерін, олардың жаңа ақпаратты алуға және оның өңделуіне, түсінуіне және қабылдануына зияткерлік мүмкіндіктерді алуға жеке көзқарастарын қарастыру.

Қарым-қатынастың сендіру үлгісі. Бұл үлгі қарым-қатынас қатысушыларын мүдделесі етуге, белгілі бір жағдайдан тиімді шығуға мүмкіндік береді. Дегенмен, сендіру - күрделі коммуникациялық үдеріс, сондықтан әркім бұл коммуникациялық модельді максималды тиімділікпен пайдалана алмайды. Белгілі болғандай, екі мың жыл бұрын, гректер риториканы (гр. *rhetorikos* - әдемі, көңілді, бірақ аз мазмұны бар сөз сөйлеу) жасаған, яғни ол – сөз сөйлеуді тиімді және сенімді түрде қолданудың өзіндік білім беру жүйесінің бөлігі болып табылатыны белгілі. Аристотель бірінші «этос», «логос» және «пафос» тұжырымдамасын енгізді, олар шамамен аударылғанда «дереккөздерінің дәйектілігі», «логикалық пайымдау» және «эмоционалдық шақыру». Мұның бәрі қарым-қатынастың сендіру тәсілінің қажетті компоненттері болып

табылады.

Сендіру - бұл коммуникативтік процесс болып табылады, онда коммуникатор басқа жеке тұлғаның немесе тұлғалар тобының сенімдеріне, қарым-қатынастарына немесе іс-әрекеттеріне сендіруші белгілі бір таңдау 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.

Мықты аргументтерге мамандар қатаң сынға ұшырамайтын, оларды жоққа шығаруға, жоюға болмайтын, есепке алмайтындарды жатқызады, мысалы:

- олардан туындайтын анық және өзара байланысты фактілер мен пайымдаулар;
- заңдар, жарғылар, нұсқаулық құжаттар;
- тәжірибе жүзінде тексерілген сарапшылардың қорытындылары мен сарапшылардың тұжырымдары;
- беделділердің осы сала бойынша танылған жарияланымдары, кітаптардан алынған дәйексөздер;
- куәлар мен оқиғалардың куәліктері ;
- кәсіби статистиктердің хабарлайтын статистикалық ақпараттары;
- мамандандырылған ұйымдар жүргізген сауалнама нәтижелері.

Дұрыс емес дәлелдер, әдетте, жалған фактілерге байланысты, күмәнді дереккөздерге сілтеме жасайды; гипотеза, жорамал және жалғандықтармен байланысты; жалған құжаттарға негізделген қорытындылар, надандыққа негізделген дәлелдер пайдаланылады және т.б.

Сендірудің ең күрделі міндеті - белгілі бір әрекеттерге қатысты қарама-қайшы пікірлерді, шешімдерді сәйкес келетіндерге айналдыру. Адамдар жеке тәжірибесіне негізделген қорытындыны және олардың топ мүшелерінің айтқандарын жасайды. Хабар нақты субъектісіне қатысты, жағдайдың, мәселені ортақ ұстанымын үйлесімді болса, сендіру әлдеқайда оңай. Сендірудің қарапайым түрі – жағмды пікірлер мен ұстанымдарды күшейтетін қарым-қатынас. Қарым-қатынасқа қатысушылардың әрқайсысы іскерлік бедел резервін ұстап тұру үшін үздіксіз күш-жігер жұмсауы және осылайша тиімді бірлескен қызметтің алдын алу шарттарын жасауға тиіс.

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.

Сендіру - сонымен қатар, жеке сыни ой-пікіріне сүйене отырып, адамның санасына әсер ету әдісі болып табылады. Кез келген интеллектісі жоғары дамыған кәсіби серіктестікке, әріптестеріне сенімді болу үшін, әдетте, қарым-қатынасқа қатысушыларға арнайы коммуникация техникасын қолдануы керек. Сендірудің нәтижесі оның пікірін немесе ойын өз бетінше дәлелдеуге, оның жағымды және жағымсыз жағына баға беруге, сондай-ақ басқа нұсқалар мен шешімдердің мүмкіндіктері мен салдарына баға беруге өз бетінше негіздеме жасаса, табысты болып саналады.

Қарым-қатынас процесінде коммуникативтік техника ретінде сендіру келесі жағдайларда аса сенімді және тиімді болады:

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

Экспрессивті қарым-қатынас үлгісі. Мұндай қарым-қатынас үлгісінің мақсаты өзара әрекеттестікке қатысушылардың арасында психоэмоционалды көңіл-күй қалыптастыру, сезімдерді, тәжірибелерді жеткізуге, қажетті әлеуметтік әрекеттерді туындатуға, нақты әрекеттерге қатысуға тарту болып табылады. Мұндай қарым-қатынас түрін пайдалану үшін, мысалы, өздерінің қоғамдық сөзіндегі (дәріс, сөйлеу) ауызша және вербалды емес коммуникация тәсілдерін ғана емес, сондай-ақ аудио, бейне және басқа да көрнекі құралдарды пайдалану қажет.

Сонымен қатар, дәл сабақта немесе оқу дәрісінде, жиналыста немесе конференцияда сіз осы үлгімен әуестенбеңіз. Әртүрлі көзқарастардағы пікірталастар мен пікірлер ұнатпау және қабылдамауға ұласпауы үшін, эмоционалдық жай-күйді үнемі басқарып отыру керек.

Пікірлердің қақтығысы, қатысушылардың өзара әрекеттесуіне қарсы тұруы әңгімелесушілер біреудің субъективтік көзқарасын шын деп қабылдауға мәжбүр болғанда, эмоциялық даудың осы түріне алып келуі мүмкін. Мұндай дауда көбінесе дәлелдерге («*ad hominem*» - адамдар тобына, адамға) жүгінеді, тыңдаушының эмоцияларына жүгінеді. Әрине, мұндай дауда ешқандай шындық

туа алмайды, тек әрқайсысы өзінің жеке нұсқасын, *субъективті көзқарасын* белсенді түрде білдіріп, оны басқа әңгімелесушілер үшін ең дұрыс деп танытуға тырысады.

Қарым-қатынаста, әсіресе іскерлікте, осындай дау кең таралған болып табылады және жиі іскерлік өзара іс-қимылға теріс әсер етеді. Бұл тек әңгімелесуде немесе жиналыстарда ғана емес, сонымен қатар конференциялар, келіссөздер, кездесулерде де кездеседі, себебі кез келген нұсқаны дәлелдеуге болады және соңында кез келген нәрсені дәлелдлеп шығарасыз. Мұндай дау туралы әдетте: «Дау-дамайлар Римді қиратқан» деп айтылады. , - Шынымен де, белгілі бір мәселе бойынша қатысушылар пікірі сәйкес келмесе және өз желісін мен *эристика тәсілдерін* (гр. *eristikos* — дауласушы, дауларда, тіпті шын мәнінде дұрыс болмай тұрса да, жеңу өнері), жүргізе алатындар жиналса, онда дау, әдетте, пікірлер қайшылығына айналады.

Қарым – қатынастың суггестивтік үлгісі. Суггестивті, яғни, сендіруші, қарым-қатынас үлгісі, айту емес, сендіру өнері, өзара әсер ету тәжірибесінде жиі қолданылады, мысалы, іскери кездесулерде немесе мотивациялық түзетуді қажет ететін адамдармен тәрбиелік әңгімелесу барысында өзара әрекеттесуде кеңінен қолданылады. Бұл қарым-қатынас моделі сонымен қатар, осы және басқа мүмкіндіктер туралы әңгімелесумен және артықшылықтарды көрсетумен қатар, жарнаманы пайдаланады, сонымен қатар, ақпараттық мақсаттардан басқа, белгілі бір параметрлерді қалыптастыру, сендіруді енгізу үшін пайдаланылады.

Сендіру немесе суггестия (латын *suggestio* - сендіру) - бұл бір адамның (немесе топтың) екіншісіне психологиялық әсер етуі, онда олардың нанымына, көзқарасына, шешімдеріне белгілі бір ықпал бар. Сенуге илану суггестивтілік деп аталады. Сену әсерінде бола отырып, адам өз ниетінсіз әрекет етеді, оған бағытталған әсерді бақылай алмайды. Психологтар анықтағандай, егер адам тыныштық қалпында болса, онда оған тең шарттарда сендірумен әсер ету әлдеқайда нәтижелі жүреді, ал жоғары мазасыздану кезінде немесе жоғары қорқынышта - қысқа сендірумен.

Сәтті өзара әрекеттесу үшін барлық қарым-қатынас модельдеріне ие болу керек, өйткені әртүрлі адамдар әртүрлі дәрежеде сендіру дәрежесіне, сенуді қабылдау бейімділігі деңгейіне, әсерлі әсер етудің субъективті дайындығына және оған бағынуға дайын болатындығын білуі керек.

Пайымдауына ықпал ететін факторларға келесі адами сипаттамалар жатады:

- өзіне сенімсіздік;
- алаңдаушылық, үрей;

- ұялшақтық, өзін-өзі төмен бағалау;
- өзіндік кемшілік сезімі;
- жоғары эмоционалдылық, сезімталдылық;
- логикалық талдаудың нашар игерілуі;
- беделділікке сенім.

Сендіру күшіне сондай ақ ситуациялық ф а к т о р л а р да әсер етеді, мысалы:

- кейбір психикалық жай-күйлер (күшті эмоционалдық көңіл-күй, стресс, ауру, шаршау немесе керісінше, демалу, босаңсу);
- құзыреттілік деңгейінің төмендігі, нақты ақпараттың болмауы;
- проблеманың, мәселенің, істің мәнінің маңыздылығы;
- белгісіздік, жағдайдың белгісіздігі, орны;
- уақыттың жетіспеушілігі.

Сендірудің мәні - адамның сезіміне әсер ету және ол арқылы оның ойы мен еркіне әсер ету. Сондықтан қарым-қатынастың әртүрлі үлгілеріне ие болу ғана емес, сонымен қатар өте жақсы түсіну керек: қандай мақсаттарға жету үшін өзара қарым-қатынас жасаушылардың қайсысы өзара әрекеттесу үлгісін қолдануы керек.

Сонымен қатар, көптеген модельдер көптеген жағдайларда бір мезгілде пайдаланылады. Мысалыға, маңызды ақпаратты беру кезінде барлық аталған модельдер пайдаланылуы мүмкін: ақпараттық, сендіру, мәнерлі, нандыру.

Тапсырманы орындаңыз

«Бауырсақ пен түлкі» қарым-қатынас ойыны

Мақсаты. Теориялық материалды бекіту, манипуляцияға қарсылық білдіру қабілетін игеру; дәлелдеу арқылы сендіру дағдыларын дамыту.

Мазмұны. Сабақтың қатысушылары 3-5 адамнан тұратын шағын топтарға бөлінеді, олардың әрқайсысы «Бауырсақ» орыс ертегісінің кейіпкерінің атынан Түлкінің сөздеріне қарсы тұру үшін манипуляциялық әрекеттер ұсынады («Мұрныма отырыңыз, қайтадан ән шырқаңыз»). Манипуляцияға қарсы тұрудың өркениетті жолдарын білетін қарулы бауырсақ 5-10 минутта Түлкіге жауап жазуы керек және оны оқиды. Жауапты оқу барысында басқа қатысушылар Бауырсақтың қандай әдістерін сәтті пайдаланғанын жазады.

Әдістемелік ұсыныстар. Жаттығуды талқылағанда, топ өздерінің жеке стратегияларында басым болатын, тапсырманы орындау кезінде манипуляцияға қарсы қандай әдістерді жиі пайдаланатыны туралы қорытынды жасайды, қай әдістер және қандай себеппен өте сирек пайдаланылады.

(Мысалы, Бауырсақ жауаптарына бірнеше жасалған жауаптарды

келтірейік.)

— Түлкі! Егер сіз мені жеуге ниеттеніп жатсаңыз, онда сіз білуіңіз тиіс: сіз семіріп кетесіз! Менің тәттілігімнен сіздің ауыз қуысыңыздың қышқыл-негіздік балансы бұзылады. Сіздің мұрныңыз жүктеуге төтеп бере алмайды (мен ауырмын, әрине), сізге дәрігерге баруыңыз керек.

— Түлкі! Барлығы мені жегісі келеді, бірақ ол дұрыс па? Сіз бұл әдетте қалай аяқталатындығын білесіз бе? Егер мені тағы бір минуттай ұстасаңыз, мен кешігіп қаламын, үйге уақытында кіре алмаймын, сонда, менің атам қару-жарақпен келіп, кемпіріне әдемі тон тігетін болады.

Қарым-қатынастың рәсімдік үлгісі. Кәсіптік қызметте рәсімдік қарым-қатынас моделіне келесілер қажет болғанда жүгінеді: іскерлік ортада ресми қатынастарды нығайту және қолдау; халықтың ірі және шағын топтарындағы әлеуметтік психиканы реттеуді қамтамасыз ету; корпоративтік мәдениет пен миссияға байланысты ұйымның салттық дәстүрлерін сақтап, жаңа мерекелер мен салт-жораларды жасау (мысалы, жаңа білім беру қызметтерін көрсету).

Мұндай коммуникацияны ұйымдастыру шарттары өзара іс-қимылдың іс-әрекеттерінің, ресми түрде жасалатын қоршаған ортаны, *конвенцияларды* сақтауды (латынша *conventio* - шарт, келісім), мерекелік немесе тиісті көңіл-күйді сақтау, ұлттық, аумақтық және кәсіби дәстүрлер мен мінез-құлық нормалары мен қарым-қатынас тәуелділігін белгілейді.

Ұжымды біріктіру үшін, ұйымға бейілділігін қалыптастыру үшін ресми және бейресми қарым-қатынастарды біріктіру мүмкіндіктері өте маңызды. Ұжымдағы моральдық және психологиялық климат бұл бірліктің дәрежесіне байланысты анықталады. Бұл дәреже неғұрлым жоғары болған сайын, жұмыс ұжымының атмосферасы қойылған міндеттердің талаптарына соншалықты сәйкес келеді. Егер ұжымда бейресми қарым-қатынастар жүйесі дамыған болса, корпоративтік мерекелер, ұжымдық дәстүрлер, адамдардың сезімдері мен ойы едәуір табиғи, еркін болып табылады, бір-біріне деген құрмет пен сенімділік артады, қарым-қатынастағы бөгеліп қалушылық жоғалады, үйлесімділігі мен тез әрекет ету артады.

Мұндай өзара әрекеттесудің формалары ретінде әдетте коммуникаторлар төмендегілерді пайдаланады: шекті, салтанатты, аза тұту; рәсімдік актілер, рәсімдер, салт-жоралар; мерекелер, салтанат, құрмет тұту. Педагогикалық орта үшін, мысалы, Білім күні, түлектер мерекесі, Татьяна күні, Мұғалім күні, сондай-ақ әртүрлі кәсіби мерекелер мен тұсаукесерлер сияқты дәстүрлі мерекелер.

Қарастырылған қарым-қатынастық модельдер іскерлік қарым-

қатынастың барлық мүмкіндіктерін қамтымайды, бірақ өзара әрекеттесудің ерекшелігін, сұхбаттасушының сипаттамаларын анықтауға және жанрды, байланыс құралдарын және технологияларын жоспарлы (болжамды) нәтижені алу үшін сауатты қолдану мүмкіндігін береді.

ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС СТИЛЬДЕРІ

Барлық адамдар қарым-қатынас стилі бойынша - әртүрлі жағдайларда коммуникацияның тұрақты сипаттамасымен ерекшеленеді. Қарым-қатынас стилі басқа адамдармен қарым-қатынас жасағанда адамның мінез-құлқын айтарлықтай анықтайды. Байланыстың белгілі бір стилін нақты таңдауы өзара қарым-қатынас нысанын, оның жүзеге асырылу жағдайын, әңгімелесушінің мәртебесін және жеке қасиеттерін, оның дүниетанымын және қоғамдағы орнын, сондай-ақ өзара әрекеттесудің өзіндік сипатын анықтайтын бірқатар факторлармен анықталады.

Жоғарыда айтылғандай, өзара әрекеттесудің мазмұны, ең алдымен, қарым-қатынастың сөйлеу құралдарына байланысты, ол қарым-қатынаста логикалық және мәнді жүйені қалыптастырады. Қазіргі заманғы байланыс түрлерінің басты ерекшелігі фраза құрылысының қысқалығы және қарапайымдылығы, сөйлеу құрылымы, күнделікті немесе кәсіби сөйлесу сөздік қорын пайдалану, өзіндік сөздік клишелер, үлгілер мен штамптар.

Кәсіби сөздік қарым-қатынаста, әдетте, коммуникативтік өзара әрекеттесудің келесі стилдері қолданылады: ресми-іскерлік, ғылыми, журналистік, күнделікті (әңгімелесу).

Сөйлеудің ресми және іскерлік стилі. Ресми және іскерлік стиль өмірдің және кәсіптік қызметтің практикалық талаптарына байланысты. Ол құқықтық, басқарушылық, әлеуметтік қатынастар саласында қызмет етеді және жазбаша түрде (іскерлік хат-хабарлар, нормативтік актілер, есепке алу және т.б.) және ауызша түрде (жиналыста баяндама, іскерлік кездесулерде сөз сөйлеу, қызметтік диалог, сөйлесу, келіссөздер).

Ресми - іскерлік стильде үш қосалқы стильді ажыратады

- заңнамалық;
- дипломатиялық;
- әкімшілік - кеңселік.

Аталған құрылымдардың әрқайсысы өз ерекшеліктеріне, коммуникативтік формаларына, сөйлеу клишелеріне ие. Осылайша,

дипломатиялық қатынаста меморандум, нота, коммюник қолданылады; қолхат, анықтама, қызметтік хат, сенімхат, бұйрық, өкім, мәлімдеме, мінездеме, хаттаманың үзіндісі - әкімшілік-кеңселік мәнерде; заң, мақала, параграф, нормативтік акт, шешім, шақыру, жарлық, кодекс және т.б.-заңнамалық стильде пайдаланылады.

Іскерлік стиль, ең алдымен кең таралған және жоғары мамандандырылған терминдерді пайдалану арқылы қол жеткізілетін *сөздің ең жоғары дәлдігін* талап етеді. Терминдер көбінесе келесілерді білдіреді:

- құжаттардың атауы: шешім, хабарлама, сұраныс, келісім-шарт, шарт, акт және т.б.
- мамандық, мәртебесі, функциясы, әлеуметтік мәртебесі бойынша тұлғалардың атауы: мұғалім, сот төрешісі, сату жөніндегі менеджер, брокер, компания президенті, тергеуші, психолог, коммерциялық директор, маркетолог, есепші және т.б .;
- рәсімдік сәттер, мысалы: сараптама жүргізу, жауап алу, ұстап алу, аттестациялау, бағалау немесе белгілі бір кәсіби іс-әрекеттер жасау (хабарлау, есеп дайындау, анықтама жазу және т.б.).

Іскерлік стиль ақпараттың *объективтілігін* талап етеді. Құжаттарда мәтінді жасайтын адамның субъективті пікірін білдіру, эмоционалды түрде түсінікті сөздік қорын, вульгаризмді қолдануға жол берілмейді. Бұл стиль сөздің ықшамдылығы, қысқа мерзімділік, лингвистикалық құралдардың үнемді пайдалануымен (КИЯ - қысқа және айқын) сипатталады.

Психологиялық зерттеулерге сәйкес, ересектердің жартысы айтылатын фраза 13 сөзден артық болса, ауызша сөйлемнің мағынасын ұстай алмайды. Сонымен қатар, егер сөз тіркесі үзіліссіз 6 секундтан артық созылса, түсіну ағымы бұзылады. 30 сөзден асатын сөз тіркесі құлаққа мүлдем қабылданбайды.

Ресми қарым-қатынас саласы, қайталанатын стандартты жағдайлар, іскерлік сөйлеудің тақырыптық диапазонын нақты шектеу, *стандарттауды* анықтайды, бұл тек қана тілдік құралдарды таңдауда ғана емес, сонымен қатар құжаттар түрінде де көрінеді. Оларда ұсынылған жалпы қабылданған формалар және құрылымдық және композициялық бөліктердің белгілі бір құрылымы міндетті түрде кіреді: кіріспе бөлім, сипаттама бөлігі, реттеуші және қорытынды бөлімдері.

Іскерлік сөйлеуде сөйлеу сөздері мен үлгілері кеңінен қолданылады, мысалы

- мойындауды білдіру - біз кешірім сұраймыз;
- өтінішті білдіру - біз сіздің көмегіңізге өте көп үміт артамыз;

- мақұлдау және келісуді білдіру - Сіздің пікіріңізбен толық келісемін;
- сөйлесуді аяқтау - бүгін біз барлық мәселелерді талқыладық деп санаймын.

Іскерлік стиль ресми қарым-қатынаста күнделікті тәжірибеде кең таралған. Оны қызметкерлер көбірек ұстанған сайын, мекемеде тәртіп, өзара түсіністік пен ұйымдастырушылық мәдениет көп болады.

Сөйлеудің ғылыми стилі. Ғылым тілі ғылыми, ғылыми-педагогикалық қызметпен айналысатын адамдардың іс-әрекеттерінде пайдаланылады, объектілер мен құбылыстар туралы шынайы білімді қалыптастырады, шындықтың идеялары мен заңдылықтарын, олардың үлгілерін анықтайды. Ғылыми стилі ғылыми трактаттарға, мақалаларға, тезистерге, диссертациялық зерттеулерге, ғылыми жұмыстарға, сондай-ақ конференциялар мен симпозиумдарда, семинарларда және дәрістерге арналған.

Ғылымдағы негізгі ойлау түрі - тұжырымдама, сондықтан мұндай қарым-қатынасқа қатысушылардың ғылыми өзара әрекеттестігі мазмұнды, логикалық, анық ойларды білдіруі талап етеді.

Сөйлеудің ғылыми стилінің негізгі сипаттамаларына келесілер жатады:

- *дерексіз жиынтық* (солай есептеледі, солай айтады, байқағандай, әдетте, әдетте, едәуір жиі, көбінесе, едәуір жиі, өте жоғары және т.б.);
- ақпараттардың қорытындылары мен ой қорытындылары, мықты дәлелдер түріндегі *баяндау келісімділігі;*
- *абстрактілі лексика (*бар, бар болып тұр, құралады, пайдаланылады, қолданылады және т.б.);
- *«Мен» деген есімдіктің орнына «Біз» деген есімдік жиі пайдаланылады* (мысалы: біздің пікірімізше, біздің ойымызша, біздің тәжірибеміз көрсеткендей, біздің байқауымыз бойынша, біздің көзқарасқа сүйенеміз және т.б.);
- *жақты сөйлемдер* (мысалы: атап өту керек, қарастыруға уақытша тоқтату керек, мүмкін болып отыр, тәжірибе көрсеткендей, оны айтуға болады және т.б.);
- *күрделі сөйлемдер* («егер болса» шартына бағынатын және «сол уақытта» мезгіл бағыныңқы жалғаулығымен).

Ғылыми стильде мәтіннің жекелеген композициялық бөліктері әдетте логикалық ретімен реттеледі. Бұл үшін түрлі әдістер пайдаланылады, мысалы, санау: «біріншіден, екіншіден, үшіншіден»; немесе «біріншіден, солай болды»; немесе «егер солай болса, онда бұл керек». Мәтін ішіндегі байланыстар үшін сөйлеу

құрылымдары да қолданылады: «алайда; бұл ретте; ал; дегенмен; сондықтан; сәйкес ...; демек; бірдей; келіңіздер, қарастырыңыз; ... тоқтау керек; сонымен; осылайша; қорытындылай келе, айталық; айтылғандардың барлығы жасасуға мүмкіндік береді; біз көріп отырғанымыздай; қорытындыларды шығара отырып; айту керек».

Сөйлеудің ғылыми стилі ғалымдар мен педагогтардың кәсіби ортасында ғылыми зерттеулерге, ғылыми конференцияларға және симпозиумдарға қатыса отырып, адамдардың белгілі бір құзыреттілік деңгейі бар және ғылыми жетістіктермен алмасу қажеттілігі барынша бар болғанда. Сонымен бірге, мысалы, тәжірибелік сабақтарда сабақ беретін немесе дәріс оқыған кезде, ғылыми стильді пайдалану қажетті оң нәтиже бермейді, сонымен қатар оны тыңдаушылар нашар қабылдайды. Айта кетейік, ғылыми стилі жазбаша материалдарды (дыбысты) оқуға мүмкіндік береді, мұндай мәтінді есту арқылы қабылдау қиын. Соңғы жылдары ғылыми қарым-қатынастың тиімділігін арттыру үшін стенділік баяндамалар мен мультимедия көмегімен бейнелі сөйлеу кеңінен таралған.

Публицистикалық сөйлеу стилі. Жұртшылықтың алдындағы кез келген сөз сөйлеуді публицистикалыққа жатқызуға болады: ауызша - сөйлеу, баяндама, дәріс, жиналыста немесе митингте сөйлеу, теледидарда немесе радиодағы сұхбаттар жатқызылуы мүмкін; немесе жазбаша – газеттегі мақала (жазба), кәсіби кітапқа пікір. Публицистикалық стиль (латынша *publicus* - қоғамдық), әдетте, келесі қоғадық қатынастар саласында қызмет етеді: саяси, идеологиялық, экономикалық, мәдени. Бұл стиль бұқаралақы ақпарат құралдарында, насихаттау және үгіт-насихатта, сайлауда кеңінен пайдаланылады.

Публицистикалық стильдің н е г і з г і с и п а т т а м а л а р ы:

- *хабардың ақпараттық сипаты,* оның құжаттық-нақты дәлдігі, жинамалығы, пайдаланылатын материалдардың ресми сипаты;
- *нақты өмірлік құбылыстар мен фактілер (дәлелденген, құжаттық көздер);* фактілердің жаңалығы, олардың негізінде нақты жағдай, оқиғалар, орындардан хабарлар, куәлардың әңгімелері;
- *кітаптық-абстарктілі құралдар* (мысалы, «белсенділік, талқылау, зерттеу, түсіну, басымдық, сәйкестіндіру, процесс, тұжырымдама, жүйе, талап қою, куәландыру, болжау, жүргізу, талап етеді, әсер етеді», т.б. тәрізді сөздер). ;
- *адрестеу әдістері,* яғни сөйлеушінің сөздері белгілі бір адамға (немесе топқа) бағытталуы керек. Бұл, өз кезегінде, кері байланысты қамтиды - сұрақтар мен жауаптар («Мен сіздерге айтып турмын, студенттер!», «Осы бөлмеде отырғандар»,

«Балалар!»);

- аудитория үшін ақпараттың *қол жетімділігі*;
- *экспрессивтілік*, жоғары *эмоционалдық, шеберлік*. Сөз мәтінінде қолданылатын фактілер, әдетте, тыңдаушылармен бағаланады, түсінік беріледі, түсіндіріледі; әйгілі адамдардың айтқандары кеңінен қолданылады, анекдоттар және тарихи оқиғалар казустар (лат. *casus* - күрделі, қиындатылған оқиға), сондай-ақ мақал-мәтелдер, афоризмдер, көркем бейнелер, сөздерді қайталау, метафоралар, салыстыру, цитататалар, иллюстрациялар;
- *сөздің ықшамдылығы*: дистилляция деп аталатын (латындық *distillatio* - айдау, бөлу) ұғым мәтінді мұқият өңдеуді және азайтуды, ойдың барлық артық, түпкілікті стилистикалық іріктеуін таңдау үшін пайдаланылады;
- *әзіл, айқындылық, ирония*. Публицистикалық сөйлеуде, оларға негізінен жол беріледі, сонымен қатар, қатал әшкере, зұлсыздық, белгілі бір адамдар туралы дұрыс емес мәлімдемелер әрдайым дұрыс болып келмейді, кейде тіпті жойқын әрекет етеді (мысалы, Бернар Шоудың баяндамашыға айтқан сөзі: «Мен сізді байсалды қабылдағым келді, бірақ бұл сіздің ақыл-парасатыңызға елеулі қорлау болар еді»).

  Жек көру, келеке-мазақ ету, бөлекьеу, құрметтемеу, жек көру түріндегі жала жабу мен *диффамацияға* байланысты болуы мүмкін ақпаратты пайдалану кезінде қоғамдық сөз сөйлеуде, сіз (лат. *diffamare* - ашып көрсету, жала жабу және жақсы атын айыру) белгілі бір тұлға алатын қызметі, ісін нашарлатпай, абай болуыңыз керек (фр. *compromettre* - беделіне нұқсан келтіру, жақсы атына кір келтіру, зиян келтіру). Сонымен қатар, аудиторияда отырғандардың жасына, жынысына, аумақтық, нәсілдік, жыныстық және басқа да қатынасына қатысты кері әсер ететін сөздер сөйлеуге ұсыныс берілмейді.
- *тікелей аудитория алдында сөйлеу*, мәтінді айту және көз контактісін жасау, сөйлесудің әртүрлі ауызша сөйлесу құралдары пайдаланылады: бет-әлпеті қимылы, ым-ишаралар, позалар, дауыс үні, сөйлеу ритмінің өзгеруі, үзіліс, лепті сөйлеу, күлімсіреу және т.б.

Осылайша, барлық үш стильдер сұранысқа ие және белгілі бір мақсаттарға жету үшін кәсіби қарым-қатынаста іс жүзінде қолданылады.

Ауызекі-тұрмыстық сөйлеу стилі. Іскерлік стильдерден айырмашылығы, ауызша сөйлесу сөзі тек үйде, отбасында, достық шеңберде емес, сондай-ақ кәсіби ортада болатын бейресми қарым-қатынас саласында қызмет етеді. Ауызша әңгімелесу, әдетте,

адамдар арасындағы тұлғалық қарым-қатынастың функциясын орындайды, сондықтан көбінесе ауызша түрде, диалогта сөйлеушілер жиі өздігінен қатысады. Мұндай хабарламада алдын-ала сөзін ойластыру қарастырылмаған.

Ауызша сөйлеу өзін-өзі танытуға, тұлғаның жеке қасиеттерін ашуға көмектеседі, себебі бір эмоциялық әрленген болып келеді. Мұнда вербалды емес коммуникация құралдары мен дененің мәнерлі сигналдары маңызды рөл атқарады. Сонымен қатар, бейресми байланыс кезінде күнделікті-тұрмыстық лексика кеңінен пайдаланылады: қарапайым сөз, субъективті бағалау сөздері, мәнерлеп және эмоциялық боялған сөздер, сондай-ақ (Питер, оқырман, жатақхана) қысқартулар, сленг («е-қарғыс атсын», «мен таң қаламын»), ауызекі тұрмыстық фразеология («жанып бара жатқандай жүгіріп келеді, «басқа қар түскендей», «есек тәрізді қырсық», «сені қай сайтан түртті» және т.б.), ауызша одағайлар (шмяк, скок, шмыг), түрлі демеуліктер (бұл бір, беріңіз, жақсы, мұнда, ақыр соңында және т.б.). Сұраулы, ынталандыру және жалпылама ұсыныстар кеңінен қолданылады. Мұндай сөйлеу стилі, әрине, белгілі бір жағдайларда ғана қолданыла алады.

Осылайша, стильдік ережелер мен нормалардың сақталуы әр адамға кәсіпкердің имиджіне сәйкес келуге және бірлескен күш-жігердің, мақсаттар мен жақындастырудың ынтымақтастығы негізінде қажетті нәтижелерге қол жеткізуге мүмкіндік береді.

Тапсырманы орындаңыз

Жұмыс дәптеріңізге он сленгтік сөздерді немесе сөз тіркестерін жазыңыз. Біреумен талқылаңыз, ата-аналарыңыз, достарыңыз, басқа біреуіңізден (Мысалы, «Ол керемет!» деген сияқты) осы сөздерге қарағанда қандай сіз мағына бересіз?
Содан кейін келесі сөздердің әрқайсысының жеке түсіндірмесін жазыңыз. Осыдан кейін сөздікті қараңыз және сіздің анықтамаңыз қаншалықты сөздікке сәйкес келеді:

Ғимарат — _____

Лента — _____

Әділеттілік — _____

Айна— _____

Махаббат — _____

Әлем— _____

Жүзік — _____

Еркіндік — _____

Сәттілік — _____

Тұлғаның коммуникативтік стилі. Адамның коммуникативтік құзыреттілігін жүзеге асыру коммуникативтік стиль арқылы жүзеге асырылады. Коммуникативтік стиль, ауызша сөйлеуден айырмашылығы - адамның іскерлік қарым-қатынастың әртүрлі формаларында іскерлік кездесулер, келіссөздер мен келісім жүргізуде, пікірталастар мен даулар кезінде, ұжымның қабылдануында адамдармен қарым-қатынас орнату және қолдау үшін әдеттегі әдістер мен құралдардың жиынтығы, ұйымның дамуына тұжырымдамалық және стратегиялық бағыттар бойынша шешімдер қабылдау немесе дамыту, жанжалдарды жеңу.

Жеке тұлғаның коммуникативті стилі қандай да бір энергетикалық әсеріне және тиімді ынтымақтастық ахуалының пайда болуына қандай дәрежеде ықпал ететініне байланысты ыңғайлы немесе белгісіз (бейтарап) немесе ыңғайсыз жағдай туғызады. Үш коммуникативті стилді ажыратамыз: синергетикалық, нонсинергетикалық және антисинергетикалық
(В.В.Бойко).

Синергетикалық стиль (грек *synergeia* - ынтымақтастық, достастық). Тұлға өзінің мінез-құлқымен, әріптестермен өзара әрекеттесу жолымен бірлескен қызметтің тиімділігін арттыруға және біріктіруге ықпал етеді. Бұл, біріншіден, қарым-қатынасқа қатысушылардың арасында ақпарат алмасудың кедергісіздігі, екіншіден, олардың энергиясын синхронизациялау, бірлескен қызметтің үйлесімділігі нәтижесінде мүмкін болады.

Синергетикалық стиль өзара әрекеттесуші серіктестердің келесі сипаттамалары арқылы көрінеді:

- субъективті қарым-қатынас нормаларын сақтау;
- идеялар мен бағалардың еркін алмасуын қамтамасыз ету;
- сындарлы және мейірімді сын;
- серіктестердің бастамасын ынталандыру;
- іскерлік этиканың стандарттарына сәйкестігі;
- өзінің коммуникациялық емес және жағымсыз әдеттерін жою немесе азайту;
- оң қабылдау, басқалардың жетістіктері үшін және жалпы жетістіктер үшін ашық қуанышқа ие болу;
- командада жұмыс істей білу, топтық ой мен ерікке қарсы болмау;
- коммуникативтік төзімділіктің жоғары деңгейін көрсету (лат. *tolerantia* - шыдамдылықн, кез келген адамға немесе нәрсеге жұмсақтық) - жағымсыз немесе қолайсыз психикалық жай-күйлерге, серіктестердің қасиеттері мен әрекеттеріне төзімділік

дәрежесі.

Нонсинергетикалық стиль (лат. *non* - жоқ). Бір адам бірлескен жұмыстың табысқа жетуіне жол беруіне қарсы және мүмкін болмайтындығымен сипатталады. Ол жеке бақылаушы қызметін атқарады, бастамашылық жасаудан бас тартады, жұмыс процесіне қатысу мен құмарлықты көрсетпейді.

Антисинергетикалық стиль (грек. *anti* — қарсы). Әріптестермен өзара іс-қимыл жасағанда, мінез-құлықтың белсенді деструктивті түрлерімен сипатталады. Тұлға, әдетте, көпшілікке қарсы наразылық білдіріп, немесе ол серіктестер арасындағы қақтығыстарды тудыратын не болмаса өз-өзіне қайшы келетін фактісі бойынша бірлескен қызметтің процесіне және нәтижелеріне зиян тигізеді. Олардың көңіл-күйі өзара әрекеттесетін тараптардың эмоционалдық байланыстарында хаос тудырады.

Коммуникативтік құзыреттілігі бар кәсіпқой адам қазіргі заманға сай сипатталған кез келген стильде жақсы жұмыс істеуге және белгілі бір стильдегі ережелерді сақтауға мүмкіндік береді, пікірін білдіруге, өзінің жеке сызығына және әріптестер мен серіктестерге жоғары әсер етуіне қол жеткізуге болады.

Коммуникативтік практикум

1. Тестілік сұрақтарға жауап беріңіз және нәтижелерді өңдеңіз.

Коммуникативтік және ұйымдастырушылық бейімділікті бағалау тесті (КҰ Б)

Бұл тест сіздің коммуникативтік және ұйымдастыру дағдыларыңыздың даму деңгейін анықтауға көмектеседі.

Коммуникативті қарым-қатынас басқа адамдармен қарым-қатынас жасау, басқа адамдар үшін уайымдау, адамдарға қызығушылық таныту ниетінде көрінеді. Ал, *ұйымдастырушылық бейімділік* шешімдерді өз бетімен, әсіресе қиын жағдайларда, іс-әрекеттегі және қарым-қатынастағы бастамалар, жоспарлау іс-әрекеттерінде көрінеді.

Нұсқаулық. Сұрақтарды мұқият оқып шығыңыз. Егер сұраққа жауап оң болса, «+», теріс болса - «-»белгісін қойыңыз.

1. Сіз үнемі байланыста болатын көптеген достарыңыз бар ма?
2. Көптеген достарыңызды өз шешіміңізді қабылдауға жиі сендіре аласыз ба?
3. Достарыңыздың біреуінен туындаған реніш сезімі ұзақ уақыт бойы алаңдата ма?
4. Өзіңізге қиын жағдайға тап болғаныңызда оны бағдарлау Сізге үнемі қиын ба?
5. Сіз әртүрлі адамдармен жаңа таныстар орнатуға ниет білдіресіз бе?

6. Сіз қоғамдық жұмысты істегенді ұнатасыз ба?
7. Адамдармен қарым-қатынас жасаудан гөрі, кітаптармен немесе басқа да жұмыспен айналысудың сіз үшін қаншалықты жағымды әрі оңай болатыны рас па?
8. Егер сіздің ниеттеріңізді жүзеге асыруда қандай да бір кедергілер туындаса, сіз оларды оңай аластатасыз ба?
9. Сізден едәуір үлкен жастағы адамдарыңызбен байланысты оңай орнатасыз ба?
10. Достарыңызбен әртүрлі ойындар мен ойын-сауық ойлап табуды және ұйымдастыруды ұнатасыз ба?
11. Сіз үшін жаңа компанияға қатысу қиынға түсе ме?
12. Сіз басқа күндерге бүгінгі күні істеу керек нәрселерді жиі ауыстырасыз ба?
13. Бөтен адамдармен байланыс орнату оңай ма?
14. Достарыңыз сіздің пікіріңізге сәйкес әрекет етуін қамтамасыз етуге тырысасыз ба?
15. Сізге жаңа ұйымға үйрену қиын деп есептейсіз бе?
16. Өздерінің уәделерін, міндеттерін, міндеттемелерін орындамағаны үшін достарыңызбен қақтығыспағаныңыз рас па?
17. Сіз жаңа адаммен ыңғайлы жағдайда танысуға және сөйлесуге тырысасыз ба?
18. Сіз маңызды істерді шешуде бастама көтересіз бе?
19. Сізді айналадағы адамдар сізді ашуыңызды келтіреді ма, жалғыз болғыңыз келе ме?
20. Сізге таныс емес жағдайға жаман үйренетініңіз рас па?
21. Адамдар арасында үнемі жүруді ұнатасыз ба?
22. Бастаған ісіңізді аяқтай алмасаңыз, сіз уайымдайсыз ба?
23. Сіз жаңа адаммен танысу үшін бастама көтеру қажет болса, ыңғайсыздық, қымсыну немесе қиындық сезінесіз бе?
24. Достарыңызбен жиі сөйлескенде шаршап жатасыз ба?
25. Ұжымдық ойындарға қатысуды ұнатасыз ба?
26. Сіздің жолдастарыңыздың мүдделеріне әсер ететін мәселелерді шешуге жиі бастама білдіресіз бе?
27. Бейтаныс адамдар арасында сенімсіздік сезінетініңіз рас па?
28. Сіздің істеріңіздің дұрыстығын сирек дәлелдеуге тырысатыныңыз рас па?
29. Сізге таныс емес компанияда жандандыруға аса қатты қиындық тудырмайды деп ойлайсыз ба?
30. Сіз мектептегі қоғамдық жұмыстарға қатысасыз ба?
31. Сіз таныстарыңыздың шеңберін аздаған адамдарға шектеуге тырысасыз ба?
32. Сіздің жолдастарыңыз дереу қабылданбаса, сіздің пікіріңізді немесе шешіміңізді қорғауға тырыспайтыныңыз рас па?
33. Сізге таныс емес компанияда болғанда өзіңізді ыңғайсыз сезінесіз бе?
34. Достарыңыз үшін түрлі іс-шаралар ұйымдастыруға дайынсыз ба?
35. Адамдардың үлкен тобына бірдеңе айту керек болғанда, өзіңізді сенімді сезінесіз бе және тыныштық орната аласыз ба?
36. Сіз іскери кездесулер, кездесулерге жиі кешігесіз бе?
37. Сізде көптеген достарыңыз бары рас па?
38. Сіз өз достарыңыздың назарында жиі тап боласыз ба?
39. Аз таныс адамдармен қарым-қатынас кезінде жиі уайымдап, ыңғайсыз

сезінесіз бе?

40. Өзіңіздің жолдастарыңыздың үлкен тобындағы ортаға сенімді болмайтыныңыз рас па?

Нәтижелерді өңдеу

Өзіңіздің коммуникативтік дағдыларыңызды білу үшін «кілтті» пайдаланыңыз:

№ 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 сұрақтарға «иә»деп жауап берсеңіз әр жауап үшін 1 ұпай қойыңыз және № 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39. сұрақтарға «жоқ» деп жауап берсеңіз

Коммуникативтілік коэффициенті ($К_к$) келесі формула бойынша анықталады

$$К_к = m/20,$$

Онда m – «кілтпен» сәйкес келген жауаптар саны.

Егер $К_к$ келесілерге сәйкес келсе:

0, 10 — 0,45 — төмен деңгей;

0,46 — 0,55 — ортадан төмен деңгей;

0,56 — 0,65 — орта деңгей;

0,66 — 0,75 — жоғары деңгей;

0,76— 1,00 — өте жоғары деңгей.

Коммуникативті қабілеттер - бұл қарым-қатынастың тиімділігін және бірлескен қызметтегі психологиялық үйлесімділікті қамтамасыз ететін тұлғаның қабілеттері.

Төмен - адамдармен қарым-қатынас орнатуда қиындық тудыратын және қолайсыздық тудыратын аз сөйлейтін адам.

Орташадан төмен - адам қарым-қатынас іздемейді, бейтаныс ұжымда өзін шектейді, достарының шеңберін шектейді, өзінің пікірін қолдауға тырыспайды және ренішті ауыр көтереді.

Орташа – әңгімелесетін, көп сөйлейтін (әсіресе таныс адамдар шеңберінде), таныстар шеңберін шектемейтін адам.

Жоғары – сөйлесуді ұнатады, жаңа ортада жоғалмайтын, достарды тез табады, қарым-қатынаста бастамашылық танытып, таныстарының шеңберін кеңейтуге тырысады.

Өте жоғары - өте сөйлесуді ұнататын адам, ол қарым-қатынасқа мұқтаж және айналасындағы оқиғаларға белсенді қатысады. Компанияға жаңғыруды әкеледі, достарының шеңберін кеңейтуге тырысып, жаңа таныстарға оңай жетеді.

Ұйымдастыру дағдыларын санау үшін келесі «кілттерді» пайдаланыңыз: № 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 сұрақтарға «иә»деп жауап берсеңіз әр жауап үшін 1 ұпай қойыңыз және № 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40 сұрақтарға «жоқ» деп жауап берсеңіз . Ұйымдастыру қабілетінің коэффициенті (Ко) келесі формула бойынша анықталады.

$$К_о = m/20,$$

Ондағы m – «кілтпен» сәйкес келген жауаптар саны.

Егер $К_о$ келесілерге сәйкес келсе:

0,20 — 0,55 — төменгі деңгей;

0,56 — 0,65 — ортадан төмен деңгей;

0,66 — 0,70 — орта деңгей;
0,71 — 0,80 — жоғары деңгей;
0,81 — 1,00 — өте жоғары деңгей.

Ұйымдастырушылық қабілет - адамның өзін және басқаларын ұйымдастыру қабілеті.

Төмен - адам өзін қалай ұйымдастыру керектігін білмейді, ішкі жинақылығы жоқ. Қоғамдық өмірде бастама көрсетілмейді.

Орташадан төмен - адам тәуелсіз шешім қабылдаудан бас тартады, қоғамдық өмірде бастаманың көрінісі азаяды.

Орташа - төтенше жағдайларда адамдар өздерін ұйымдастыра алады және өз әріптестерін кез келген шешім қабылдауға сендіре алады.

Жоғары - адам ішкі ұмтылыстарға сай бәрін жасайды. Күрделі жағдайда ол тәуелсіз шешімдерді қабылдай алады.

Өте жоғары - ұйымдастырушылық қызмет етуді қажет етіп тұрады. Ол тәуелсіз шешімдер қабылдайды, өз пікірін қорғайды және оны басқа адамдардың қабылдауына көндіруге тырысады.

Мақсаты мен еңбек жағдайлары дұрыс болған кезде, бұл бейімділік дами алатынын ескеру керек.

«Адамдар сізді жақсы көре ме?» тесті

Бұл тест өзін-өзі бағалау арқылы өзгелердің қарым-қатынасын анықтауға мүмкіндік береді. Әрине, тестілеу немесе тіпті тест жинағы өзіңізді білу мәселесін шешпейді. Дегенмен, өздігінен тестілеудің көмегімен сіз өзіңіздің «Мен» негізгі ерекшеліктеріңізді көруге мүмкіндік беретін өлшемдер жасай аласыз.

Нұсқаулық. Егер сіз тұжырыммен келіссеңіз, «иә» деп жауап беріңіз, тұжырыммен келіспесеңіз «жоқ» деп жауап беріңіз.

1. Сіз күні бойы минут сайын сізді қарым-қатынас жасауға мәжбүр болатын адамдар мұқият бағалап отырғанын түсінуіңіз керек.
2. Адам өзінің әуесқойлығын бөлісуіне немесе бөліспейтініне қарамастан, өз достарымен әуестігін талқылау үшін жеткілікті дамыған еркіндік сезіміне ие болуы керек.
3. Ең дұрысы - сіз басқаша әрекет етуге күшті ұмтылыс болса да, сіз абыройыңызды ұстаңыз.
4. Егер адам басқалардың сөзінде қателіктер жіберетін байқаса, оларды түзетуі керек емес.
5. Басқа адамдармен кездескен кезде, оларға әсер ету үшін жеткілікті ақылды және тартымды, тез тіл табысатын болуы керек.
6. Сізді басқа адаммен таныстырғанда және оның есімін естімегенде, оны қайталауды сұрауыңыз керек?
7. Өзгелер өзіңізді ешқашан мазақ етуге жол бермейтіндігіңізге, құрметпен қарайтынына сенімдісіз бе?
8. Сіз әрдайым байқастап отырыңыз, әйтпесе айналаңыздағы адамдар сізді мазақ етіп, сізді күлкілі етіп көрсетеді.
9. Егер ұшқыр ойлы және көп сөйлейтін адаммен сөйлесіп жатсаңыз, онда жарыстарға араласпаңыз, оған басымдық беріп, әңгімелесуден аулақ болыңыз.
10. Адам әрқашан өзі тұрған ортаның көңіл-күйіне сәйкес келуді қамтамасыз ету

үшін тырысу керек.

11. Сіз достарыңызға әрдайым көмектесуіңіз керек, себебі олардың көмегі қажет болған уақыт болуы мүмкін.
12. Басқаларға көп көмек бере бермеу керек, себебі, соңында көбісі ол қызметті бағаламайды.
13. Өзгелерге тәуелді болғаннан, басқалар сізге тәуелді болса, жақсы.
14. Шынайы дос достарына көмектесуге тырысады.
15. Адам өзінің ең жақсы қасиеттерін бағалау және мақұлдау үшін үнемі көрсетіп отыруы керек.
16. Егер компания сіз естіген анекдотты айтса, сізге баяндаушыны тоқтату керек.
17. Егер компания сіз естіген анекдот айтса, сіз едәуір сыпайы болып, шын жүректен анекдотқа күлесіз.
18. Егер сізді досыңызға шақырса, ал сіз киноға баруды қаласаңыз, сіз басыңыз ауырды деп немесе басқа сылтау ойлап табуыңыз керек, бірақ шын себебін айтып, досыңызды ренжітпеңіз.
19. Шынайы дос оның жақын достарының, тіпті олар қаламаса да, оған әрдайым жақсылық жасауын, оған ғана жақсы болуын талап етеді.
20. Біреу қарама-қарсы пікір айтса, адамдар өз нанымдарын төзімсіз әрі үнемі қорғамауы керек.

Нәтижелерді өңдеу

Дұрыс жауапқа сәйкес келетін әрбір жауап үшін 5 ұпай жинаңыз.

Дұрыс жауаптар: «иә» - мақұлдау № 6, 13, 14, 20; «жоқ» — басқа барлығы.

Ұпайлар жиынтығы білдіреді:

85 - 100 ұпай — өте жақсы;

75 - 80 ұпай — жақсы;

65 - 70 ұпай — қанағаттанарлық;

0 - 60 ұпай — нашар.

Нәтиже неғұрлым жоғары болса, айналаңыздағы басқа адамдарға ұнайтындығыңызға неғұрлым көп себеп бар.

«Батыр қиылыста» жаттығуы

Жаттығуда презентациялық дағдылар, сендіре алуды дамытуға жаттығады.

Өткізу уақыты: 20 — 30 мин.

Топ көлемі: 10—15 чел.

Нұсқаулық. Барлық топ Илья Муромецтің рөлін атқаратын бір қатысушыны қоспағанда, 3-4 адамнан тұратын топтарға бөлінеді. Тренер топқа орыс ертегісінің өз нұсқасын айтады, онда Илья Муромец қиылыстағы тасты көреді, онда ол былай дейді: «Сол жаққа барасың - атыңды жоғалтып аласың, оңға қарай - басыңды жоғалтасың, тікелей кетесің - әйеліңді жоғалтасың». Бұл жаттығуда әрбір команда Илья Муромецті оның бағыты бойынша өту керектігіне сендіруі керек. Алғашқы команда Муромецті солға, екінші - оңға, ал үшінші - тікелей жіберуге көндіруге тырысады. Әрбір бағыттың өз артықшылығы бар, өйткені тіпті сіз «басыңды жоғалтасың» нұсқасында ертегіде болған шытырман оқиғаларды еске түсіруге болады, немесе ол шын мәнінде махаббат үшін басын жоғалтып алатынын. Командалар өз бағыттарын ең қолайлы жағынан көрсетуі керек. Топтарға дайындыққа 10 мин уақыт беріледі, содан кейін әр топтан бір өкіл

Илья Муромец алдында сөйлейді. Муромец қайда баратынын шешеді және оған не ұнағанын айтады және әр сөйлеушіде не ұнамағанын айтады. (кері байланыс береді). Сіз оны бейнекамераға түсіріп алып, сендірудің қандай әдістерін қолданғанын талдаңыз.

«Шығыс базары» жаттығуы

«Али-Баба және қырық қарақшылар» музыкалық ертегісіндегі шығыс базарының суреті есіңізде ме? «Шығыс базары» деген сөзбен қандай ассоциациялар байланыстырасыз? Айқайлар ... Тамақтың және дәмдеуіштердің иісі ... Жарықтық, түстердің әртүрлілігі. Күшті сауда, арзан сатып алуға тырысу, қымбатқа сатуға ұмтылу. Керемет! Міне, дәл осындай базарға бірнеше минут ішінде тап боламыз. Бірақ бірінші біз дайындалуымыз керек.

Әрқайсысы қағаз бен қаламсапты алады. Парақты қабаттап бүктейді, көлденеңінен екіге бөліңіз. Өз кезегінде, оларды тағы бүктеп, екіге бөлеміз. Біз төрт дана қағазды алдық. Оларды сондай-ақ қосып, тағы бөледі. Енді сегіз парақтан әркім қолында. Сегіздердің әрқайсысында сіздің атыңызды және тегіңізді дәл және дәйекті түрде жазыңыз. Енді әрбір мәтін бар парақты ұқыпты бірнеше рет бүктейміз. Аттармен дайындалған хаттарды бөлменің ортасына қойыңыз.

(Бөлменің ортасында бүктелген жазбалардың парақшаларын мұғалім мұқият араластырады.)

Енді барлық дайындықтар аяқталғаннан кейін сіздермен шығыс базарына барамыз. Әрбір адам үйіндіг барып жақындайды және кездейсоқ сегіз дана парақшаны алады.

Содан кейін, 5 минут ішінде сізде сендіру, келіспеушілік, алмасу арқылы өз атыңыз бар сегіз парақшаны өзіңіздікін табу және қалпына келтіру - сатып алу жүреді. Алғашқы үш сатып алушы қымбат тұратын өнімді жылдам сатып ала алса, маған келеді. Сұрақтар жоқ па?

Басталды! ..

Ойын басталады. Мұғалім мезгіл-мезгіл нарыққа базарда уақыт кететінін жариялап, құмарлықтың қызуын қолдайды. Базардың жабылуымен ойынның үш жеңімпазының есімдерін жариялайды.

2. Сіздің оң және теріс сипаттамаларыңыздың жиынтық кестесін жасаңыз.

Менің жағымды сипаттамаларым	Өзін-өзі түзету мен дамытуды қажет етеітн қиындықтар мен проблемалар
1. 2. 3.	1. 2. 3.

БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ МЕН ТАПСЫРМАЛАР

1. «Қарым-қатынас» анықтамасын беріңіз. Сіз қандай қарым-қатынас формалары мен түрлерін білесіз?
2. Қарым-қатынасқа үйренудегі құзыреттілік тәсілінің мәні қандай?
3. Ресми және бейресми қарым-қатынас арасындағы айырмашылық қандай?
4. Қарым-қатынас кезінде көрінетін функцияларды атаңыз.
5. Мақсат критерийі бойынша жарым-қатынас функцияларының жіктелуінің мазмұнын ашыңыз.
6. Сіздің ойыңызша, қарым-қатынас психологиясы нені зерттейді?
7. Қарым-қатынас моделдері және олардың мақсаты қандай?
8. Келіссөздер, презентациялар, қоғамдық дәрістер, баспасөз мәслихатында, сауда-саттық, іскерлік кездесу тәрізді формаларға пайдаланылатын қарым-қатынастың түрлі модельдерінің артықшылықтары мен кемшіліктерін анықтаңыз.
9. Қарым-қатынастың дәстүрлі стильдері қандай принцип бойынша жіктеледі?
10 Қарым-қатынастың ғылыми стилінің ерекшеліктері қандай?
11. Іскерлік қарым-қатынастың ерекшелігі қандай?
12. Публицистикалық қарым-қатынастың өзіндік ерекшелігі қандай?
13. Коммуникативтік тұлғалық стильдердің түрлерін атаңыз және олардың сипаттамаларын беріңіз.
14. Әрбір стиль үшін артықшылықтар мен кемшіліктерді бөліп көрсетіңіз.
15. Сіз қарым-қатынастың келесі деңгейлерінің қайсысында сіз сөйлесесіз?

ӘЛЕУМЕТТІК ҚАБЫЛДАНЫМ

Байырғы уақыттан бері байқау тек шындықты білуге және талқылауға қабілетті адамдар үшін ғана жеткілікті түрде сенімді болды.
Г *Галилей*

Негізгі мақсаттары:

- оқырманға өзара қарым-қатынас механизмдерімен, қабылданым функциясының теоретикалық негіздерімен, адамдар арасындағы қарым-қатынастың салдары мен қиындықтарымен таныстыру;
- қабылдау үрдісіндегі бұрмалауды қарастыру;
- ақпаратты және оның адамның сенсорлық арнасына әсер етудің маңыздылығын көрсету;
- ең бірінші әсер етуді қалыптастыру дағдыларының артықшылықтарын, қолайлы имиджді және табысқа жетуді дамытуды анықтау;
- өзін-өзі басқару және практикалық жаттығуларды орындау негізінде өзін-өзі таныстыру дағдыларын дамыту.

Кілт сөздер:

Әлеуметтік қабылданым, тұлға аралық қабылданым, қабылдау стереотиптері, қабылдау, сәйкестендіру, эмпатия, рефлексия, каузалды атрибуция, өзіндік менеджмент, визуалды, аудиалды, кинестетикалық сенсорлық канал, ыңғайлау, калибрлеу, аттракция, фасцинация, ассертивтілік, имидж.

ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫҢ ҚАБЫЛДАНЫМДЫ ФУНКЦИЯСЫ

Әр адам қоршаған айналаны басқа адамдарды ғана емес, өзін де таниды. Адамдар бір-бірін қалай қабылдағанынА және қалай бағалайтындығына байланысты, оларда қандай бейнелер мен әсерлер туындауына байланысты, ол дамып жатқан қарым-қатынастарға, бір-бірін түсінуге және өзара әрекеттесудің тиімділігіне әсер етеді. Сондықтан коммуникацияның маңызды функцияларының бірі - қабылданым функциясы болып табылады.

Қабылданым (лат. *perceptio* — психологиялық қабылдау) — қарым-қатынас қатысушыларының өзіндік түсінуіне ықпал ететін қабылдау процесі.

Әлеуметтік психологиядағы *қабылданым* арқылы оның бағалауы негізінде қалыптасқан басқа тұлғаның интегралды бейнесі түсініледі. «Әлеуметтік қабылдау» немесе «*әлеуметтік қабылданым*» терминін алғашында американдық психолог Дж. Брунер ұсынды, ол басқа адамдарды қабылдау тек жеке ғана емес, сондай-ақ әлеуметтік-мәдени факторларға байланысты екенін көрсетті.

Өзіңізді және басқа адамдарды бағалау кезінде қоғамдағы әлеуметтік мәртебесі, рөлі мен ықпалы әдетте назарға алынады және әлеуметтік мәртебе неғұрлым жоғары болса, адамның бейнесі де қаншалықты қолайлы екендігі байқалады.

Қарым-қатынастың қабылданым функциясы келесі мәселелерді шешуге бағытталған:

- тұлға аралық қабылдау мазмұнын қалыптастыру;
- өзара түсіністіктің қалыптасуына ықпал ету;
- қарым-қатынас қатысушыларының бір-біріне әсерін қамтамасыз ету.

Қарым-қатынас кезінде қабылданым функциясы коммуникацияны реттеуші ретінде жұмыс істейді және әр нақты жағдайда мінез-құлықтың белгілі бір жолын таңдауды қабылдауды қабылдайды, оның негізгі элементтерін бағалауды көрсетеді, атап айтқанда:

- ынтымақтастық жөніндегі серіктестер;
- өзіне;
- тұтастай қарым-қатынас жағдайының ахуалы.

Адамдардың бізді қалай қабылдағанын және қалай бағалайтынын қалай білеміз? Бұл олардың біздің мінез-құлықтарымызға реакциясы, сондай-ақ осы реакциялардың талдауы, оларды тудырған нәрсемен салыстыру арқылы көрсетіледі. Өзгелердің бағалауы мен реакцияларын талдау нәтижесінде біз өзіміздің жеке қасиеттерімізді, біздің жүріс-тұрысымызбен басқаларды бағалау деңгейін жанама түрде бағалауымыз мүмкін.

Тұлға аралық қабылданым бұл қабылдау процесі және адамдардың бір-бірін түсінуі. Әңгімелесушіні адекватты бағалау дағдылары, әдетте, ауызша және ауызша емес мінез-құлқы арқылы серіктестің көңіл-күйін түсіну қабілетін көрсетеді.

Мысалы, артықшылық параметрін анықтау үшін, әңгімелесушінің мәртебесін бағалаңыз, әрқайсысымызда кемінде екі негізгі ақпарат көзі бар:

- *сыртқы түрі*, яғни адамның физикалық сипаттамалары

(сұлулық, бойы, көздің түсі), киім және оның қарым-қатынас жағдайына жеткіліктілігі, эстетика және дәмі, сондай-ақ ерекшелік белгісі, көзілдірік, шаш үлгісі, марапаттар, аксессуарлар сияқты кейбір белгілер, жекелеген жағдайларда - автомобиль, кабинеттің орналасуы және және т.б.;

- *мінез-құлық, әдет және стиль* - қабылданатын шаралар, орындалатын іс-шаралар; сондай-ақ адам қалай кіріп, отыратыны, сөйлегендері, көздері қайда бағытталуы керек және оның қалай көрінетіні, оның денесінің тілі, үнділігі мен дыбыстың дауысы. Сонымен қатар, бұл дереккөздер шын мәнінде маңызды болғандықтан, олардағы ақпарат басқа адамдарға қатысты тарихи қалыптасқан стереотиптерге («адамдар киімдерімен танысады, ал ақылына қарай шығарып салады») сәйкес қойылғандықтан ғана маңызды болып келеді.

Басқа тұлғаның қабылдауы тұлғаға белгілі бір қасиеттерді жатқызуға байланысты *адекватты* (яғни шындыққа сәйкес) және (немесе) *бұрмаланған* болуы мүмкін. Көптеген жағдайларда, серіктестің жеке ерекшеліктері мен коммуникативтік дағдының болмауы, сондай-ақ физиогномика немесе ауызша емес сигналдар элементтеріндегі басқа адамдардың табиғатын немесе ниетін «оқып білу» мүмкін болмағандықтан, басқа біреудің көрінісі жеткіліксіз болады.

Мәселен, психологтардың мәліметтері бойынша (мысалы, Е.Е.Смирнова), бірінші әсерде кәсіп түрін дұрыс бағалай алатын адамдар - 50% ғана. Әдеттегідей, адамдардың сырт бейнесі үстірт есінде қалады. Әрбір бесінші бойын дұрыс есте сақтамайды (жоғары, орта, төмен), әрбір төртінші - көздің және шаштың түсі туралы, адамдардың жартысы мұрынның түрін және бет-әлпетін, түрін дұрыс есіне түсіре алмайды. Тек оннан біреуі шаштың үлгісін, киім-кешекті, тұрысын, дауыстың ерекшелігін және ым-ишараны дәл көрсете алады.

Екінші тараптың бағалауы, сондай-ақ, қатысушыларға алдын-ала немесе тікелей өзара әрекеттесу процесінде қатысатын байланыс жағдайының элементтері туралы белгілі бір ақпаратқа негізделген болады. Адамдардың бір-бірін қабылдау проблемалары бойынша әдебиеттерді талдағанда, білмеген адамдарда және белгілі бір байланыс тәжірибесіне ие адамдарда қабылдаудың негізінде әртүрлі психологиялық механизмдер жатыр. Бірінші жағдайда, қабылдау топтық қарым-қатынастың психологиялық механизмдері негізінде жүзеге асырылады, екіншісі - тұлға аралық қарым-қатынас механизмдері.

Жалпы қабылдау процесінде қабылдаудың психологиялық механизмдеріне жатады:

- топ ішіндегі, іскери қарым-қатынаста - артықшылыққа, тартымдылыққа, көзқарасқа негізделген әлеуметтік стереотиптеулер;
- тұлға аралық қарым-қатынаста - сәйкестендіру, эмпатия, рефлексия, тартылу, себеп-салдарға аттандыру.

Тапсырманы орындаңыз

Өзіңізді қалай көретініңізді тексеріп көріңіз? Өзіңіздің қалай көретіндігіңізді сипаттайтын дағдыларды, қабілеттерді, білімді, құзыреттілікті және жеке қасиеттерді көрсетіңіз. Бұл тізімді қалыптастыру кезінде «Менде дағдылар бар ...», «Менде қабілетім бар», «Мен көп нәрсені білемін», «Мен мәселе бойынша құзыреттімін», «Бір менің жеке басымның бөлігі - бұл мен». Әр санаттағы мүмкіндігінше көп сипаттаманы сипаттаңыз. Өзіңіздің Мен-тұжырымдамаңызды сипаттау қабілетін жақсартуды үйренуіңіз керек.

Тізімдегі әрбір тармақты талдаңыз. Сізде талант немесе кейбір қасиеттер бар екенін қалай білдіңіз, есіңізге түсіріңіз. Бұл шолу осы кітаптың осы бөліміндегі мәліметтерді түсінуге қалай көмектесті, ойланып көріңіз.

Өзіңіз туралы жаңа білімдерді пайдалана отырып, резюмеңізді жазыңыз.

ТҰЛҒА АРАЛЫҚ ҚАБЫЛДАУ МЕН ӨЗАРА ТҮСІНУ ӘСЕРЛЕРІ

Әлеуметтік стереотип - *кез келген оқиғалар немесе адамдар туралы, белгілі бір топ өкілдеріне тән түсінік. А*дам стандарттар мен стереотиптерді бала кезінде меңгереді, олардың негізінде орнатылымдарда, мінез-құлық пен қарым-қатынастарда көрініс табатын құндылықтар жүйесі қалыптасады. Стереотиптер болған кезде адамдарға өте жылдам бағдар беру жүзеге асырылады, әсіресе әлеуметтік мәртебенің сипаттамалары дәл анықталады, барлық басқа ерекшеліктер мен параметрлер бұрын белгілі схемаларға сәйкес құрылады. Сонымен қатар, бірінші әсер кейде алдау болып табылатыны белгілі. Психологтар ойлағандай, бұл қабылдаудағы қателіктерге байланысты. Оларды толығырақ қарастырайық.

Қабылдаудың стереотиптері. Кәсіби стереотиптер бар (ақ түсті жағалар - менеджер, ақ халат-дәрігер), физиогномикалық, этникалық және т.б. Оларды ойлау экономиясы (ойламай-ақ қоюға болады), қорғаныс (өз мінез-құлқын негіздеу), агрессивті үрдістерді

қанағаттандыру (шабуылдар), топтық шиеленістен шығу әдісі арқылы ажыратады.

Соқыр сенімдер мен қате сенімдер. Соқыр сенімдер негізінде – қате сенімдер жатыр, яғни басқа адамдар туралы негізсіз теріс түсінік. Бұрмалаулар кең таралған және тұрақты. Олардың негізінде қорқыныш және қауіпсіздік сезіміне қауіп төндіру жатыр. Адам неғұрлым қарапайым, харизматикалық, позициялар мен көзқарастарда тәуелсіз болған сайын, соғұрлым ол қате сенімдер мен стереотиптергее тез көніп қалады.

Ореол әсері. Ореол әсерінде бір адамның сапасы туралы жағымды әсерді ауыстыру үрдісі байқалады.

Артықшылық факторы.

Фактор превосходства. Көптеген адамдар өздеріне елеулі құндылықтардан асатын адамдардың әр түрлі психологиялық қасиеттерін жүйелі түрде бағалайды. Сонымен қатар, ол қандай да бір жолмен адаммен қарым-қатынас жасағанда, керісінше, оның қабілеттерін бағаламауға, тіпті оны кемітіп алуға тырысады. Бұл ретте маңыздысы артықшылық бір параметр арқылы белгіленеді, ал адамды асыра бағалау немесе бағаламау көптеген параметрлер бойынша орын алады. Психологияда бұл қателік артықшылық факторының әрекеті деп аталады.

Статус факторы. Көптеген жағдайларды адамның жеке қасиеттерін бағалау оның әлеуметтік мәртебесіне байланысты. Белгілі тәжірибе (Л. Уилсон): мұғалім аудиторияға олар үшін таныс емес адаммен кірді және көзді бағалау үшін эксперимент жүргізіліп жатқанын хабарлады. Бұл тұлғаның бойын «көзбен» бағалап, оларға өз бағасын қағазға жазып алу керек болды. Этикет ережелері экспериментке көмектесетін бейтаныс адамды таныстыру талап ететіндіктен, оны Кембриджден келген студент Инглэнд мырза деп таныстырылды. Басқа топта эксперимент дәл қайталанды, бірақ Кембридждің мұғалімі Инглэнд мырза болып таныстырылды. Келесі топта ассистент Кембридждің профессоры болды. Әрине, эксперименттің мақсаты көзді бағалау емес еді. Нәтижелері керемет болды. Инглэндтің әлеуметтік мәртебесі ең аз (студент) болған бірінші топ пен ең жоғары (профессор) болған соңғы топтағы бағалаудың айырмашылығы 12 см болды, әлеуметтік мәртебесі неғұрлым жоғары болса, соғұрлым дене бітімі жоғары тұлға болып көрінді.

«Бізге қатысы» факторы. Жиі қарым-қатынас тәжірибесінде, жаман қарым-қатынас жасайтын адамдарға жаман қарайды, яғни «бізге деген көзқарас» факторы көрінеді. Біреуді жоғары бағалайтын және оған жақсы қарым-қатынас жасайтын адамдар, әдетте, бұл адамға жақсы адам ретінде, оған ұнамайтын адамдарға

қарағанда жақсы көрінеді.

Каузалды атрибуция. Күнделікті өмірде, адамның нақты ақпараты болмаған кезде, көпшілігі оған сезімін, ниетін, ойы мен мінез-құлқының себептерін түсіндіру арқылы басқалардың себептері мен әрекеттеріне қатысты өз жорамалдарын жасауға мәжбүр болады. Бұл себеп каузалды атрибуция немесе себеп-салдардың аудармасы деп аталады (атрибуция – лат. *attribuo* - тағайындаймын, каузалды *causa* лат. - себеп).

Әдебиетте а т р и б у ц и я н ы ң бірнеше түрі сипатталады:

- *тұлғалық атрибуция* - іс-әрекеттің немесе әрекеттің себебі ол жасаған адамға, субъектіге негізінен бақылаушыға тән;
- *объективті атрибуция* - іс-әрекеттің немесе әрекеттің себебі іс-әрекетке бағытталған адамға жатады - объектіге;
- *пысықтауыш атрибуция* - әрекеттің немесе іс-әрекеттің себебі туындаған кейбір жағдайларға байланысты, жағдайдың контексті негізінен қатысушыға тән. Американдық психологтар Р.Низбет және Т Вильсон келесі эксперименттер жүргізді. Студенттер жарты сағат бойы жаңа пән мұғалімімен сөйлесіп, ол өзін біреуімен жақсы қарым-қатынаста ұстады, ал басқаларымен – бөлек, әлеуметтік қашықтыққа ерекше назар аударды. Осыдан кейін студенттерге мұғалімнің бірқатар сипаттамаларын бағалау ұсынылды. Нәтижелер жеткілікті түрде сенімді болды. Оқытушымен жақсы қарым-қатынаста болған студенттердің бағалауы өздерінің бағалауынан әлдеқайда жоғары болды, өзінің бағасына қарағанда, бірақ «бөлек» рөлде болды. Демек, бізге деген оң көзқарас оң қасиеттерге ие болуды туындатады және жағымсыз нәрселерді қабылдауды болдырмауға әкеледі және керісінше, теріс қарым-қатынас серіктестің оң аспектілерін елемеуге және жағымсыз нәрселерді бөлуге бейім болады.

Өкінішке орай, басқа адамдардың мінез-құлқының себептерін қате түсіндіру түрлі теріс салдарларға, жойғыш әрекеттерге, қақ

Проекция (лат. *projectio* – алға қарай лақтыру) – бейсаналық, еріксіз өзіңіздің психологиялық, моральдық қасиеттер мен шарттарын басқаларға жатқызу, өзің тәрізді басқаларды да пайымдау. Әр адам басқаны өзі арқылы проекциялап таниды, оған өзіндік бағалау деңгейін жатқызады. Сондықтан, басқаларды қабылдау мен бағалау кезінде адам әдетте: «барлық адамдар маған ұқсайды» немесе «басқалары маған қарама-қарсы» деп болжайды. Мәселе сондай-ақ біз өзімізде бар қасиеттер мен кемшіліктерді басқалардаа болғанда ұнатпайтынымызда. Бұл біз басқаларға өзіміз болғымыз келмейтін қасиеттер мен кемшіліктерді жатқызатыныдығымыздан көрінеді («Барлығы өтірік айтады, арақ ішеді, пара алады» «Менің орнымда кез келген адам, солай істер

еді» және т.б.). Біздің бағалауларымыз бен басқа адамдар туралы алғашқы әсерлер біртіндеп эмоционалдық күйге байланысты өзгеруі мүмкін.тығыстар мен түсініспеушіліктерге әкелуі мүмкін.

Кешірімділік әсері. Бұл дегеніміз басқа адамды біз жағымсызға қарағанда, жағымды бағалаймыз және біз онымен бәсекелеспегенде немесе өзін-өзі сенімді болмауына, толық жетіспеушілікке және сәйкессіздіктерге байланысты аяушылық сезімін тудырған кезде оған қатысты оң сипаттамаларды пайдаланамыз.

Фаворотизм әсері. Кешірімділік әсеріне жақын. Таңдаулылар, топтағы таңдаулылар ретінде сезінетіндер, жаңадан келгендерге «жоғарыдан төменге» деген артықшылық сезімімен жиі қабылдайды. Таңдаулылар кейде жеткілікті түрде бағаланбайды, жоғары сенімге ие болуына байланысты олардың мүмкіндігін асыра бағалайды.

Тапсырманы орындаңыз

Өзгелердің сізді қалай көретіні туралы ақпаратты талдаңыз. Өзіңізді қабылдауға арналған жаттығуды қайталаңыз, сонымен бірге басқалардың сіз туралы ойлайтындарын жазыңыз. «Адамдар менің дағдыларым бар деп ойлайды ...», «Адамдар менің қабілетім бар деп ойлайды ...», «Адамдар мен .... туралы біледі деп ойлайды», «Адамдар мен ... құзыреттімін деп ойлайды».

Сізге осы таланттарды, қабілеттер мен сипаттамалар туралы кім айтқанын есіңізге түсіріңіз?

ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТАҒЫ ӨЗАРА ТҮСІНІСУ МЕХАНИЗМДЕРІ

Қабылданым дағдылары мен қабілеттері қарым-қатынаста әріптестің көңіл-күйін және эмоционалды күйін диагноздау қабілетінен көрінеді. Әртүрлі қарым-қатынастарды қалыптастыру механизмдері, бір-бірлердің эмоционалды қабылдауы «сәйкестендіру», «эмпатия», «рефлексия» және «аттракция» ұғымдарымен сипатталады.

Тиімді қарым-қатынас үшін біз басқаларды қалай қабылдайтынымыз және қалай олар бізді қабылдайтынын ғана емес, сонымен қатар өзін-өзі қабылдауы, ондағы негізгі дерек көзі сәйкестендіру арқылы өзін қабылдау, басқалармен ***сәйкестендіру***

маңызды болып табылады (лат. *identificare* - теңдестіру).

«Бұл дереккөздің маңыздылығына К. Маркстың өзі нұсқаған болатын, ол былай деп жазды: «Кейбір қарым-қатынастарды адам тауар тәрізді. Себебі ол қолында айнасы жоқ болып туды және фихтеандық философ емес: «Мен, яғни менмін », бірінші адам басқа адамға айнаға қарағандай қарайды. Адам Павелге өзіне қарағандай қараған кезде, адам Петр өзіне адам ретінде қарай бастайды».

Адам әлемді және басқа адамдарды сезімнің бес сенсорлық арнасы арқылы көреді: көру, есту, дәм, сезім және иіс сезу. Олардың барлығы тәулік бойы 24 сағат жұмыс істейді. Дегенмен, ақпараттың басым бөлігі (шамамен 90%) көру қабілетіне, ал шамамен 10% - есту қабілетіне жатады. Қарым-қатынастың нақты жағдайлары бойынша қарастырылғанда, өзгелермен өзін сәкестендіру процесі, сәйкестік анықталған жағдайда, *кейбір қарым-қатынастарда басқа адамды өзінің бір моделі ретінде пайдалануға мүмкіндік береді*, ол оның ішкі обьективтілігіне қарай, бақылау мен талдау үшін ыңғайлы.

Бұрын айтылғандай, ***эмпатия*** - басқа адамның көңіліндегі жағдайды дұрыс түсіну қабілетіне, оның қоршаған ортаны қалай бағалайтынына негізделген басқа адамға деген эмоционалдық қоса уайымдау.

Эмпатияның екі т ү р і бар: *қоса уайымдау* - басқа адамның сезінетін уайымдау сезімін қоса басынан кешіру және *аяушылық* сезімі – обьектінің қабылдау сезіміне қарағанда басқа сезімдерді уайымдау. Эмпатияның ерекшелігі шынымен аяушылық білдіретіндерге көмек көрсету үшін міндетті түрде белсенді араласуды талап етпейтіндігі.

Рефлексия — адамның қарым-қатынас серіктестерін қалай қабылдағаны туралы сезінуі. Рефлексияда кем дегенде алты адам ұсынылған: жеке тұлға, ол шын мәнінде қандай; жеке тұлға, өзін өзі қалай көреді; жеке тұлға, басқа адам оны қалай көреді, сондай-ақ осы үш позиция басқаның көзімен.

Рефлексия - бір-бірінің жеке тұлғаларымен айнадан көрген бейнесінің екі еселенген процесі, оның мазмұны серіктестің ішкі әлемінің субъективті бейнеленуі болып табылады.

Аттракция (лат. *attractio* — қатыстыру) — бұл адамның қабылдауына, басқа адамдарға жағу қабілетіне, сондай-ақ осы үдерістің өніміне, яғни, қандай да бір сапаға деген көзқарастың тартымдылығын қалыптастыру үдерісі. *Тұлға аралық аттракция* — бір адамдарды басқаларды қалау процесі, олардың арасындағы тартылыс, өзара сүйіспеншілікті тудыра білу. Бұл эмоционалды баға өте тұрақты сипатқа ие және адами қарым-қатынаста басты факторлардың бірі болып табылады. Эмоционалдық бағалау

шкаласы - «жақсы көремнен» «жек көремінге» дейінгі барлық ауқымды қамтиды. Адамдар арасындағы тұлға аралық аттракцияға ең көп сыртқы және ішкі факторлар әсер етеді. Аттракцияның сыртқы факторлары:

- *қосылу қажеттілігі* (ағылшынша *affiliate* - қосылу, байланыстыру). Басқа адамдармен қанағаттанарлық қарым-қатынас жасау, ұнауға деген ұмтылыс, назар аударту, құнды және өзін маңызды сезіну, адамдардың бірігуге деген ықыласы;
- *эмоционалдық жағдайдың факторы.* Оң эмоцияларды бастан өткерген адам бейтараптық, агрессивті немесе күйзеліске толы көңіл-күйде болғанға қарағанда, басқаларға жиі және едәуір мейірімді көрінеді;
- *кеңістіктік жақындық.* Бұл фактордың әсері басқа нәрселердің бірдей болуымен, адамдар бір-біріне кеңістікте жақын болғандықтан, олардың өзара тартымдылығы көбейеді. Оны неғұрлым тығыз қарым-қатынаста болған адамдарға жалпы ақпарат, жалпы сұрақтар мен проблемалар, өзара көмекке деген қызығушылық қол жетімді болуымен түсіндіруге болады. «Компьютерлік билер» (1987) деп аталатын эксперимент белгілі, оған 750-ден астам бірінші курс студенттері қатысты. Компьютер көмегімен дискотекада жұпқа кездейсоқ бөлініс жасалды, бірақ бір талап қойылды - барлық кеш бірге би билеуі (екі жарым сағат!) керек. Бұл жағдайда, аттракция күшейе түсті, бұл кездесуді жалғастыру ниетімен дәлелденді.

Аттракцияның ішкі факторы — *дене бітімінің тартымдылығы.* Аттракцияның негізінде дене бітімінің тартымдылығы жатыр. Бұл сезімді дамыту үшін адамның әлеуметтік және жеке ерекшеліктері, жағдайдың ерекшеліктері, ұқсастық факторы және қарым-қатынасқа қатысушылардың айырмашылықтары маңызды. Бізге әдемі адамдар ұнайды. Тартымды сыртқы келбет өмірде табысқа жетудің кілті деп француздар бекер айтпаған. Сонымен қатар, физикалық тартымдылық пен аттракция арасындағы байланыс бірдей емес. Психологиялық зерттеулер көрсеткендей, адам өзі сенімді болған кезде, ең әдемі серіктесін таңдайды, ал ондай сенімділік болмаған жағдайда, ол орташа немесе тіпті төмен жеке тартымдылық деңгейіне назар аударады. Сондай-ақ көрнекі тартымдылықтың әсері махаббаттың басында, әдетте жоғары және адамдар адамның басқа да оң ерекшеліктерін біле бастағанда ол азаяды. Адам сұлулыққа да, сұрықсыздыққа үйренген тәрізді үйренеді деп бекер айтпаған. Халық даналығы барлық нәрселерді алдын ала қарастырды: «Сұлу болып туылма, бақытты болып дүниеге кел!».

Осылайша, қарым-қатынастың жоғары тиімділігі

коммуникативтік ғана емес, сондай-ақ *қарым-қатынастың қабылданым функцияларын* да қажет етеді. Мұндай хабардар болу кез келген адамға ауызша және ауызша емес деңгейде тиімді ақпарат алмасу және түсіну үшін жоғарыда аталған психологиялық механизмдерді пайдалануға көмектеседі.

Тапсырманы орындаңыз

Автопортрет салыңыз. Бұл өзіңізді қалай қабылдағаныңызды жақсы түсінуге көмектеседі. Үлкен қағаз парағын, түрлі-түсті карандаштар жиынтығын алыңыз және кез келген тәсілмен өзіңізді салыңыз. Сурет дәлдікті талап етуі немесе символдық болуы мүмкін. Сіз бетіңізді немесе өзіңізді толық киіммен немесе киімсіз бейнелей аласыз. Суретіңізге ат беріңіз.
Енді суретті талдаңыз. Сіздің сызбаңыз бүкіл парақтың кеңістігінде жатыр ма? Сурет күрт үзінді сызықтармен орындалды ма? Дененің қандай да бір бөліктері жоқ? Қандай? Мүмкін, кейбіреулер жасырын түрде бейнеленген немесе пропорционалды емес бейнеленген шығар? Сіз киініп тұрсыз ба, әлде суретте киімсізсіз ба? Оны басқаларға көрсетуге бола ма?

Негізгі түстер қандай? Сезім бар ма? Қандай? Сіз бір нәрсені жасырғандай сезінбейсіз бе? Суретте сіз демалып отырсыз ба немесе әрекет етесіз бе? Сіз жалғыз фигура салдыңыз ба, әлде қандай да бір фонда бейнеленген бе?

Нәтижелерді психологпен талқылаңыз.

ТҰЛҒА АРАЛЫҚ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫҢ ҚИЫНДЫҚТАРЫ МЕН КЕМШІЛІКТЕРІ

Өзара қарым-қатынас кезінде туындайтын қиындықтар қарым-қатынас жолындағы елеулі кедергі болуы мүмкін. Жоғарыда талқыланған коммуникативтік кедергілерден басқа, қарым-қатынас қатысушыларының арасында психологиялық жағы эгоизм, күдік, авторитарлық, жасандылық, бетпақтық, албырттық сияқты жеке қасиеттермен байланысты қарым-қатынастардың екі жақты немесе көп жақты қиындықтары туындауы мүмкін. Осындай қиындықтар, әдетте, жүйке-психикалық шиеленіспен бірге жүреді. Олар шиеленіс дәрежесі бойынша, туындау жағдайлары бойынша және қарым-қатынас сәттілігіне әсер ету дәрежесі бойынша ерекшеленеді.

Қарым-қатынас мәселелері жөніндегі маман В.Н.Куницына қиындықтардың екі тобын бөледі:

- *субъективті өткерілетін,* әрдайым нақты өзара әрекеттесуде көріне бермейді және сұхбаттас үшін анық емес;
- *«объективті»,* яғни тікелей байланыстар жағдайында көрінеді және олармен қанағаттануды азайтады.

Қиындықтардың бірінші тобына әлеуметтік сенімсіздік, именушілік, психологиялық байланыс қиындықтары жатады. Көп жағдайда олар жоғары лауазымды адаммен сөйлескенде немесе таңдау, өзіне жауапкершілік арту жағдайында көрінеді. Объективті қиындықтарға коммуникативтік сауаттылық деңгейімен байланысты, коммуникативтік сипатты қиындықтар жатады.

Қарым-қатынас қиындықтары *бастапқы* және *қосалқы* болып та бөлінеді. Қарым-қатынастың негізгі қиындықтары адамның табиғи қасиеттеріне (биологиялық, психофизиологиялық, жеке) байланысты, мысалы, агрессиялық, алаңдаушылық, қатаңдық және темпераментпен байланысты басқа адамдар. Қосалқы қиындықтар психогендік болуы мүмкін (жарақаттар, дағдарыстар, фрустрациялар салдары (лат. *frustratio* - алдау, пайдасыз күту), бірақ үмітсіз жағдайлар болмайды, тек олардан шығуға үміті үзілген адамдар бар. Қосалқы қиындықтарға эмоционалдық және әлеуметтік байланыстардың сәтсіз тәжірибесі кезінде туындайтын *социогендік* (коммуникативтік кедергілердің салдары) қиындықтар жатады.

Ақаулы қарым-қатынас. Бұл көбінесе тұлға аралық қарым-қатынастарда кездесетін салыстырмалы толық емес қарым-қатынас. Бұл шынайылық, сенімділік, жеңілдік пен адамның жақындығын орнатуға кедергі келтіреді. Қарым-қатынастың мұндай түрлері, мамандар айтқандай, қарым-қатынастың терең сипаттамаларына әсер етпесе және зиянды салдарға әкелмесе де, ол деструктивті болып есептеледі, себебі кедергілер – қарым-қатынас ақауларын тудырады.

Қарым-қатынас ақаулары байланыстардың жиналуына және өзара әрекеттесу мәнінен кетуге, сұхбаттастың шынайы себептерін бұрмалауға және қарым-қатынас сәттілігінің төмендеуіне, яғни олармен қанағаттанудың төмендеуіне әкелетін нақты тұлғалық қасиеттерге ие адамдардың әрекеттерінен туындайды. Көбінесе, ақаулы қарым-қатынасқа асыра жүктеулер, жүйке-психикалық шиеленісулер, бос уақыттың жетіспеушілігі жағдайында адамдардың өзара әрекеттесуі жатады. Осындай қарым-қатынастың нәтижесі көрсетілетін ызалану және жанжал, психикалық, жүйке және физикалық шаршау болады.

Қарым-қатынастар саласындағы мамандар, сондай-ақ,

сұхбаттасқа әңгіме кезінде өкшеден аяқ ұшына тербелу, қабағын көп нәрсені аңғартып көтерілуі, үнемі сарказммен қисайған ауыз, еріндерді жалау, басқа нәрсеге алаңдау және т.б. сияқты жағымсыз вербалды емес сигналдар тітіркендіретіндігіш әсер ететінін байқады. Көбінесе сұхбаттастың қорғаныс позициясы өзара әрекетесуге теріс әсер етеді. Психологиялық қорғаныстың қатты дамуы әрқашан мінез-құлыққа кері әсерін тигізеді және мәселенің қаралуына, әрі қарым-қатынастың түпкілікті нәтижесіне қал жеткізуге кедергі келтіреді. Кейде сұхбаттас артында өзінің сенімсіздігі, қорқынышы, бөгелгіштігі және басыбайлылық жасырынып тұрған маскасын көрсетіп.

Қарым-қатынастың ақаулы ерекшеліктері, табиғаты бойынша иррационалды (лат. *irrationalis* - ақылсыз). Өкінішке орай, олар әрдайым сұхбаттас тарапынан танылмайды және оның қалауына байланыссыз оның өзін-өзі бағалауына немесе қадіріне қауіп төнген сайын пайда болады.

Ақаулы қарым-қатынас деструктивтік қарым-қатынасқа тым жақын.

Қарым-қатынастың тұрақты ақауларына тұлғаның *беймазалық* (алаңдаушылық, қорқыныш) және қаттылық (лат. *rigidus* – қатып қалған, қатты) сияқты қасиеттер жатады – қиыншылық, тіпті объективті түрде қайта құруды талап ететін қандай да өзгерістерге толық қабілетсіздік. Қатты адамдар, әдетте, өз көзқарастарында, адамдармен қарым-қатынаста және әдеттерінде авторитарлы және өте консервативті болып табылады.

Әдебиетте б е й м а з а л ы қ т ы ң екі түрі қарастырылады:

- *жүйкелік* — болашаққа бағытталған, алаңдаушылықты есепсіз басынан өткеру;
- *психотикалық* — мағынасыз, бірақ өте мықты алаңдаушылық.

Әдетте өзара әрекеттескен кезде осындай сұхбаттасушылар алаңдаушылық, өзіне-өзі сенімсіздік, толықсыздық сезімін көрсетеді, бұл сөзсіз қарым-қатынас нәтижесіне әсер етеді. Мінез-құлықтың аталған белгілері ашық және сенімді қарым-қатынасқа кедергі келтіреді, міндеттемелердің бұзылуына, жанжалдарға әкеледі. А.Эйнштейн айтқандай: «Адамдар орман кесуді ұнатады: қызметтің осындай түрінде нәтижелер бірден көрінеді». Жоғары эмоционалдылық, тітіркенгіштік және қарама-қайшылық көп жағдайда өзара әрекеттесуді қиындатады, ынтымақтастық жағына қарай қарым-қатынастар және тиімді коммункациялар құруға мүмкіндік бермейді.

Деструктивтік қарым-қатынас. Оған әдетте сұхбаттасушыларға теріс әсер ететін және өзара түсіністік процесін қиындататын тұлға аралық байланыстардың формалары мен

ерекшеліктері жатады. Деструктивтік қарым-қатынасқа ақпаратты жасыру, сөйлесуден бас тарту, сұрақтарға жауап беру кезінде үндемеу сияқты өзара әрекеттесудің түрлері жатады. Адамның мінез-құлқының екіжүзділік, зияндылық, қулық, кекшілдік, басқаға жала жабу, сарказм, арсыздық, көлгірлік, бәсекелестік, тіпті қылмыстық әрекеттер сияқты жағымсыз қасиеттердің көрінісі де қарым-қатынасқа үлкен зиян келтіреді.

Деструктивті мінез-құлықтың таралған түрлеріне *алдау* мен *өтірік айту*, сондай-ақ бірнеше рет көмек көрсеткен адамның *жақсылығын бағаламау* жатады. Кезінде А.В.Суворовқа өз уақытында ол көп көмектескен өзі танитын адамның жақсылықты бағаламайтыны туралы айтып берді. Кәрі қолбасшы күліп жіберді: «Мен адамдардың ақыр соңында әрдайым жақсылықты бағаламайтын, онымен тең келмейтін, тіпті асып түсетінін жауларға айналатынын байқадым. Жер күннің пайдалы нұрлары мен жаңбыр тамшылары үшін аспанға қалай жауап береді? – Өзінің шаңтозаңымен!» Жақсылықты бағаламайтын мінез-құлық кез келген адам үшін өкінішті, өтірік және алдау істің шынайы жағдайын бұрмалайды, әрекеттің бағыныштылығына әкеледі, қарым-қатынасты бұзады.

Деструктивтік мінез-құлық әдетте оған екі жақтың да, ал кейде басқа адамдардың тартылатынымен ерекшеленеді. Барлық қатысушылар теріс эмоцияларды, жағымсыз экспрессия мен агрессияны сіңіреді, әдетте қалыпты өмір салтынан шығып, қайшылыққа түседі.

Агрессивті-жанжалды өзара әрекеттесу де деструктивтік мінез-құлыққа жатады. Ол әртүрлі әрекеттерде көрінеді: кекшілдік пен дұшпандықтан бастап, жазғыру мен өкініштерін айтуға дейін, айқайлау мен көпшілік алдындағы даулардан бастап, жай күңкілдеу мен тынымсыз сынға дейін. Көп жағдайда бұл адамның өмірін төзгісіз ету үшін, оны үнемі шиеленісте ұстау үшін жасалады. Қарым-қатынастың осындай деструктивті жағдайы туралы бір күні өзінің әзіл мен қалжыңға оралған шыншылдығымен белгілі, Александрийлік Театрдың бұрын танымал комедиялық әртісі П.А.Каратыгин айтқан. Н.А.Полевой жазушының жерлеп жатқанда, «қанын бірталай ішкен» оның дұшпаны Ф.Булгарин жақын жерде жүріп, денені көтеріп шығатындардың арасынан шықпай қойды. Каратыгин оны итеріп, «Ары тұр, сен оның кізі тірісінде талай тасыдын!» - деді.

Агрессивті-жанжалды мінез-құлықтың тағы бір түрі *өкпе* болып табылады. Ол өзіне деген ерекше аянышты саналы кекшіл ынталармен әрқашан байланыстыра бермейді. Көп жағдайда өкпе сезімі садомазохизммен ұласады, ол өкпені дәу өлшемдерге дейін

ұлғайтады. Мүдделерінің жалған қысылуына жауап берудің осындай тәсілі санасыз болып табылады, «зардап шегушінің» эгоцентризмі және инфантильдігін білдіреді. Агрессивтілік және азапты ұлғайту ыза, табалаушылық, өкініш, долылық немесе баяу күйіну түріндегі айтарлықтай қатты эмоционалдық күйзелістермен ұласады. Әдетте, агрессивті мінез-құлық көздің жануы, жұдырықты сермеу, тістерді қайрау, алақанның жиегімен үстелді ұру, аяқпен тарсылдату, дауыс көтеру сияқты теріс экспрессивті вербалды емес сигналдармен ұласады. Агрессивті мінез-құлық өзін кем сезіну белгісі болуы да мүмкін. біреулер осындай сезімнің салдарынан тұйық болып, өз қалпақтарының астында тығылады, басқалары ашық және агрессивті жауап береді. Деструктивті қарым-қатынас кезінде адам психологиялық қорғануға мәжбүр болады.

Ең құлдыратқыш агрессия *қасақана, интенционалды* (лат. *intentio* – назар, ұмтылыс) деп аталады, оның мақсаты – салдарын түсіне отырып, сұхбаттасқа саналы түрде қасақана зиян келтіруге ұмтылу. Осындай адамдар, әдетте қойған мақсатына жеткен соң, содан ләззат алады.

Басу (императивті байланыс, лат. *imperativus* - бұйрықты, таңдауға мүмкіндік бермейді) - авторитарлық немесе директивалық өзара әрекеттесу. Сұхбаттасушыға әсер ету формасы бойынша ол сондай-ақ деструктивті қарым-қатынас тобына жатады, себебі оның басты мақсаты бір серіктестің басқасын өзіне бағындыру, оның мінез-құлқын, ой-пікірін бақылауға қолжеткізу және мәжбүрлеуші үшін пайдалы болатын белгілі бір бағытта әрекет етуге мәжбүрлеу болып табылады.

Осындай өзара әрекеттесу кезінде сұхбаттасушының жеке ерекшеліктері мен жеке мақсаттары маңызды емес, ол адам ретінде емес, бақылауға жататын механизм ретінде, басқаның мақсатына қол жеткізу құралы ретінде қарастырылады. Императивтік байланыстың өкілі әдетте бұл кезде өзінің ынталарын жасырмайды, басқаны «Мен айттым!» принципі бойына әрекет етуге мәжбүрлейді. Әсер ету құралдары ретінде бұйрықтар, қорқытулар және бопсалау қолданылады; қашықтық, статус, басқалармен салыстыру көрсетіледі; шиеленіске қарым-қатынас атмосферасы туады. Әрекет етудің осындай стилінің ең әлсіз жері табыстарды белгілеудге, мақтауға және қолдауға, серіктестерді ынталандыруға ниет білдірмеу және білмеу. Тұлға аралық қарым-қатынас кезінде бұл стилдің пайдасы жоқ, себебі бұл дағдарыстың себебі болып табылады, жанжал жағдайлар, теріс реакция және қарсылыққа әкеп соқтырады, адамдардың қарым-қатынасын бұзады.

Осылайша, агрессивті мінез-құлық айтарлықтай әрқашан өзара әрекеттесуге деструктивтіліктің және қираушылықтың жағымсыз

белгілерін әкеледі, бұл адамдардың бөлектенуіне, олардың қарбаластығын тудырады, қанағатсыздық пен жайсыздық әкеледі.

Тапсырманы орындаңыз

Нұсқамалармен жұмыс істеңіз. Осы мақсатта кестенің оң бағанын толтырыңыз. Басыңызға келген оң тұжырымдарды жазыңыз. Оларды жадыға бекітіңіз.

Жағымсыз нұсқама	Оң нұсқама
Мен бұны істей алмаймын	
Мен қорқамын... (мысалы, менің шыдамым жете ма)	
Маған қажетті аргументтер жетпейді	
Менің әлсіз жерім айналадағыларға көрінеді.	
Бұны менен басқа ешкім жақсы істей алмайды	
Маған сондай жауапты іс тапсырды, ал мен оны құртып аламын	
Мен орындай алмауым мүмкін	
Олар мені тыңдау керек	
Бұл адамдармен жұмыс істеуге болмайды	
Мен намысымды түсіре алмаймын (беделді ме, күлкілі ме, ақымақ па, мазасыз ба)?	
Мен бүгін өзімді жағымсыз сезініп тұрмын	
Мен қателессем не болады	

СЕНСОРЛЫҚ АРНАЛАР, ОЛАРДЫҢ ДИАГНОСТИКАСЫ ЖӘНЕ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТА ПАЙДАЛАНУЫ

Қарым-қатынас мақсаттарына қол жеткізу үшін ақпарат қабылдаудың көрнекі жүйелерінің ерекшеліктері туралы білу және оларды өзара әрекеттесу процесінде пайдалану өте маңызды. Жүйкелингвистика саласындағы зерттеулер адамға көрнекі жүйемен байланысты кем дегенде үш ойлау түрі тән екенін

көрсетті, олар оның айналадағылармен қарым-қатынас әдетін анықтайы, себебі ақпаратты қабылдау және беруге, ұғыну және түсінуіне әсер етеді.

Көрнекі жүйе (сенсорлық арна) – бұл субъект сыртқы әлемнен келетін ақпаратты қабылдайтын, өңдейтін және пайдаланатын жүйе. Барлық сенсорлық арналары бар әрбір адам, әдетте, ең қолайлы бір ғана арнаны барынша пайдалануға тырысады, бұл арна *негізгі* деп аталады.

Ақпаратты қабылдаудың және өңдеудің қандай да тәсілінің басым болуына байланысты негізгі көрнекі жүйе үш санатта берілуі мүмкін:

- *визуалды* (оптикалық) — көру бейнелері арқылы қабылдау, осындай типтің типтік көрінісі: «қалай көресіз»;
- *аудиалды* (акустикалық) — есту әсері арқылы қабылдау, типтік сөздер: «қалай естіледі» немесе «маған солай сияқты»;
- *кинестетикалық* (қозғалыс-эмоционалдық) — сезімдер арқылы қабылдау, типтік сөз: «төзімсіз атмосфера».

Қарым-қатынасқа аз әсер ететін ақпаратты ұсыну жүйелеріне *иіс* («Біз жақындаған кезде раушангүлдердің иісі құлпырып тұратынын білемін») және *дәм* – дегустациялық («Табыс маған өте дәмді көрінді») жүйелері жатады.

Негізгі арнадан басқа *жетекші көрнекі жүйе* де бар. Ол мидың қазіргі сәттегі белсенділігін көрсетеді, қарым-қатынаста бұл «қазір және осында» жағдайы.

Адамның миы сол және оң жарты шарлардан тұратыны белгілі, және де әрқайсысы белгілі бір қызмет түрлеріне жауапты. Жетекші сенсорлық арнаны анықтау үшін, вербалды емес (сөзбен емес) қатынау кілттері қолданылады, бұл *сұхбаттастың көз қозғалысын бақылау* болып табылады.

Сенсорлық арна диагностикасында олар әсіресе айқын, себебі адамның ойы көзқарасының қозғалысына әсер етеді. Сұхбаттасқа қарама-қарсы отырып, оны бақылау арқылы, мысалы, оның көзқарасы солға қарай жылжитынын көруге болады. Бұл серіктестің мидың сол жақ жартысын қосқанын көрсетеді. Бұл ақпарат біздің сұхбаттасымыз талқыланған мәселе туралы жақсы хабардар екендігін және өз дәлелдерін келтіру үшін маңызды деректері мен дәлелдерін келтіруге тырысатынын, егжей-тегжейлерге тоқталатынын, айтылғандарды қорытындылауға тырысатындығын білдіреді.

Егер сұхбаттас оң жаққа қарап тұрса, онда эмоцияларды басқаратын мидың оң жартысы «қосылды», бұл жерде барлық естеліктер шоғырланған және нақты әсерлер жинақталады.

Адамның көзқарасы үнемі жылжып отырады және серіктеске

оның ойлары сол сәтте қандай бағытта қозғалып жатқаны туралы сигнал береді. Көз алмасының осындай қозғалысы *паттерн* (ағылш. *pattern* - тор) деп аталады. Олар хаостық емес, нейрондық тізбектерде болып жатқан нақты заңдылығы бар ақпараттық өзара әрекеттерді көрсетеді. «Оның көзқарасы көп нәрсені аңғартты» — бұл сөз қарым-қатынас барысында жиі қолданылады.

Сұхбаттастың көз жанарының қозғалысы бойынша негізгі сенсорлық арнаны диагностикалау:

- *жоғарғы оң, жоғарғы сол, тура алға* — визуалды (оптикалық) арна. Адам шолу бейнесін есіне түсіріп және елестетіп отырғанын білдіреді, соңғы жағдайда — бейне құрастырады;
- *ортаңғы оң (жанына қозғалу), ортаңғы сол, төменгі сол*— аудиалды (акустикалық) арна. Ақпаратты қабылдау үшін адам сөздер мен дыбыстарды құрастыратынын немесе есіне түсіріп отырғанын білдіреді;
- *төмен оңға* — кинестетикалық (қозғалыс-эмоционалдық) арна. Адамның сезімдер мен эмоцияларды басынан өткеріп отырғанын, ішкі диалог жүргізіп отырғанын, дыбыстарда, сөздерден, иістерден немесе дәмнен сезімдерді есіне түсіріп отырғанын білдіреді.

Жоғарыдағы аталған позициялардың әрқайсысында көз ақпаратты әр түрлі арналар арқылы миға жібереді. Адамның ойлауының басым түрін анықтау, оның жетекші сенсорлық арнасын диагностикалау тек көз сигналдарымен ғана емес, дене тілімен де болады, яғни негізінен қимылдар мен позалармен байланысты, сондай-ақ оның сөйлеу ерекшеліктері бойынша вербалды емес ақпаратпен анықтауға болады. Бұл диагностикалау элементтері *вербальнды* және *вербалды емес қатнау кілттері* деп аталады.

Сұхбаттастың сенсорлық арнасына қатынаудың вербалды кілттеріне сондай-ақк *кілтті сөздер* жатады, оларды сөйлеу кезінде пайдаланады.

Осылайша, адамдардың 35 % құрайтын ***ойлаудың визуалды түрі*** бар адамдар үшін «байқадым», «қарадым», «көрдім», «ракурста», «тарапынан» сөздері және «*мен алға жолды көріп тұрмын*» сөздері тән. Визуалды сұхбаттаспен қарым-қатынас барысында ақпаратты бере тұра, сөзбен суреттеу қажет, мысалы, метафораларды қолдану немесе көрнекі иллюстрациялар көрсету: графиктер, диаграммалар, аудиовизуалды құралдарды пайдалану қажет.

Аудиалды ойлау түрі үшін қарым-қатынас барысында сұхбаттасушы қалай сөйлегені әсіресе маңызды: даусының биіктігі, қарқыны, тембрі және интонациясы. Аудиалисты орта есеппен адамдардың 13 — 25% құрайды. Олар үшін «айтты», «әңгімеледі»,

«оқыды» сөздері немесе *«Мен ысқырыққа үрлеп, ысқырық естимін»* сөздері тән.

Идеяларды ұсына отырып, осындай сұхбаттасушыларға хабарламаның айтылуы қызықты және тартымды болу үшін өздерінің сөйлеу қарқыны мен ырғағын түрлендіру, интонациясын өзгерту, үзілістер жасау керек, хабардың дыбысы қызықты әрі тартымды болуы керек.

Кинестетикалық ойлау түріне (лат. *tactilis* — сезгіш, тактильді сезімдер — бұл жанасу сезімдері) адамдардың 40 — 52% тән. Кинестетиктер үшін ақпаратты тактильді тәсілмен қабылдау тән. Олар әдетте: *«Мен қайда баратынымды білетін сияқтымын»* сөзі тән.

Қараңғы бөлмеде тұрған піл туралы мысал бар: заттың қарама-қарсы тұрғанын түсіну үшін адамдар қараңғыда өздерінің қолдарымен сипайды. Пі лтұмысығын ұстаған соң, біреуі бұл су құбыры дейді, екіншісі құлағын ұстап, бұл үлкен желпуіш дейді, үшіншісі аяғын ұстап, бұл бағандар дейді, төртіншісі арқасын сипап, оның алдында тақ тұр дейді.

Кинестетиктермен байланысты бастаудың маңызды элементі қол алысу, мейірімді көзқарас болып табылады, ал оларға қандай ақпарат бергенде оны көрсететін – тыңдаушыны эмоционалды тартатын, сезімдер тудыратын материалдар болу керек.

Біздің эмоционалдық жағдайларымыз адамдар барлығы туралы ойлайтын тәсілмен байланысты. Егер адам мәселені ойлап отырып, тұйыққа тірелсе, бұл оның нақты тәсілді ұстанып, ол туралы ойлауынан болуы мүмкін. егер адамның мәселе туралы ойлайтын тәсіл туралы ақпаратты жинаса, онда оның ойлау стиліне әсер етуге және осы адамға ойлау тәсілін өзгерту арқылы мәселені шешуге көмектесуге болады.

Біздің ойлау эталондарымыз біздің сыртқы түрді, дыбысты, сезімді, иісті және дәмді ұсыну жүйелерімізбен ұласады. Қосалқы құрылымдар (сенсорлық арналар) – бұл өзара әрекеттесу үшін, әлеуеттерді өзгерту және сұхбаттасқа әсер ету тәсілі.

Тәжірибеден белгілі болғандай, *ең алдымен серіктестің* қарым-қатынас бойынша *жетекші арнасына бағдарланған ақпарат жақсы қабылданады,* немесе, әсіресе аудитория аралас болғанда, *барлық арналарға бір уақытта* әсер ете алады, яғни әңгімелеу, иллюстрациялар көрсету және жағымды эмоциялар мен сезімдер тудыру. Конфуций айтқандай: «Мен естимін және ұмытамын. Мен көремін және есте сақтаймын. Мен істеймін және түсінемін». Барлық арналарға әсер ету кезінде зара түсіністік жақсарады, қарым-қатынас серіктестерді қанағаттандырады.

Басқа адамдармен өзара түсіністікке жету үшін әртүрлі амалдар

қолданылады, бірақ келтіру және калибрлеу ең таралған.

Келтіру — *бұл өз мінезінде басқа адамдардың кілтті мінез-құлық сигналдарын пайдалану.* Вербалды деңгейде бұл сұхбаттастың қолайлы көрнекі жүйесін әңгімелесуге оған тән тиісті сөздерді қосуды білдіреді. Мысалы, егер серіктес: «Сіздің бұл мәселеге тереңірек енуіңіз қажет екенін *сезіп отырмын*» (кинестетикалық арна) десе, онда сіз жауап бере аласыз: «Иә, мен түсінемін, біздің бұл мәселе бойынша жұмыс істеуіміз қажет екендігі туралы *сіздің сезіміңіз* бар» — және де былай айтпау: «Бұл мәселені тереңірек *қарастырайық*» (визуалды арна). Бірінші жағдай сұхбаттас серіктестің сенсорлық арнасын терең түсінеді және оған еліктейді.

Келтіру әрі вербалды, әрі вербалды емес болуы мүмкін. Вербалды емес келтіру қайталау деп аталады. Қайталау қабілеті кез келген адаммен санадан тыс сенім орнатуға мүмкіндік береді — раппорт (фр. *rapport* — бірігу). Осы байланысты орнату үшін бірнеше амлдарды игеру керек: позаға келтіру (яғни серіктестің позасына ұқсас поза қабылдау); тынысқа келтіру (сұхбаттастың тынысына еліктеу). Еліктеу кез келген жағады. «Қайталау — ең жоғарғы сый», — дейді американдықтар.

Калибрлеу — бұл *айналадағыларды «оқу»,* көздердің қозғалысының, мимканың, тыныс ырғағының және *вербалды емес сигналдардың* басқа формаларының *мағынасын түсіндіру.* Жүйкелингвистикалық бағдарламалау (ЖЛБ) мамандары калибрлеу тиімді қарым-қатынас кілті болып табылады деп тұжырымдайды. Сұхбаттастың көрсеткен барлық сигналдарын пайдаланып, басқа адамның сезімдерін және қарым-қатынас тиімділігін бағалауға мүмкіндік береді.Әрбір өзара әрекеттесу басқаларға ұқсамайды. Калибрлеуге жататын сигналдарды байқау үшін сұхбаттастар қарым-қатынас барысында барлық байқау дағдыларын пайдалану керек.

Тапсырманы орындаңыз

Өзіне деген сенімділікті арттыру үшін келесі әрекеттерді орындаңыз: топтың қатысуымен өзіңіз туралы жағымды жағдайды еске түсіріңіз. Жаттығу кезінде барлық қатысушылар кезектесіп «ыстық орындыққа» отырып шығу керек. Олардың біреуі осы позицияда отырғанда, басқа қатысушылар оның тұлғалық ерекшеліктері немесе оның қабылдайтын әрекеттері туралы оң пікірлерді айтады, және де бұл пікірлер екі мағыналы немесе анық емес болмау керек. олар, мысалы, мынадай болу керек:

А. Сенің адамдарды қалай тыңдай алатыныңды бағалаймын.
Б. Сенімен жұпта жұмыс істеуден ләззат аламын.
В. Сенің қалай киінетінің маған ұнайды.
Г. Сен өзіңе сенімді адамға ұқсайсың, және бұл маған ұнайды.

Қатысушылардың әрқайсысы топтың барлық қалған мүшелері кемінде бір-бір оң пікір айтқанға дейін «ыстық орындық» үстінде отырады. Нәтижелерді талқылаңыз.

ИМИДЖ ЖӘНЕ ӨЗІН-ӨЗІ ҰСЫНУ

Әрбір адам басқаларда өзі туралы нақты көрініс қалыптастырады, яғни жеке *имидж* деп атауға болатын кескінді бейнелейді (ағылш. *image* — бейне), бұл дәл айтқанда кейіп, бейне, тип дегенді білдіреді. Имидж әсіресе бәсекелестік жағдайында маңызды болғандықтан, ол жеке байланыстарға қарағанда, іскер қарым-қатынастар үшін әлдеқайда маңызды.

Қарым-қатынастағы, әсіресе іскерлік қарым-қатынас саласындағы табыстың құраушыларының бірі өзіндік дұрыс анықталған *вербалды және визуалды имидж* болып табылады. Оны қалыптастыру кезінде ұйымда, қоғамда адамға қойылатын талаптарды ескеру керек және адамның жеке тұлғасының даралығына бағдарлану керек. Егер әлеуметтік және кәсіби имидж туралы сөз болса, онда кез келген қоғамда әрқашан белгілі бір әлеуметтік мәртебесі немесе мамандығы бар тұлға - мұғалім, кәсіпкер, топ-менеджер, саясаткер және т.б. түрі қандай болу керек және өзін қалай ұстауы керек туралы түсініктер жиынтығы болады.

Имиджге адамның негізгі сипаттамаларының үш тобын қамтиды:

- *сыртқы келбеті* (тартымдылық, өзіне-өзі сенімділік, жағдайдың сыртқы келбетінің адекваттығы, тұлғаның мінез-құлық бағдарлануы және т.б.);
- *тұлғаның ішкі қасиеті* (ақыл-ойы, құндылықты әлеует, мақсаттары, ішкі мәдениеті және т.б.);
- *психологиялық тип* (қарым-қатынасқа және көшбасшылыққа бейімділік, билікке, абыройға, адамдық қарым-қатынастарға, нәтижеге бағыттылық, уақытша «Мен»-тұлға иерархиясы).

Әдебиетте имидж қалыптасуының келесі қадамдары:

- *бастапқы шарттарды анықтау* (мақсаты, уақыты, коммуникатитік практикум);
- жағымды бастапқы әсер қалыптастыру үшін *байланыс орнату техникасын орнату*;
- *сырт келбетін жасау* (киім, макияж, вербалды емес сигналдар);

- *коммуникативтік техниканы қою* (сөйлеу, ұсыну біліктері мен дағдылары);
- *тиімді мінез-құлық техникасын игеру* (өзара әрекеттесу кезіндегі мінез-құлық, жанжал кезіндегі мінез-құлық);
- кәсіби және коммуникативтік құзыреттікті жетілдіру (*даму қабілеті*);
- *ортобиоз заңдарын зертеу* (салауатты өмір салты, тиімді тамақтану, спорт және психогигиена);
- *психикалық денсаулық* (дағдарысқа қарсы тұра алу, релаксация техникалар игеру — кернеулікті азайту).

Өзін-өзі ұсыну. Шын мәнінде, имидж дегеніміз- бұл өзін-өзі ұсыну, бейненің сыртқы келбеті, онда бейненің елеулі сипаттамалары көрініс алады. Әртүрлі жағдайларда өзін-өзі ұсыну сәттілігіне себептесетін тұлға қасиеттері мен дағдылар кешендері арасынан *әлеуметтік ақыл-ойды* (адамға, оның эмоциялары мен сезімдеріне бағдарлану), эгоқұзыреттік, табиғи сүйкімділік, харизма (гр. *charisma* – құдайдың сыйы, рақымшылығы), мобилизацияға қабілеттігі және бейімділігі, манипуляциялық және әртістік қабілеттері ерекше аталып өтеді. Тежегіш факторларға өзін-өзі көрсете алмау, өзіне-өзі сенімсіздік, именушілік, жасқаншақтық және коммуникативтік біліктіліктер мен дағдылардың жетіспеушілігі.

Алғашқы әсер. Басқа адам туралы пікірдің қалыптасуына алғашқы әсері қатты әсер ететіндіктен, басқалардың өзінді дұрыс қабылдау үшін алғашқы оң әсер қалыптастырудың маңызы зор. Адам туралы қалыптасатын алғашқы пікірге *жаңалық факторы* әсер етеді. Жаңа адам туралы пікір (сәйкестендіру) 4 сек бастап 1 мин ішінде қалыптасады деген пікір бар, себебі ми жаңа адамды қандай да белгілі типке жатқызуға асығады. Яғни стереотиптендіру (гр. *stereos* — қатты + *tupos* — із — өзгеріссіз қайталанатын, шаблонды).

Біздің жадының ерекшеліктері бойынша ақпарат алғашқы рет түскен ұяшықта қалуға тырысады, сондықтан жаңа объектіні алғашқы рет көргенде, біз саналы немесе санасыз түрде оны «ұнайды», «бәрібір» немесе «ұнамайды» санатына жатқызамыз. Жасалған бағалар негізінде, сезімнің түрлі гаммасы пайда болады - бұл қандай да адамды қабылдамаудан бастап, ұнатуға дейін, тіпті кейде оған деген сүйіспеншілік. Қарым-қатынастың осындай сипаттары алғашқы екі аптада, адамдар бір-біріне үңіліп қараған кезде көрінеді. Кейінгі байланыстар кезінде адамдар көбінесе қажетті рөлдерді ойнайды, жағдайға сәйкес маска киеді, яғни олар имиджді көрсетеді. Сонымен қатар, біздің адамға беретін сипаттамаларымыз, өз кезегінде, бір-бірін бағалауға, адамдар

арасында қалыптасатын өзара қарым-қатынастарға, олардың өзара түсіністігіне өздігінен әсер ете бастайды.

Бір данышпанның айтуынша, өмір - бұл өз бетіңмен жұмыс істеу. Бет – имидждің басты құраушысы. Біздің бет-жүзіміз көрсететін сезімдер біздің денемізді безендіретін көйлектен әлдеқайда көп әсер қалдырады. Көзді саналы пайдалану, мысал үшін, сөздердің сендіру күшін 25% -ға арттырады. Тартымды болу үшін өз эмоцияларыңды және бет-әлпеттеріңіздің (көзқарас, мимика) қимылдарын басқаруға, фэйсбилдингпен («бет құрылысымен»), яғни арнайы жаттығулармен, бетке арналған гимнастикамен, көздің аэробикасымен айналысуға үйрену керек.

Алғашқы әсерге *тартымдылық факторы* әсер етеді. Сырттай ұнайтын адам, әдетте, жақсы, ақылды, қызықты деп есептейді. Осылайша, В.Н. Куницына суреттеген эксперименттерінің біреуінің барысында психологтар алдын-ала үш топ адамның фотосуреттерін дайындады, сарапшылар тобы тарапынан бұл адамдардың беттері әдемі, қарапайым және әдемі емес деп бағаланды. Содан кейін эксперимент қатысушыларына (18-24 жас аралығындағы ерлер мен әйелдер): «Суретте бейнеленген әрбір адамның ішкі әлемі туралы не айтуға болады?» деген сұрақ қойылды. Экспериментке қатысатын ерлер мен әйелдер «әдемі емес» санатындағы, тіпті қарапайым санаттағы адамдардан гөрі, «әдемі» адамдарға өзіне-өзі сенімді, бақытты, шынайы, байсалды, жігерлі, сүйкімді, тапқыр, рухани бай жақсы сипаттады. Сонымен қатар, сынақтан өткен ерлер әдемі әйелдерді ерекше қамқор және мұқият деп бағалады.

Табысты адамның маңызды қасиеті *өзіне деген сенім ұялата алуы* болып табылады. Кез келген адам, әсіресе іскер адам, басқалардың сеніміне кіру керек. Қатысушыларға сенім білдіру қабілетсіздігімен, қажетті ресурстармен өзара әрекеттесуді қамтамасыз ете алмаудан, уайымданудың, дайындықсыз және белгісіздіктің, сондай-ақ әріптестердің немесе адамдар тарапынан өздерінің міндеттемелері мен уәделерін орындамай, мұқтаждықтар мен құқықтардан бас тарту және жария етуден қоғамдық сынға ұшырауына байланысты болмауы мүмкін. Жеткіліксіз құзыреттіліктен, қажетті ресурстармен өзара әрекеттесуді қамтамасыз ете алмаудан, қымсынуды көрсетумен, дайындықсыз және сенімсіздіктен, сондай-ақ ұйымдағы әріптестерді немесе адамдарды көпшілік алдында сынаудан, және де сұхбаттастың мұқтаждары мен құқықтардан бас тартудан, өзіне артылған міндеттемелер мен уәделерді орындамаудан қарым-қатынас қатысушыларының сенімін жоғалтуға болады.

Әдетте, сенім тудыратын және жағымды имидж қалыптастыратын артықшылықтар мен тактикалар:

- талқылау тақырыбы бойынша мүмкіндігінше көп ақпарат жинақтаңыз, өзара әрекеттесу қатысушыларына не айтқыңыз келетінін мұқият ойластырыңыз;
- өз жұмысыңызды тиімді, ынта-жігермен үйреніңіз немесе орындаңыз, кесте бойынша орындаңыз, байланыста болыңыз;
- жиі күлімсіреп жүріңіз, мейірімді, ашық, ұқыпты болыңыз және киіміңіз жинақы болсын, тік жүріп, тік отырыңыз;
- өкілдік және ұсыну дағдыларын дамытыңыз, жағымды эмоционалдық көңіл-күй көрсетіңіз;
- әріптестерден көмек сұрауға немесе ұсынуға қорықпаңыз, басқалардың кеңесін тыңдаңыз;
- өзіңізге қатысты тым теріс болмаңыз, өз артықшылықтарыңыздан капитал құрыңыз, оларды өзіңіз үшін жұмыс істетіңіз;
- есте сақтаңыз, сіздің имиджіңіз – бұл тұлғаңыздың басты аспектісі, имиджіңізді әртүрлі адамдар топтарына (жасына және мәртебесіне қарай) бейімдеңіз;
- басқа адамдарды бақылаңыз, басқа адамдарда сізді не әсерлендіргенін және таң қалдырғанын жазып алыңыз;
- әрекеттеріңіздің жоспарын бүгіннен бастап орындай бастаңыз;
- алдыңғы сәтсіздіктерді жаңа мүмкіндік ретінде қарастырыңыз.

Имиджге адамның *сыртқы түрі* де кіреді. Сұхбаттастың дұрыс сыртқы келбетін оның киімі құрады, себебі алдымен сенім имиджге, содан кейін сөздерге артылады. Әдетте жұмыста сенімді көрінетін, жақсы киінген, мейірімді жүзді және өздерін ұстайтын адамдар қары-қатынас үшін жағымды болып табылады. Имиджге сонымен қатар адамның қалай жазғаны және сөйлегені, өзін-өзі қалай ұстайтыны, оның вербалды емес сигналдары қандай, тартымдылығы және өкілдігі әсер етеді. Кәсіби имидж сондай-ақ дененің жақсы күйін қажет етеді: іскерлік жағдайға сәйкес келетін иіс су және қырынудан кейінгі лосьон, жиналған, балғындық хош иісі бар шаш. Осының барлығы жағымды ассоциациялар тудырады.

Маскарадқа жиналған бір ұқыпсыз жас жігіт туралы сахнада әзіл-қалжың бар, ол досынан өзін танылмайтын киім үлгісін сұрады. Досы оған: «Сен жуын, үткітен, шашыңды тара – сонда сені ешкім танымайды!» - деген екен.

Әдебиетте іскерлік кодекс туралы ешқандай қатаң ережелер жоқ, бірақ ол сұхбаттастың назарын жеткізілетін ақпараттан аударуы мүмкін болғандықтан, кәсіби қызмет түрлерінің басым көпшілігі үшін дәстүрлі және консервативті киім ең қауіпсіз болып саналады.

Табысты қызметте өзара әрекеттесетін қатысушылардың ***әзіл-сықақ сезімі*** үлкен көмек болуы мүмкін. Дегенмен, өте қатты және жеңілтек көзқарас арасынан орташа қалыпты ұстану ұсынылады. Ең

жақсы болып қарым-қатынас тақырыбына қатысы бар немесе белгілі бір жағдайда шиеленісті жоюға және жағдайды жайластыру үшін көмектесетін әзілдер есептеледі. Бірақ белгілі бір адамға қатысы болмаса, ешкімге зиян келтірмесе ғана, күлкі зиянсыз екендігін атап өту керек. Әзіл-сықақ сезімі әлеуметтік. Белгілі бір тұлғаны, ұлтты, салт-дәстүрді немесе мамандықты күлкі қылу қатты эмоционалдық реакция, наразылық өршітуі мүмкін, тіпті төбелестің себебі болуы мүмкін. Сонымен қатар имидж үшін өзіне өзінің күлу де пайдалы.

Әртүрлі құралдардың (дене тілі, киім, аксессуарлар, косметика және т.б.) көмегімен сыртқы келбеті жақсарту әдістерін пайдаланумен қатар, өзін-өзі таныстыру және түрлі коммуникациялық стратегиялар қолданылады.

Э. Джонс және Т. Питман 1982 жылы адамдардың күнделікті өмірде қолданатын өзін-өзі таныстыру техникасының кейбір стратегиялық тәсілдерін сипаттады. Оларға жатады:

- *инграциация* — боямалау, өзін-өзі мақтау, өзін-өзі тартымды етуге тырысу, әсіресе жоғары мәртебеге ие тұлғалар үшін;
- *өзін-өзі қолдау* — өз дарындарын және біртуар білімдерін көрсетіп, жақсы әсер қалдыруға тырысу;
- *«біреудің даңқында шомылу»* — сәтті, танымал адамдармен тығыз байланысты көрсету арқылы өз бейнесін құру;
- *табыстар мен қателіктерді теңдестіру* — бөгеттер жасау және нашар нәтижелер мен сәтсіздіктер үшін ақталу (мысалы, жеңілген жағдайда: «толық емес жеңіс» эвфемизмін пайдалану).

Жағымды жеке имиджді қолдау үшін тек құзырлы ғана болу емес, сыртқы түрі тартымды, көрнекі болу, басқалармен сөз табысу, және де мінсіз абырой құру үшін өзіндік этикалық ережелер жинағын жасау керек:

- үнемі құпиялылық сақтау, берген сөзінде тұру;
- сүйемелдейтін және болысатын жұмыс ортасын, беделін қалыптастыру үшін жұмыс істеу;
- өзара әрекеттесу барысында қол жеткізген жетістіктер мен табыстарды мүмкіндігінше жиірек қолдап отыру;
- жаңа шешімдер мен іс-қимыл жолдарын үнемі іздестіруге ұмтылуға және әр түрлі тәсіл қолдануға дайын болу;
- вербалды емес сигналдарға және сұхбаттастың қиындықтары туындағанын көрсететін кез келген басқа белгілерге назар аудару, икемділікті көрсете отырып, дұрыс «бейімделу».

Табысқа жету үшін, кез келген адамға өз әлеуетін түсіну және «Мен кіммін?» деген сұраққа жауап беру маңызды. Осы мақсатта оған ***коммуникативтік практикум*** жүргізу (өз еңбегін тексеріп, кемшіліктерін тексеріп), өзінің кәсіби профилін талдау қажет.

Сонымен қатар адамдармен сөйлесуге, серіктестердің оны сыртынан қалай көретінін анықтауға тырысуға, мәртебесі әртүрлі оны қалай қабылдайтынын білуге тырысуға болады. Өзін-өзі талдау және имидж бойынша жұмыс жасау нәтижесінде адамның өзіне деген бағасы пайда болады, өзінің мықты жақтарын, сондай-ақ дамуды қажет ететін жақтарын түсінеді.

Тапсырманы орындаңыз

Өзіңізге жақын және қатаң көзқараспен қараңыз және имиджіңіздің қандай аспектілері сізді қанағаттандыратынын және түзетуді қажет ететінін анықтаңыз.

Имидждің құраушылары	Бөгет жасайды	Орташа деңгейде	Орташадан жоғары	Бірінші орында
Даусыңыздың шығуы				
Қарым-қатынас өнері (жазбаша және ауызша)				
Ұсыну дағдылары				
Зайырлы дағдылар				
Өзін үстелде ұстау қабілеті				
Визуалды байланыс				
Қол ұстасу				
Келбет				
Дене пішінін ұстау				
Өзін күту (шаш, тері, қол)				
Киім және жеке стиль				
Әдеттер				

Коммуникативтік практикум

1. Тест сұрақтарына жауап беріңіз және нәтижелерді өңдеңіз.

Эмпатия қабілетін диагностикалауға арналған тест

Нұсқаулық. Осы пайымдауларды оқыңыз және жағдайға көзқарасыңызға бағдарланып, әрқайсысымен өз келісіміңізді (+) немесе келіспеушілігіңізді (-) білдіріңіз.

1. Бейтаныс адам өзін басқа адамдардың арасында өзін жалғыз сезінетінін көру мені қамықтырады.
2. Адамдар жануарлардың сезу және уайымдау қабілетін асыра көтереді.
3. Адамдардың өздерін ұстай алмауы және өз сезімдерін ашық көрсетуң маған ұнамайды.
4. Бақытсыз адамдардың өздерін аяйтыны мені ашуландырады.
5. Менің қасымда біреу абыржып отырса, мен де абыржи бастаймын.
6. Бақыттан жылау ақымақтық деп есептеймін.
7. Достарымның қиындықтарын жаныма ауыр қабылдаймын.
8. Кейде махаббат туралы әндер менің сезімдерімді толқытып жібереді.
9. Адамдарға жағымсыз хабарды жеткізу қажет болғанда, мен қатты қобалжимын.
10. Мені қоршаған адамдар менің көңіл-күйіме қатты әсер етеді.
11. Шетелдіктерді салқын және сезімі жоқ адамдар деп есептеймін.
12. Мен адамдармен қарым-қатынаспен, тілдесумен байланысты мамандықты иеленгім келеді.
13. Менің достарым ойланбай әрекет еткенде, мен қатты ренжімеймін.
14. Адамдардың сыйлықтарды алған сәттері маған қатты ұнайды.
15. Менің ойымша, жалғыз адамдар көп жағдайда мейірімсіз болады.
16. Жылап отырған адамды көргенде, менің де көңілім босайды.
17. Кейбір әндерді тыңдағанда, мен кейде өзімді бақытты сезінемін.
18. Мен кітапты (роман, повесть және т. б.) оқығанда, оқып отырған оқиғалардың барлығы шын мәнінде болып жатқандай сезінемін.
19. Біреуге жамандық жасалып тұрғанын көргенде, мен ылғи ызаланамын.
20. Айналадағы адамдардың барлығы қобалжып тұрса да, мен байсалды болып қала аламын.
21. Егер менің досым немесе құрбым өздерінің қиындықтарын маған айта бастаса, мен тақырыпты өзгертуге тырысамын.
22. Адамдар кино көріп, күрсініп және жылап отырғандарын мен жақтырмаймын.
23. Біреудің күлкісі мені ызаландырмайды.
24. Мен шешім қабылдағанда, басқалардың оған қарым-қатынасы мен үшін әдетте ролі жоқ.
25. Айналадағы адамдар бірдеңеге қобалжып тұрса, менің де мазам кетеді.
26. Болмашы нәрсеге оңай күйзелетін адамдарды көргенде, мен

уайымдаймын.
27. Жануарлардың қиналғанын көргенде, мен қатты уайымдаймын.
28. Кинода немесе кітап оқып жатқанда болып жатқан оқиғалар үшін қобалжу ақымақтық.
29. Шарасыз кәрі адамдарды көргенде қатты уайымдаймын.
30. Бөтен адамдардың көз жастары мені ызаландырады.
31. Мен фильм көргенде қатты қобалжимын.
32. Мен айналадағы қобалжуға бейтарап болып қала аламын.
33. Кішкентай балалар себепсіз жылай береді.

Нәтижелерді өңдеу

Жауаптарыңызды кілтпен салыстырыңыз және сәйкестіктер санын есептеңіз.

Жауабы	Пайымдаулар-кіпірлер нөмірлері
Келісемін (+)	1, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27, 29, 31
Келіспеймін (-)	2, 3, 4, 6, 11, 13, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 29, 30, 32, 33

Алынған нәтижені кестеде берілген көрсеткіштермен салыстырып, алынған жалпы сәйкестіктер санын (ұпайлар санын) талдаңыз.

Жыныс	Эмпатикалық тенденциялар деңгейі			
	жоғары	орташа	төмен	өте төмен
Жігіттер	33 — 26	25 — 17		7 — 0
Қыздар	33–30	29 — 23	22—17	16–0

«Жетекші репрезентативтік жүйе» тесті

Бұл тест қандай жүйенің сіз үшін жетекші екенін дәлірек анықтауға мүмкіндік береді.

Нұсқаулық. Пайымдауды және оның төрт жауап нұсқасын оқыңыз. Жауаптарды келесі ретпен қойып шығыңыз: сіздің ойыңызша сізге көбірек келетін пайымдауға қарсы жауаптар бланкінде (кестені қараңыз) 1 санын қойыңыз, содан кейін біріншіден кейін сізге ең үйлесімді пайымдау алдында 2 санын қойыңыз. Екіншіден азырақ келетін пайымдауға 3 санын қойыңыз. 4 саны бұл пайымдаудың сізге мүлдем келмейтінін білдіреді. [2 3 4]

---

1 Мен маңызды шешімді қабылдау ... тәуелді деп айтуым әбден мүмкін:
а) менің түйсігіме байланысты;
б) менің көңіл-күйіме байланысты;
в) менің көзқарасыма байланысты;
г) бұл логика және ақыл ісі.

2 Маған ... адам әсер етуі әбден мүмкін:
а) жағымды даусы бар;

Сұрақ/жауап	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
I												
II												
III												
IV												

б) түрі жақсы;
в) жүйелі ойлайтын;
г) менде жақсы сезім қалдыратын.

3 Адамның істері қалай жүріп жатқанын білгім келсе, мен:
а) оның түріне қараймын;
б) оның сезімдеріне жүгінемін;

в) оның дауыс ырғағын тыңдаймын;
г) оның сөздеріне көңіл бөлемін.

4. Мен үшін оңай:
а) стереожүйеде дыбыстар толықтығын құру;
б) мені алаңдататын сұрақта маңызды мәселелер бойынша қорытындылар жасау;
в) ыңғайлы, жайлы жиһаз таңдау;
г) бояулардың оңтайлы комбинациясын таңдау.

5. Мен үшін өте оңай:
а) жаңа деректер мен мәліметтердің мағынасын түсіну;
б) қоршаған дыбыстарды қабылдау;
в) денемді жеңілдететін киімнің ыңғайлылығын сезіну;
г) көрген зат туралы бояуларын ағызып, суреттеп айту.

6. Адамдар менің көңіл-күйімді білгіс келсе, оларға:
а) менің сезімдеріме жүгіну керек;
б) менің қалай киінгенімен қарау керек;
в) менің сөздерімді тыңдау керек;
г) менің дауыс ырғағыма көңіл бөлуі керек.

7. Менің қалауым:
а) сіз білетін деректер туралы есту;
б) болған оқиғаның суретін көру;
в) сіздің сезімдеріңіз туралы білу;
г) сіздің дауыс ырғағыңызға көңіл бөлу.

8. Мен көбірек сенемін:
а) өз көзіммен көргеніме;
б) нақты деректерді естігеніме;
в) менің сезімдерімнің айтуына;
г) менің ішкі даусымның айтуына.

9. Менің отбасыма қатысты мен әдетте:
а) оның көңіл-күйін, әрқайсысының көңіл-күйін жақсы сеземін;
б) олардың беттерінің, киімдерінің ерекшеліктерін, ұсақ көрінетін заттарды анық көремін;
в) әрқайсысының маңызды мәселелер бойынша ойларын білемін;
г) әрқайсысының дауыс ырғағын анық ажыратамын.

10. Мен тырысамын:
а) қандай да жаңа деректерді түсінуге;
б) жаңалықты сезінуге;
в) жаңа затты естіп қалуға;
г) жаңа мүмкіндіктер мен перспективаларды көруге.

11. Өзімнің өмірлік мақсаттарымды ойлағанда, мен көбінесе:
а) өз сезімдерімен сенемін;
б) ішкі даусымды тыңдаймын;
в) көрінетін нәтижеге тоқтаймын;
г) оларға жетудің бірнеше нұсқасын талдаймын.

12. Мен жақын адамым туралы еске түсіргенде, көз алдыма алдымен оның ... келеді:
а) даусы;
б) түрі;

в) ойлары;
г) эмоциялары мен сезімдері.

Нәтижелерді өңдеу

2-кестеден 1-кестеге сіздің жауаптарыңызбен бірге әріптерді көшіріңіз (А, В, Д, К). Әріптерге сәйкес келетін сандар сомасын есептеңіз А =; В =; Д =; к =.

Есептеулеріңіздің дұрыстығын тексеру үшін төрт соманы қосу керек. Жалпы нәтиже 120-ға тең болу керек (А + В + Д + К = 120).

Сұрақ/жауап	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
I	К	А	В	А	Д	К	Д	В	К	Д	К	А
II	А	В	К	Д	А	В	В	Д	В	К	А	В
III	В	Д	А	К	К	Д	К	К	Д	А	В	Д
IV	Д	К	Д	В	В	А	А	А	А	В	Д	К

А — аудиалды (есту) жүйесі;
В — визуалды (көру) жүйесі;
К — кинестетикалық (сезім) жүйесі;
Д — ойланатын, талдайтын, логикалық, компьютерлік тип.

Ең аз ұпай санын жинайтын жүйе (әріппен белгіленген), адам үшін ең маңызды, жетекші жүйе болады. Ең үлкен сома жинаған (маңыздылығы бойынша 3-ші, 4-ші) адам үшін әлсіз көрінетін жүйе болып табылады. Осы жүйелердің даму дәрежесін келесі ұпай шкаласы бағалауға мүмкіндік береді.

20 ұпайға дейін сома жинаған жүйе «өте жақсы» дамыған. Жүйенің *21 ұпайдан 29 ұпайға* дейін дамуы «жақсы» деп бағаланады. *30-дан 38-ге дейін* – баға «қанағаттанарлық». *39 ұпайдан жоғары* «қанағатсыз» деп бағаланады.

«Менің имиджім» өзін-өзі диагностикалауы

Нұсқаулық. Сізге «иә» немесе «жоқ» деп жауап беретін бірнеше пайымдау ұсынылады.

1. Мен өз-өзіме сенімдімін.
2. Әңгімелесу барысында мен сұхбаттастың көзіне қараймын.
3. Менің әзіл-сықақ сезімім бар.
4. Мен адамдарға мейіріммен қараймын.
5. Мен өзімнің сыртқы тартымдылығыма сенімдімін.
6. Әңгімелесу барысында мен толығымен сұхбаттасқа көңіл бөлемін және оны тоқтатпаймын.
7. Мен өзімді өзім сыйлаймын.
8. Маған жағымсыз адамдармен де мен әрдайым сыпайымын.
9. Мен сөзін жерге тастамайтын адамдар қатарына жатамын.
10. Менің физикалық денсаулығым және дамуым қалыпты деп есептеймін.
11. Мен даулардың өзара тиімді шешілуін қалаймын.
12. Мен үнемі айналадағы адамдарға күлімсіреймін.
13. Мен қателессем, өз қателерімді тез түсінемін.
14. Мен теріс эмоцияларымды сейілте аламын.
15. Мен адамдарға қошемет сөздер айтамын.

16. Менің кәсіби құзыретім күмән келтірмейді.
17. Менің гардеробым мұқият таңдалған.
18. Мен өз-өзімді тыныштандыру және релаксация әдістерін білемін.
19. Менің шашым әрқашан таза және ұқыпты жиналған.
20. Мен жанжалды жағдайларда әрекет ету тактикасын білемін.
21. Мен өзімнің кәсіпқойлығымды дамытуды жалғастырып келемін.
22. Мен дұрыс тамақтанамын және «жаман» әдеттерден арылдым.
23. Мен шешендік өнерге иемін.

Нәтижелерді өңдеу

Егер сіз барлық сұрақтарға «иә» деп жауап берсеңіз, онда имидж құру қиындығы сізде жоқ. Егер «жоқ» жауаптары болса, бұл тиісті әрекет етудің сигналы болып табылады.

2. **Өзіңіздің жағымды және жағымсыз қасиеттеріңіздің құрама кестесін жасаңыз.**

Менің жағымды қасиеттерім	Өздігінен түзетуді және дамытуды қажет ететін қиындықтар мен мәселелер
1. 2. 3.	1. 2. 3.

БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ МЕН ТАПСЫРМАЛАР

1. Қарым-қатынастың перцептивтік функцияларың ерекшеліктері қандай?
2. Қарым-қатынастағы алғашқы әсердің ролі қандай және жағымды алғашқы әсер қалдыру үшін не істеу қажет?
3. Қарым-қатынаста өзірі түсіністіктің қандай механизмдері бар?
4. Тұлғааралық қабылдаудың негізгі қателіктерін сипаттаңыз.
5. «Ореол әсері» және «каузалдық атрибуция» деген не?
6. Қарым-қатынас стереотиптері деген не? Қандай стереотиптерді білесіз?
7. Іскерлік қарым-қатынаста стереотиптендірудің ролі қандай?
8. Кәсіби имиджді қалыптастыру механизмі қандай?
9. Қателердің қарым-қатынасқа әсерін қалай азайтуға болады?.
10. Тұлғааралық аттракция деген не және оның қарым-қатынастағы ролі қандай?
11. Тұлғааралық қабылдаудың және өзара түсіністіктің әсерлері қандай?
12. Қарым-қатынас қиындықтары мен ақаулықтары қандай және оларды қалай жеңуге болады?
13. Қандай сенсорлық арналар өзара әрекеттесу тиімділігіне әсер етеді?
14. Сенсорлық арналарға қатынау кілттері және ыңғайлау түрлері қандай?
15. Өзін-өзі ұсыну және өзіндік маркетинг деген не және оларды жүзеге асыру техникалары қандай?

ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫҢ ИНТЕРАКТИВТІ ФУНКЦИЯСЫ

Келісім барда кішігірім істер ұлғаяды,
келісім болмағанда ұлы істер жойылады.
Гай Саллюстий Криспа

Негізгі мақсаттар:

- Қарым-қатынастың интерактивті функциясын, құрылым, стратегия және тұлғаралық өзара әрекеттесу тактикасы сұрақтарын теориялық қарастыру;
- Серіктестік қатынас механизмдерін сипаттау: өзара түсіністік, үйлестіру, келісу;
- Корпоративтік мінез-құлық және командалық жұмыс ережелерін қарастыру;
- Өзін-өзі диагностикалаудың тәжірибелік дағдыларын және топта жұмыс істей білуді дамыту.

Кілт сөздер:
Интеракция, тұлға аралық өзара әрекеттесу, айла-шарғы жасау, формалды, формалды емес қарым-қатынас, өзара әрекеттесу стратегиялары, тактикалар, үйлестіру, келісу, серіктестік, үйлесімділік, жұмысқа қабілеттік, фасцинация, Я-концепция, өзін-өзі бағалау, бәсекелестік, команда.

ТҰЛҒА АРАЛЫҚ ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ ҚҰРЫЛЫМЫ

Қарым-қатынастың интерактивті функциясы (ағыл. *interaction* — өзара әрекеттесу) ұйымда адамдардың өзара әрекеттесуін, ортақ қызметтерін тікелей ұйымдастыруды қамтамасыз етеді. Адамдардың өзі, олардың өзара байланысы және бір-біріне әсер етуі осы үрдістің негізгі компоненттері болып табылады. Қарым-қатынастағы индивидтердің өзара әрекеттесу үрдісінде өзара әсер ету нәтижесі ретіндегі олардың өзара өзгерістерінің болуы басымды компонент болып табылады.

Барлық типтегі іскерлік серіктестер өзара әрекеттесу, ақпарат алу кезінде өздерінің жеке өзгешеліктерін көрсеткенімен, контакт орнату және қарым-қатынас жағдайын өрістету тәсілдерінде оның

бірнеше деңгейіне шығады.

Әдебиеттерде негізінен қарым-қатынастың үш деңгейін бөліп көрсетеді:

- *макродеңгей* — адам басқа адамдармен қалыптасқан жағдайларға, дәстүрлерге немесе әдет-ғұрыптарға сәйкес қарым-қатынаста болады;
- *мезадеңгей* — мазмұнды тақырып шеңберінде, жекелеген акті болатын немесе көп мақсатты сипатта бола алатын нақты сөйлесу тақырыбы шеңберіндегі қарым-қатынас;
- *микродеңгей* — мазмұн элементін ұстайды және басқа да деңгейлерге тән белгілі бір көрсеткіштерде көрінеді: сұрақ-жауап, қол қысу және сәлемдесу, бет-әлпет қимылы және т.б.

Басқа да классификациялар бар. Мысалы, А. Б. Добрович қарым-қатынастың келесі деңгейлерін бөліп көрсетеді:

- *конвенционалды* — бұл деңгей сұхбаттасушы адамның жеке тұлғасына қызығушылық танытумен, ашықтықпен, оның орнына өзін қоюға дайын болумен, қарым-қатынастың жоғары мәдениетін көрсетумен сипатталады;
- *қарабайыр* — бұл деңгейде контактіге түсетін адам үшін басқа серіктес мақсатқа жету құралы болып көрінеді. Осыған байланысты серіктесті өзіне жақындатады немесе өзінен алшақтатады;
- *манипуляциялы* — қарым-қатынастың манипуляциялы деңгейін қалайтын адам қандайда бір материалдық немесе психологиялық пайда табу үшін жеңіске жетуді көздейтін ойыншы ретінде болады;
- *стандартталған, немесе бетперделер контактісі*— қарым-қатынас кейбір стандарттар, нұсқаулықтар, хаттама негізінде жүреді және рөлдік желдеткішті өрістетуді көрсетеді. Өзара әрекеттесу бойынша серіктеске қызығушылық тек белгілі бір әлеуметтік рөл ойнаушы адамға (дәрігер, басшы, қорғаушы) деген қызығушылық ретінде танылады, шынайы «МЕН» бетперде астында жасырулы. Бетперде – мінез-құлықтың вербалды және вербалды емес нормативтік элементтерінің белгілі бір жиынтығы. Іскерлік қарым-қатынаста батперделердің көптеген түрлері қолданылады (сыпайылық, қызығушылық, күлімдеу және басқалар).Олардың ішінде: конвенционалды, демек, этикет нормалары мен дәстүрлерін сақтауға мүмкіндік береді; реактивті, демек, серіктестің бетпердесіне жауап ретінде туындайды; жағдайлық, демек, осы жағдайдағы қарым-қатынасқа тән кезекші сөйлемдер жиынынан көрінеді. Іскерлік серіктестер бетперделерін іскерлік өзара әрекеттесуде дамып келе жатқан жағдайларға байланысты

автоматты түрде ауыстырып отырады;

- *ойын түрінде* — бұл деңгей мазмұнының нәзіктігімен және реңктерінің байлығымен сипатталады. Серіктеспен ойын бір-бірінің көрінісінде көрінеді;
- *рухани* — адамдар қарым-қатынасының жоғарғы деңгейі. Серіктес рухани бастаманың тасымалдаушысы ретінде қабылданады. Руханият жеке тұлғалардың өзара байланысы, біраауыздылыққа ұмтылуымен жүзеге асады.

Адамдарға нақты өзара әрекеттесу тәжірибесінде қарым-қатынастың әр түрлі деңгейін қолдануға тура келеді, себебі олар қойған мақсаттарға, сол сәттің және сіз сөйлесіп отырған адамның ерекшеліктеріне, сондай-ақ қарым-қатынас түріне байланысты, әлеуметтік-рөлдік немесе интимдік-жекелік пе, соған байланысты серіктеспен өзара әрекеттесудің тікелей жағдайында жақсы бағдарлауға көмектеседі.

Қарым-қатынас үрдісін өзара әрекеттесу тиімділігі тарапынан бағалау үшін іскерлік қарым-қатынас қатысушыларының өзара ықпал етуін де классификациялауға болады.

Өзара қарым-қатынас бойынша әдебиеттерде өзара ықпал етудің алты типі қарастырылады:

- *өзара жеңілдету* — қарым-қатынас бойынша серіктестердің іс-әрекеттері олардың бір-біріне оң әсер етуіне орай нәтижелі болады;
- *өзара қиындату* — өзара әрекеттесу тиімсіз, серіктестердің іс-әрекеттері қарым-қатынас нәтижелеріне жетуді қиындатады;
- *біржақты жеңілдету* — өзара әрекеттесу серіктестердің біреуінің іс-әрекеттерінің тиімділігін арттыруға көмектеседі;
- *біржақты қиындату* — серіктестердің біреуіне әдейі немесе кездейсоқ кедергілер туындайды;
- *асимметриялық жеңілдету* — серіктестердің біреуі қарым-қатынас жағдайында екіншісінің іс-әрекеттерін жеңілдететіндігінен қиындықтар көреді;
- *тәуелсіз* — серіктестердің мінез-құлқы бір-бірінің іс-әрекеттерінің тиімділігінің дәрежесіне әсер етпейді.

Өзара әрекеттесу үдерісі – нақты тұлғалардың, іскерлік серіктестердің бір-біріне жүгінуі. Олардың арасында қандай да бір байланыстың пайда болуы үшін адам туралы өзара байқау және қабылдау үрдісі кезінде туатын тұжырымдамасының негізінде құрылатын бір-бірінің тиісті көрінісі қажет. Қабылдау (кейіп құру) негізінде адам қарым-қатынас бойынша серіктесіне мінез-құлық және қатынас қалыптастырады. Тұлға аралық қарым-қатынас

дағдылары таныстық жүргізуге, әртүрлі адамдармен қатынас жасауға және оны дамытуға мүмкіндік береді.

Тұлға аралық қатынастар – серіктестердің ортақ іс-әрекеттері барысында өзара ықпал ету сипаты мен тәсілдерінде көрінетін адамдар арасындағы субъективті сезілетін байланыстар.

Қатынастар бір адам басқа адамда туындататын ұстанымдар мен құндылық бағдар, үміттер, қалыптасқан стереотиптер, эмоционалды пікірлер жүйесінде анықталатын өзара әрекеттесудің түлғалық негізі ретінде қарастырылады. Барлық қатынастар әр түрлі дамығанмен көбінесе олар келесі кезеңдерден өтеді: туындау, тұрақтану және өшу. Қатынастардың табысты болуы серіктестердің өзара әрекеттесуіне баланысты. Серіктестердің бір-бірімен тікелей қарым-қатынасы барысында тұлға аралық қатынастар әр түрлі белсенділікпен дамиды, бұл қатынастарды көрсету формасы болып табылады.

Ақпарат алу қажеттілігі және белгісіздікті азайту басқа адаммен қатынас орнату негізі болып табылады. Біз іскерлік серіктестің іс-әрекеті мен мінез-құлқын қадағаланда ол жөнінде ақпаратты *баяу* аламыз, ақпаратты басқа біреуден алғанда *белсенді* аламыз, ақпаратты тікелей адамның өзінен алғанда *интерактивті* аламыз. Адаммен өзара қатынасты бастау үшін біз көзбен контакт орнатамыз, содан кейін сөйлесуді бастаймыз, сөйлесуді жалғастырамыз, содан кейін тығыз қатынасқа түсеміз.

Формалды емес тұлға аралық қатынастарда өздігінен ашылудың балансы бар (адамдар өмірбаяндық деректермен, жеке идеялармен, қиындықтармен, проблемалармен алмасады және өздерінің сезімдерін сипаттайды) және кері байланыс бар (адамдарға вербалды және физикалық реакциялар және олардың хабарламалары).

Бірлескен қызмет, әдетте, ұйымның алдында тұрған нақты кәсіптік мәселені (өнеркәсіптік, коммерциялық, педагогикалық және т.б.) шешуге, сондай-ақ оның қатысушыларының ортақ мақсатының болуына байланысты. Бірлескен қызметтің құрылымы адамдардың мінез-құлқына біршама әсер етеді және бірқатар міндетті элементтерді қамтиды. Олар:

- ортақ мақсат, оны қатаң регламенттеу және адамдар арасындағы байланыстарды іске асыру жолдарын анықтау;
- адамдарды өзара әрекеттесуге ынталандыратын жалпы мотивтер;
- өзара әрекеттесудің бірыңғай кеңістігі мен уақытының болуы;
- бірыңғай қызмет үрдісін жекелеген функцияларға бөлу және оларды қатысушыларға бөліп беру;
- жеке әрекеттерді үйлестіру және оларды басқару;

- әр бір қатысушының қарым-қатынас нормаларын, ережелерін және процедурасын білуі;
- ақпаратты беру қажеттілігі, онымен алмасу;
- тиімді вертикалды кері байланыс.

Іскерлік серіктестерде қанағаттанарлық өзара қатынастар қалыптасқан кезде, олар оны тұрақтандыруға тырысады, яғни бір деңгейде ұстап тұруға тырысады. Алайда, бұл екі тарап бір-бірінен нені қалайтындығы жөнінде бірдей пікірді ұстанған кезде ғана мүмкін. Тұрақтылықты сақтау үшін серіктестер бір-бірін бағаламай, бір-бірімен әділ түрде сөйлесуі тиіс; сөйлесіп отырған адаммен негізгі ойларды жасырмай ашық болуы тиіс; жорамалдар жасауы және қатаң догма белгілемеуі тиіс; басқа тұлғаның қадір-қасиетін түсірмей, тең дәрежеде қарым-қатынас жасауы тиіс.

Іскерлік өзара қатынастардың негізгі принципі – рационалдылық, өзара әрекеттесу барысын саналы басқару, ынтымақтастық тиімділігін арттыру құралдарын іздеу.

Тапсырманы орындаңыз

Өзіңіздің манипуляциялық әрекеттеріңізді қарастыру үшін әртүрлі өмірлік ұстанымдарды талдаңыз және өзіңіздің манипуляциялық әрекеттеріңіздің әдістерін және олардың басқа адамдармен өзара әрекеттесу үрдісіне ықпалын белгілеңіз.

Талдау үшін, манипуляциялық әрекеттеріңізді қадағалауға болатын бірнеше өмірлік жағдайларды (кейінгі жылдары) еске алыңыз. Өзіңізді келесі сұрақтарға назар аудара отырып манипулятор ретінде сипаттаңыз.

A. Сіз қоршаған адамдармен, көбінесе, аңдаусыз, қалыптасқан жағдайларға байланысты манипуляция жасайсыз ба, әлде әдейі істейсіз бе?
B. Адамдармен қатынас орнатуда сіз үшін манипуляция қандай рөл ойнайды?
C. Өміріңізде қалай: сізбен манипуляция жасай ма, әлде сіз өзіңіз басты манипуляторсыз ба?
D. Естеліктерді рефлекстендіре отырып, өзіңізге қандай жол табасыз?

Формалды және формалды емес өзара әрекеттесу. Ол формалдану дәрежесіне қарай байланыстардың ерекшеленуі.

Формалды топтар — олардағы өзара әрекеттесу келесі регламенттермен анықталатын ақпараттық ағындарды

реттеуге және шектеуге мүмкіндік береді:

- ұйымдастырушылық (кәсіпорынның ұйымдастырушылық құрылымының схемасы);
- функционалдық (бөлімдер мен қызметтер туралы ереже).

Топтың формалдылығының дәрежесі келесі қ а ғ и д а л а р д ы сипаттайды:

- ұнату-ұнатпауларынан тәуелсіз, қарым-қатынастың барлық қатысушыларының байланыстарының міндеттілігі;
- өзара әрекеттесу мәнінің пәндік-мақсатты сипаты;
- лауазымдық рөлдерді, құқықтар мен функционалдық міндеттерді есепке алумен, бұл ретте субординация мен іскерлік этикетті ұстана отырып, өзара әрекеттесудің формалды-рөлдік қағидаларын сақтау;
- өзара әрекеттесудің барлық қатысушыларының түпкі нәтижеге жетудегі қызығушылығы және бұл ретте жеке ниеттерлі іске асыру;
- өзара әрекеттесу қатысушыларын коммуникативтік бақылау, оның ішінде, жоғары (ойын, маскалар, рөлдерді ауыстыру, айла-шарғы жасау, ережелерді орындау);
- формалды шектеулер:

а) шартты (конвенционалды), яғни, нұсқаулық бойынша әрекет ету, уағдаластықтарды орындау және т. б.;

б) ситуациялық, яғни ұсынылатын қызмет үлгісінде, регламентінде және кеңістік ортасында өзара әрекеттесу;

в) эмоциялық, яғни іскерлік атмосфераның шиеленісу дәрежесінен тәуелсіз, әрбіреудің жоғары эмоциялық мәдениетті және өзін-өзі басқаруға қабілетті білдіруі;

г) күштік, яғни іскерлік қатынасу тәжірибесінде уағдаластықтарды бұзатын (мысалы, белгіленген регламентті орындамау немесе дөрекі қатынасу), конструктивті емес байланыстар немесе әрекеттерді үзуге рұқсат етіледі.

Формалды емес топтар формалды қатынасуды толықтыратын, адамдар арасындағы әлеуметтік өзара әрекеттесуді, адамның қызығушылықтар, ұнату мен берілу бойынша қатынасуға адам қажеттілігін сипаттайды. Формалды емес арналар әдетте ақпаратты формалды арналарға қарағанда жылдам таратады және ұйымдастырушылық міндеттерді бөлуде маңызды қызмет атқаратыны белгілі

Сол уақытта формалды емес топтарда өзара әрекеттесу кезінде ақпарат жиі қауесет және өсек арқылы таралады.

Өсек — адамдар туралы Сізге және Сіздің сұхбаттасыңызға мәлім ақпаратты тарату, бұл ретте ақпараттың шынайы болуы міндетті емес. Өсек – тұлға аралық коммуникацияның ең таралған

түрлерінің бірі екені белгілі. Бір жағынан, өсек өзің туралы көп ақпаратты ашпай, әңгімелесуге мүмкіндік береді. Көбінде өсек қауіпті емес, себебі олар қоғамның нақты адам туралы нені білетінін көрсетеді. Адамдар қарым-қатынасты үзетін, жұмысын жоғалтатын, апатқа ұшырайтын, сыйлық ұтып алатын және т.б. жағдайлар болады. Бұл жағдайларда ешқандай құпия жоқ, және адам осындай оқиғаның куәгері болса, ол өзімен болғанды өзі айтып беруі әбден мүмкін. Адам ұзақ уақыт бойы өсек алмасып, өзі туралы ештеңе айтпауы және басқа адам туралы ештеңе білмеуі мүмкін. Өсек қарым-қатынастың кейінгі даму мүмкіндігін кедергісіз елестетуге мүмкіндік береді, себебі біз басқа адамға өсектің бізге тәрізді әсер ететінін не етпейтінін көре аламыз.

Басқа жағынан, өсек арам ниетті, шынайы емес ақпаратты таратады, серіктеске зиян келтіретін болуы мүмкін. Өсектің ең зиянды түрі – біреудің нақты шақта жанында жоқ басқа адамның қасақана жанына батуды немесе оны қолайсыз жағдайға қалтыруды қалауы. Өсек қауесетке жылдам айналады, ал қауесет іскерлік серіктеске зиян келтіру мүмкін. Сонымен бірге, кейбір зерттеушілердің мәліметтері бойынша, қауесет кем дегенде 75 % дәл емес болады.

Интерактивті өзара әрекеттесу. Ұжым күштерін қандай да бір міндетті бірлесіп шешу үшін біріктіру кезінде өзара әрекеттесу *интерактивті* болып табылады. Ол белгілі мақсатқа сәйкес топ мүшелерінің белсенділігін құрылымдайтын, жетекшінің топтық жағдайға «қазір және енді» интервенциясы (араласуы) арқылы іске асырылады.

Интерактивті өзара әрекеттесу тиімділігі топтық жұмыс тиімділігіне байланысты екені дәлелденген. Сонымен бірге, интерактивті топ жұмысының табыстылығы бойынша көп жағынан құрамы бойынша ұқсас, бірақ өзара әрекеттесудің басқа қағидаларымен құрылған топтан басым түседі. Интерактивті қатынасу кезінде жеке тұлға молаяды, басқалардан топтан тыс алуға болмайтынды алып, сіңіреді, ал адамдардың бірлескен қызметінің табыстылығы топтың әрбір мүшесінің белсенділігінен гөрі, олардың бір бірімен өзара әрекеттесуінің оңтайлығымен, бірлескен топтық күш салудың стратегиясы мен тактикасымен анықталады. Өзара әрекеттесудің *толық коммуникативті құрылымының* мысалы – *пікірталас* бола алады, оның барысында барлық топ қатысушылары бір бірімен емін-еркін араласады.

Шешім қабылдаудың топтық тәсілі талқыланатын проблема шығармашылық сипатта болған және әрбір қатысушының оны шешудің өз нұсқасы болған жағдайларда әсіресе тиімді. Топтың шешімдердің жеке шешімдер алдындағы артықшылығы мен

синергиялық әсері мұндай жағдайда келесілермен негізделеді:

- есепке алынатын ақпараттың үлкен көлемімен және әртүрлілігімен;
- шығармашылық әлеуеттің ауқымдылығымен (шешім қабылдау барысында топ жалпы көптеген гипотезалар ұсынып, жеке тұлғаға қарағанда оларды мұқият бақылайды);
- шешім қабылдаудағы үлкен тәуекелиен, «сақ батылдықпен»;
- гипотезаларды шығару мен қарастырудағы тиімділігі жоғарырақ «фокусталу» тактикасын қолданумен;
- сұрақтар мен пікірталас арқасында туатын, әрбіреудің ақыл-ой әрекеттерінің белсенділігімен.

Интерактивті жаттығу

Бірлескен әрекеттерді үйлестіре білуді дамыту үшін «Топтық коллаж» ойнаңыз. Ол – ойын қатысушыларының бейнелеу материалдарының бүкіл кешенін пайдаланумен, жалпы ауданы 4—6 м^2 жабыстырылған қағаз парақтарында таңдалған тақырып бойынша шығармашылық композицияны ұжымдық орындау. Топтық пікірталас арқылы қатысушылар үшін өзекті тұлға аралық қобалжулар көздерін көрсететін тақырып таңдалады (мысалы, «Менің өмірімдегі махаббат»). Жұмыс ұзақтылығы 30-45 мин. Бұл кезеңде жасалатын композицияның мазмұнды бөлігін талқылауға тыйым енгізіледі. Коллаж дайын болған кезде, оны сақтау үшін фотосуретке түсіріңіз, содан кейін нәтижені талқылаңыз. Жұмыс қорытындысы бойынша әрбір қатысушы өз жобасының презентациясын жасап, оған салынған мағынаны ашады және жұмыс үдерісінен және оның нәтижесін қабылдаудан алған әсерімен бөліседі.

ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ СТРАТЕГИЯЛАРЫ ЖӘНЕ ТАКТИКАЛАРЫ

Өзара әрекеттесудің типтік стратегияларын ажырату негізіне «басқаға құндылық ретінде қарау – басқаға құрал ретінде қарау» құндылықты осі салынуы мүмкін. Серіктеске құндылық ретінде қарау кезінде моральдық жағын, яғни, адамның болмысын қабылдауды, сонымен қатар, мәні ынтымақтастыққа, тең серіктестік қарым-қатынасқа талпынуда, өзгені түсінуге дайындықта, сұхбаттасуға дайындықта болатын психологиялық жағын белгілеуге болады. Екінші позицияда – серіктеске құрал ретінде қарау кезінде (қажет болса – тарту, қажет болмаса – ығыстыру, кедергі жасаса –

алып тастау) – адамның жеке тұлғасы құнсыздандырылып, өзінің ерекшелігін түсінуге дейін, басқаның алдында әлденеде басым болу сезімі пайда болады. Адамдардың өзара байланысуы тәжірибесінде жағдайлардың көпшілігі сипатталған полюстердің бір де бірінде болмайды, себебі адамға көзқарастың қаттылығы қоршағандарда моральдық сөгіс тудырады. Одан басқа, даралығыққа құқығын қорғайтын серіктестің қарсылығымен есептесуге тура келеді.

Бірде атақты ақын және ойшыл Иоганн Вольфганг Гёте, Веймар саябағын аралап жүріп, тар жолда оның шығармашылығына теріс қарайтын сыншымен кездесті. Сыншы ақынның жолын қасақана бөгеп, ашумен:

— Мен ақымақтарға жол бермеймін! - деді

— Ал мен, керісінше, әрқашан солай істеймін, — деп «Фаусттың» авторы байсалды жауап беріп, тар жолдан түсіп кетті.

Ұйымда және нақты топта сындарлы өзара әрекеттесудің қалыптасуын қамтамасыз ететін негізгі тиімді м е х а н и з м д е р г е келесілер жатады.

Өзара түсіністік — ол серіктесті тану, ортақ мақсаттар мен өзара әрекеттесу әдістемелерінің қалыптасу нәтижелері.

Үйлестік — серіктестердің ынталары мен мүмкіндіктеріне ең көп дәрежеде сәйкес келетін қатынасу жолдарын іздеу.

Келісу — қатынасудың көбінесе уәждемелік-қажеттілікті жағына қатысты өзара әрекеттесу механизмі.

Серіктестік — басқаға санасуды қажет ететін тең тұлға ретінде қарауды, және онымен бір уақытта өз қызметінің мақсаттарын аша отырып, өзіне зиян келтіруге жол бермеуге тырысуды тұспалайды. Қарым-қатынас тең құқықты, бірақ сақ, мүдделер мен ынталарды келісуге негізделген. Өзара әрекеттесу тәсілдері біріктіру құралы ретінде де, қысым көрсету құралы ретінде де әрекет ететін шартты негізде құрылады.

Барлық аталған механизмдер өзара сенім қарым-қатынастарының орнауына, жеке әлеуеттердің ашылуына және тиімді нәтижелерге жетуге септігін тигізетін, бірлескен қызметтегі жемісті байланыс ретінде түсінілетін, өзара әрекеттесудің табысты стиліне жатады.

Тұлға аралық өзара әрекеттесуге байланысты р ө л д е р д і ерекшелеу қабылданған:

- *жетектеушілер* — «басым» тұлғалар: «жұлдыздар», беделді, харизмалық, атаққұмар, пікір көшбасшылары немесе айналасындағылар үшін басқа жағынан тартымды тұлғалар;
- *жетектегілер* — «басым еместерді» қоса, тек мәжбүрлі түрде қызметтесетін, әдетте, барлық сәтсіздіктер үшін жауапкершілік ілінетін барлық қалғандары.

Американдық ғалым У.Хейторн өткізген зерттеулердің бірінде жанасқыштық, жұмысқа қабілеттілік, басқа адамның көзқарасын қолдай алу, оның психологиялық жағдайын түсіне білу тәрізді *жеке тұлға сипаттары* бірлескен қызметтің табыстылығына жағымды әсер ететінін, ал күмәнділік, менмендік және авторитарлық тәрізді қасиеттер оған теріс әсер ететіні көрсетілді. Топ жұмысының тиімділігіне ***қатынасудың қарқындылығы*** әсер етеді. Топтағы эмоциялық-тұлға аралық байланыстардың бұзылуы оның өнімділігін және қатысушыларының қанағаттанушылығын төмендетуі мүмкін.

Іскерлік өзара әрекеттесу тәжірибесінде топтық жұмыстың тиімділігімен жиі ***жетекшілік стилін*** және тұлға аралық қатынастарды байланыстырады. Көптеген зерттеушілер қарым-қатынастың кооперативтік түріндегі топтар жұмыс кезінде орнаған атмосфера жағынан да, қызмет нәтижелерінің сапасы жағынан да, бәсекелестерден басым болатыны дәлелдеді.

Сондай-ақ, уақыт тапшылығы жағдайларында композиция жағынан біркелкі топтар әркелкілерге қарағанда тиімдірек жұмыс істейтіндері анықталған. Бұл ретте нақты ерекшелік топтың міндеттерінің ауырлауына қарай күшейеді.

Айтылғанға қарағанда, топ мүшелерінің өзара байланыстылығы мен өзара тәуелділігінің дәрежесі туралы сұрақ қаншалықты маңызды екені анық. Бұл бүтіндікке пікірлер, бағалар, интеллектуалдық және жеке ерекшеліктердің, топ мүшелерінің сезімдері мен әрекеттерінің жақындауы есебінен қол жеткізіледі және олардың мүдделері мен құндылықты бағдарларының жақындауына әкелуі мүмкін.

Өзара әрекеттесу кезінде физикалық байланыс, кеңістік ортасын бірлесіп ұйымдастыру және онда қозғалу, бірлескен топтық әрекет, вербалды және вербалды емес ақпараттық байланысу іске асырылады, сондықтан, тиімді өзара әрекеттесу үшін сондай-ақ, топ мүшелерінің үйлесімділігі және толық келісімі ұғымдары маңызды.

Үйлесімділік — ең алдымен, ол өзара әрекеттесу қатысушыларының қасиеттерінің үйлесімі, нақты құрамдағы топтың шиеленіссіз және келісілген түрде жұмыс істей алуы, осылайша тиімді бірлескен қызмет үшін жағдай жасалады.

Үйлесімділіктің төрт деңгейі бар:

- *физиологиялық* (темперамент деңгейі ерекшеліктерінің үйлесуі);
- *психофизиологиялық* (сезім, қабылдау, жады, ойлау, назар тәрізді негізгі психикалық үдерістерге байланысты психофизиологиялық әсерлердің, қажеттіліктердің, биоырғақтардың динамикалық сипаттамалары;

- *психологиялық* (мінездер, мүдделер, эмоциялар сәйкестігін тұспалайды);
- *әлеуметтік-психологиялық* (әлеуметтік рөлдерді, мүдделерді, құндылықтарды, адам дамуының мәдени және жалпы білім деңгейлерін келісуге байланысты).

Толық келісім — бірлескен қызмет қатысушыларының арасындағы жұмыстағы келісімділік. Үйлесімділік тәрізді, толық келісім де өзара әрекеттесетін адамдардың олардың өзара әрекеттесуі мақсаттарына қатысты қасиеттерінің объективті сәйкестігін белгілеу үшін қызмет етеді. Толық келісім үшін жетекші мінез-құлықтық компонент болып табылады: өзара әрекеттесудің жоғары нәтижелілігі, ең алдымен, жұмыс табыстылығымен, және салдары ретінде, серіктестермен қарым-қатынаспен қанағаттанушылық, төмен эмоциялық-энергетикаляқ шығындар.

Айтылғаннан үйлесімділік басым дәрежеде жақсы тұлға аралық қарым-қатынасқа бағытталуды, ал толық келісім – өзара әрекеттесудің нәтижелілігіне бағытталуды анықтайтыны анық болады.

Осылайша, интерактивті құзыреттілікті (тиімді өзара әрекеттесуді іске асыра алуды) игеру үшін синтетикалық тәсілдеме қажет. Ол топтық өзара әрекеттесу тиімділігіне және қызметке арналған ортақ коммуникативтік кеңістікті жемісті ұйымдастыруға, уәждемені дамытуға әсер ететін, әр түрлі әлеуметтік-психологиялық сипаттамаларды үйлестіреді.

Кәсіби өзара әрекеттесуде сенім мен фасцинация үдерісі де маңызды қызмет атқарады.

Өзара әрекеттесу кезінде «***сенім сүзгісі***» ретінде серіктесті оған сенуге бола ма, болмайды ма деген тұрғыдан қарастыру үдерісі тұспаланады. Өткен тарауда аталып өткендей, бір тараптан болсын сенімнің жоқтығы ашылуға кедергі жасайды және автоматты түрде екі адамның немесе топтың байланысуы кезінде туындайтын орынды кедергілерді бұзуға мүмкіндік бермейді. Сақтық өзара әрекеттесуді қиындатады, айлакерілктің пайда болуына, серіктесті өзара түсініспеушілікті, тиімсіз кері байланысты тудыратын, жалған жағдайға енгізуге септігін тигізеді.

Интерактивті өзара әрекеттесу кезінде сенім өткен тарауда аталғандардан басқа, келесілерді қамтиды:

- өзге адамға сенуге меншікті ниетті;
- сенімнің ақталуын күту;
- осы ниетке сай өзін-өзі ұстау;
- өзін-өзі ұстауды басқалардың сенім тудыратын ретінде қабылдауы;
- жағдайлар мен сенім білдірудің болжамды салдарын есепке алу.

Топ мүшелерінің арасындағы сенімнің жоғары деңгейі әрқашан оның қызметіне жағымды әсер етеді. Бұл жағдайларда:

- маңызды сұрақтар бойынша ашық көзқарас және пікір алмасу;
- мақсаттар мен міндеттерді дұрыс қою;
- топ жұмысына қатысудан үлкен қанағат алу, оның бірлігінің нығаюы;
- қызметтің жоғары уәждемесі орнығады.

Фасцинация (ағыл. *fascination*— бой тартушылық) — сенім қалыптастыру және ақпараттық әсер ету тиімділігін жоғарылату мақсатында, топтық жұмыс қатысушысының мінез-құлқына арнайы ұйымдастырылған вербалды әсер ету. Оның көмегімен байланыс басында шиеленіс жойылады, және қысылған, ешкімге сенбейтін адамдар ақпараттың 14 бастап 45% дейін ғана қабылдайтынына байланысты, ол өте маңызды болып табылады. Өзара әрекеттесу кезінде фасцинация хабарламаны қабылдау кезінде маңызды ақпаратты жоғалтуды азайту және өзі туралы жақсы пікір қалыптастыруға арналған, дауыстың жағымды тембрі, көзге қараумен, күлумен, аккөңілділік пен құлаққа жағымды сөздер арқылы іске асырылады.

Өзара әрекеттесу кезінде тәуекелмен байланысты сенімгерлік әрқашан ішкі психологиялық кедергіні жеңу екенін түсіну қажет. Зерттеушілер сенімді бұғаттайтын ең маңызды себеп – серіктестің жоғары авторитарлығы болып табылады деп атап өтеді. Демек, сенімді өзара әрекеттесудің бірінші кезеңі – тең құқықты бастапқы байланысты орнату және фасцинация арқылы *басқа адамның позитивті бейнесін* қалыптастыру болып табылады.

Екінші кезеңде тиімді өзара әрекеттесу үшін қажетті т ұ л ғ а а р а л ы қ қ а т ы н а с т а р қалыптасады:

- келісімге келу;
- эмоциялық қолдау, мақұлдау алу, мысалы, қошемет немесе строукс (ілтипат белгісі);
- өзін жеке тұлға ретінде қабылдауға талпыну, мысалы, ашылу және сенімді қатынасу арқылы.

Өзара әрекеттесудің келесі кезеңінде жеке танымдық үдерістерді реттеудің ерекше механизмдрені қалыптасады, ортақ стратегия және міндеттерді шешу технологиялары, топ үшін ортақ қызмет стилі шығарылады. Өзара әрекеттесу шарттары ақпараттық кеңістікті кеңейтеді, шешілетін проблеманың әртүрлілігін көруге, әр түрлі көзқарастарды естегу және ымыралы немесе бәтуалық (өзара қолайлы) шешімді шығаруға мүмкіндік береді. Одан басқа, ұжымдық жұмыс барысында жеке қасиеттермен алмасу өтеді, әрбіреудің жеке мүмкіндіктерінің спектрі кеңейеді, жеке мақсаттарын топ мақсаттарымен, басқа адамдардың әрекеттерімен қатынастыру қажеттілігі пайда болады.

Бірлескен қызмет аясында балшықтан әлем жасап көріңіз. Осы мақсатта топтың әрбір мүшесі қажетті балшық немесе ермексаз мөлшерін алады. Әрбір адам алдымен жеке жұмыс істей отырып, өз әлемін, қалағанның барлығын көзі жабық күйде жасайды. Саусақтар әрбіреудің сезімі мен ойын сомдайды. Жаттығуды әсем әнмен ілестіруге болады.

Мүсіндеуді аяқтаудан кейін, мүсіндерді үстелге қойып, команданың басқа мүшелерімен бірге, ашық көзбен, сәйкес бөліктерден тұратын бүтін әлемді құрылымдауға тырысыңыз. Сезімдеріңізді ауызша айтып, басқа топтармен әсерлеріңізбен бөлісіңіз.

ІСКЕРЛІК ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУДЕГІ ПОЗИЦИЯЛАР ЖӘНЕ БАҒДАРЛАР

Кез келген іскерлік өзара әрекеттесуде серіктестің тұрақты емес, «мұнда және қазір», қатынасу кезіндегі мәртебесі үлкен мәнге ие. Қатынасуды түсінуің мүмкін тәсілдерінің бірі серіктестердің орнын, сонымен қатар, олардың бір біріне қатысты позициясын қабылдау болып табылады. Жоғарыда біз «жетектеушілер - жетектегілер» өзара әрекеттесу тұрғысынан позицияларды қарастырдық, енді қатынасудағы басқа позицияларға тоқталайық.

Әдетте қатынасудағы позициялар трансактілік талдау арнасында қарастырылады. Психологияның бұл бағыты XX ғ. 60-шы жылдары американдық психолог және психиатр Эрик Бернмен әзірленді. Ең көп танымалдылыққа және практикалық қолдануға ол әзірлеген, мінез-құлықтың үш тәсілі: *Ата-ана, Бала, Ересек* белгіленген схемасы ие болды. Кез келген сәтте әрбір адам Ересек немесе Ата-ана немесе Бала жағдайында болуы және осыған байланысты бірлескен қызмет қатысушыларының позициясы мен мәртебесін анықтайтын өзара әрекеттесуді іске асыруы мүмкін.

Жағдайдың әрбір түрі өзара әрекеттесу қатысушылары үшін маңызды:

- *Ата-ана серіктес* бәрін біледі, бәрін түсінеді, ешқашан күмәнданбайды, барлығынан талап етеді, барлығы үшін жауап береді; қатынасу бір жағынан, айыптаушы, авторитарлық, дұрысын нұсқаушы, басқа жағынан, мейірімді, мақұлдаушы, кеңес беруші, көмектесуші, аса қамқоршы;
- *Ересек серіктес* есті, нақты талдайды, эмоцияларға берілмейді,

логикалық ойлайды, сұрақтарды іскерлік дәрежеле, сұхбаттасын тыңдап, бір бірін көзбен түсініп шешеді, ашық сұрақтар қояды, баламалы нұсқалар ұсынады;

- *Бала серіктес* эмоциялық, қызба және қисынсыз, бейімделуші, бүлікші рөлдерін ойнайды, бейтарап мінез-құлық тән, білімқұмар, қорқақ, шағымшыл, құбылмалы, шымамсыз, тілазар, қуаты көп.

Әрбір эго-жағдаят тұйық болып табылады және келесі құрауыштардан тұрады (1 кесте).

1-кесте. Эго-жағдаятлардың сипаттамалары

Ойлау	Сезу	Әрекет ету
Ата-ана-Мен жағдайы	Ата-анасы тәрізді әрекет етемін және сезінемін деп ойлайтын адам - ата-ана-Мен жағдайында.	
Ересектер-Мен жағдайы	Шындықты есті бағалайтын, фактілерді жинайтын және объективті түсінетін адам – Ересектер-Мен жағдайында.	
Бала-Мен жағдайы	Балалық шағындай сезінетін және әрекет ететін адам – Бала-Мен жағдайында.	

Барлық өзара байланысты үш сипаттама әрбір адамға тән. Ата-анасыз адам адамдық тәжірибені қайта-қайта бағалауға тиіс болушы еді. Ересек рөлі шындықты есті бағалауға, Ата-ана мен Бала мінез-құлқы мен әрекеттерін бақылауға мүмкіндік береді. Бала – көптеген қуаныштар, жағымды сезімдер, жаңалық пен іздеудің тұрақты сезімінің көзі. Адам мінез-құлқындағы ауытқу басқалармен қарым-қатынаста осы жағдайлардың бірі басым болатын кезде пайда болады.

Айтылғаннан басқа, өзін-өзі қабылдаудың тағы екі түрін атауға болады – Мен-тұжырымдама және өзін-өзі бағалау, оларда біздің басқа адамдармен қатынастарымызға әсер етеді. *Мен-тұжырымдаманы* мамандар өзіндік сәйкестік сезімі ретінде қарастырады. Ол біз өзіміздің білімді, дағдыралымызды, қабілеттерімізді, құзыреттерімізді және жеке ерекшеліктерімізді көретін ойдағы бейнеміз. *Өзін-өзі бағалау* – өз құзыреттілігіміз бен құндылығымызды біздің жалпы бағалауымыз. Өзін-өзі бағалау төмен (ұмтылыстар деңгейі мүмкіндіктер деңгейінен төмен), жоғары (ұмтылыстар деңгейі мүмкіндіктер деңгейінен жоғары) және орынды (ұмтылыстар деңгейі мүмкіндіктер деңгейіне сай) болады. Әдетте біз өзімізді дағдыларымыз, практикалық әрекеттеріміз, нақты мінез-құлқымызды түсіндірумен, сонымен қатар, басқа адамдардың реакциясын талдаумен бағалаймыз. Біздің

меншікті қабылдауымызға сай біз өзіміз туралы пікір қалыптастырамыз.

Интерактивті жаттығу

Әлеуетіңізді талдаңыз.

Мақсат: өзіңіді түсінуге тырысу. Өзіңіздің мықты және әлсіз жақтарыңызды, әлеуеттік қабілеттеріңізді анықтау.

Тапсырма: Қысқаша өзіңізді талдаудан бастаңыз. Бірнеше негізгі сұраққа жауап беріңіз. Сіздің ойыңызша, Сізді жұмысыңызда сипаттайтын алты сөзді таңдаңыз. Және Сіздің ойыңызша, Сізді сипаттау үшін әріптеріңіз қолданатын алты сөзді таңдаңыз. Сіздің ойыңызша, Сізді сипаттау үшін жұмыстан тыс, жақын достарыңыз пайдаланатын тағы алты сөзді ойластырыңыз.

Балалық шағыңызда қандай атақ құмар ойларда болдыңыз?

Қазіргі уақытта қандай атақ құмар ойларыңыз бар?

Күресуге лайықты үш қағиданы атаңыз.

Өзіңіз сүйсіне қарайтын үш адамды атаңыз.

Кәсібіңізде Сізге не ең көп қуаныш сыйлайды?

Өмірде қалай ақша табуды қалар едіңіз?

Сізді не ашуландыра алады?

Сізді не бақытты қыла алады?

Адамдардың қатынасындағы позициялар мен бағдарлардан басқа, іскерлік өзара әрекеттесу ретінде қатынасуды оның қатысушыларының бақылау немесе түсіністікке бағдарлануы позициясынан да қарастыруға болады.

Бақылауға бағдарлану іскерлік өзара әрекеттесудің қатысушысының бірінің жағдайды және басқа адамдардың тәртібін бақылау мен басқаруға талпынуын тұспалайды, ол өзара әрекеттесуде басым болуды қалаумен әлеседі (лат. *dominari*— қожалық ету, басым болу, негізгі болу). «Бақылаушылар» өздері көбірек сөйлейді, олардың стратегиясы бірлескен қызмет бойынша серіктестерін өзінің өзара әрекеттесу жоспарын қабылдауға мәжбүрлеу және өзінің әрекет тактикасын, жағдайды түсінуін міндеттеу болып табылады.

Түсіністікке бағдарлану жағдайды және басқа адамдарды түсінуге талпынуды қамтиды. Бұл ретте адамның қылықтары серіктестердің теңдігі туралы ұғымға негізделеді, сондықтан, әдетте, өзара әрекеттесу арқылы өзара қанағаттанушылыққа жетуге

бағытталған. Басқа адамды түсінуді қалайтындар әдетте сұхбаттастарын мұқият тыңдап, бақылайды, талдайды. Олар басқаны барынша артық түсінуге, оған бейімделуге тырысады.

Осылайша, өзара әрекеттесу үдерісінде серіктестер өз жоспарларын, мақсаттарын іске асырып, кәсіби проблемаларын шешеді. Өзара әрекеттесу барысында қатынасу қатысушыларының мінез-құлқы бұрын айтылғандай, өзгеруі мүмкін, себебі қажетті нәтижеге жету үшін бірлескен шешім шығаруға ортақ тәсілдемелер шығарылады.

Интерактивті жаттығу

Сабақта топтық сурет салуды орындаңыз.

Ойын тобының барлық мүшелері бір парақ қағаз бен қарындаш немесе қалам алып, оқытушының белгісімен өздері үшін маңызды әлденені сала бастайды. Содан кейін белгі бойынша әрбіреу өз парағын сол жағындағы адамға табыстап, оң жағындағы қатысушыдан басталған суретті алады. Қолға алынған суретпен жұмыс жасау жалғасады. Әрбір адам өзі қажетті деп санайтын өзгертулер, толықтырулар енгізуі мүмкін. Нені және қалай салу керектігі туралы сұраққа оқытушы ол әрбіреудің жеке шешімі деп жауап береді. Белгі бойынша сурет солға табысталып, оң жақтан алынады. Тренинг әрбір қатысушыға өз суреті қайтып оралғанша жалғасады.

Сурет салу нәтижелері бойынша өзара әрекеттесу қатысушысына оның парағында басқалар салғанды көрген кезде туындайтын сезімдерін түсіну қажет.

Қорытындыда әрбіреудің әсерін топпен талқылауға болады. Егер парақта үйлесімді толық сурет шықса – ол топтың ынтымақтастығының және бірлескен жұмысқа дайындығының белгісі.

ҚАТЫНАСУДАҒЫ СТРАТЕГИЯЛЫҚ МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚ ҮЛГІЛЕРІ

Қатынасу қатысушыларының арасында салмақтылық пен оңтайлы шешімдерді қабылдау қабілетін сақтай отырып, әр түрлі жағдайларға бірқалыпты және индифферентті қарайтын адамдар және жанжалды қылыққа бейім адамдар да кездеседі. Дәстүрлі

түрде бүкіл психологиялық әдебиет шиеленісті «шешуге» екпін жасаған және жасайды, шиеленісті шешуге немесе *жоюға* (лат. *eliminare*— жоққа шығару, жою) болатынын және қажет екенін баса айтады. Шиеленістерді шешу мақсаты адамдар өздерімен және айналасындағылармен толық үйлесімде өзара әрекеттесетін, мінсіз шиеленіссіз күйге жету болды. Алайда, күнделікті практика және оны талдау осы проблеманы зерттеуге өз ескертулерін енгізіп, келесілер анықталды:

- Өзара әрекеттесу кезінде шиеленісті толық жою бойынша күш жұмсаудың көпшілігі нәтижесіз болды;
- Шиеленістер теріс функциямен қатар, жағымды бастама да, конструктивтік та болуы мүмкін.

Айтылғанға байланысты, К.Томас шиеленістерді зерттеуге жаңа әдістемені ұсынды, онда екпін оларды *басқаруға* жасалды. Ол шиеленістерді зерттеудің келесі проблемаларына ерекше көңіл бөлуді ұсынды: адамдар үшін шиеленісті жағдайда өзін ұстаудың қандай түрлері тән, олардың қайсысы жемісті немесе бүлдіргіш болып табылатыны және шиеленістің барлық фазаларын қалай басқаруға, конструктивтік мінез-құлықты қалай ынталандыруға болады. Адамдардың шиеленісті жағдайларда өзін ұстаудың мүмкін түрлерін сипаттау үшін К.Томас негізгі өлшеулері шиеленіске кірістірілгендердің *кооперациясы* (басқаның мүдделерін есепке алу) және өз мүдделерін қорғауға екпін жасау тән энергия, *қайсарлық* болып табылатын, өзара әрекеттесу шиеленістерін реттеудің екі өлшемді үлгісін қолданды.

Нәтижелерді көрсету үшін, К.Томас арнайы сауалнама әзірледе (тарау соңында ұсынылған), оның көмегімен қандай да бір стратегияға бейімділікті немесе икемділікті, яғни, бірлескен жұмыс мақсатына, қалыптасқан жағдайға, өзара әрекеттесу бойынша серіктестердің ерекшеліктеріне және жеке сипаттамаларға байланысты стратегияларды ауыстыру қабілетін анықтауға болады. Тест нәтижелері өзара әрекеттесу қатысушыларының жеке стратегияларын тіркеуге және меншікті бақылаударға, әрбіреудің өзін-өзі бағалауының команда бойынша серіктестері олар туралы ойлайтынмен салыстырмалы талдауды іске асыруға болады (2 кесте). К. Томас бүлдіргіш (деструктивті) өзара әрекеттесуді р е т т е у д і ң б е с т ә с і л і н анықтады.

Бәсекелестік. Өзара әрекеттесу қатысушыларының біріне ол ұсынатын шешім – ең дұрыс екені анық, осыдан басқа таңдаудың және жоғалтатын ештеңенің болмауы жағдайларында біреудің зарарына қарамастан, өз мүдделерін қанағаттандыруға талпыну пайда болады. Басқаларға әсер ету, өз бағытын жүргізу әрекеті жасалады, себебі мақсат жұмсалған күшті ақтайды.

Қашқақтау. Кооперацияға ұмтылудың да, өз мақсаттарына жетуге беталыстың да жоқтығы. Жылыстауға ұмтылатын адам, ең алдымен, өз денсаулығын ойлап, дау пәні талқыланатын проблемаға қатысты емес деп санайды, одан алыстатады және бұл ретте басқа, маңызды проблемалар белгісі болып табылады. Сондықтан жағдайды кейінгі зерттеу және бүлдіргіш өзара әрекеттесу табиғаты туралы қосымша ақпаратты іздеу оған қандай да бір шешімді дереу қабылдаудан дұрыс болып көрінеді.

Бейімделу. Бәсекелестікке қарама-қарсы адам өз мүдделерін өзге адам мүдделеріне құрбандыққа шалады. Басқа адамдармен бейбіт және жақсы қарым-қатынасты сақтау болып табылатын мақсат – шиеленісті қарым-қатынасты және тіпті міндетті шешу емес, тыныштық пен тұрақтылықты қалпына келтіру.

Ымыра (бейтарап нұсқа ретінде өзара шегіну). Уақыт тапшылығында жедел шешім қабылдау қажет кезінде бұл стратегияны бірдей билікке және бірін бірі жоққа шығаратын мүдделерге ие өзара әрекеттесу қатысушылары таңдайды. Әдетте, олар іске, түпкі нәтижеге ғана емес, өзара әрекеттесу қатысушыларымен қарым-қатынасты сақтауға да бағытталған.

Ынтымақтастық. Жағдай қатысушылары, проблеманы талдай отырып және шешім қабылдаған кезде, барлық тараптардың мүдделерін толық қанағаттандыратын бәтуаға консенсусқа (лат. *consensus*— келісім, ынтымақтастық) келеді. Бұл стратегияны өзара әрекеттесу қатысушылары туындаған келіспеушіліктерге қарамастан, кейбір идеяларды талқылап, бірлескен шешім, жобаны шешу үшін еңбек етуге дайын жағдайларда таңдайды. Команданың туындаған проблеманы шешімін іздеу үшін жұмыс істеуге уақыты жеткілікті және бұл өзара әрекеттесу стратегиясын ұсынатын адам, ұжымдық шешім қабылдаудың технологияларына ие.

К. Томасқа сәйкес, шиеленістен қашу кезінде тараптардың бір де бірі табысқа жетпейді. Бәсекелестік, бейімделу және ымыра тәрізді тәртіптерде қатысушылардың бірі жеңісте болады, ал басқасы жеңіледі немесе екеуі де жеңіледі, себебі бір бірінің пайдасына шегінеді. Тек бір стретегия – ынтымақтастық қана топтық өзара әрекеттесудің барлық қатысушыларына жеңіс әкеледі. Стратегияларды білу бірлескен қызмет қатысушыларына іскерлік қатынастың қандай жағдайларында белгілі стратегиялардың мақсатқа лайықты болуын немесе қандай да бір стратегияны таңдау кезінде шиеленісті өзара әрекеттесу қатысушысы нені басшылыққа алатынын жақсырақ түсінуге көмектеседі. Әсіресе өзара әрекеттесу стратегияларын пікірталас жүргізу немесе іскерлік кеңес кезінде икемді пайдалану маңызды.

Осылайша, әрбір адам, басқамен тиімді жұмыс істеу үшін, өзінің

жетекші өзара әрекеттесу стратегияларын білуі және қажет жағдайда, қойылған мақсаттарды, басқа адамдардың ерекшеліктерін есепке алумен, олардың тактикалары мен стратегияларына икемделіп, оларды пайдаланудағы икемділікті дамытуға тиіс. Сол уақытта өзара әрекеттесу стратегияларын сауатты пайдалану сұхбаттас мінезінің теріс сипаттарын, эмоциялық мәдениеттің төмен деңгейін көрсетсе, яғни, бүлдіргіш қатынасуға итермелесе, табысқа әкелмеуі мүмкін.

2-кесте. Өзара әрекеттесу стратегиясы

Бәсекелестік		Ынтымақтастық
Мүдделеріне назар бөлу	Ымыра	Кооперация
Жылыстау		Икемделу

Интерактивті жаттығу

Өзара әрекеттесу бойынша серіктестің маңыздылығын жоғарылату және барлығының алдында оның артықшылықтарын ашу үшін, «Рекордтар кітабы» ойнын ойнаңыз.

Нұсқаулық. Барлығымыз Гиннесс Рекордтар кітабы жайлы білеміз. Қазір өзіміздің «Рекордтар кібатымызға» қатысушылардың әрбіреуінің артықшылықтары мен жетістіктерін анықтап, рекордтарын жазамыз. Біздің кітап екі бөліктен тұрады: мазмұнды және жеке. Мазмұнды бөлікте қатысушының кәсіби қасиеттері, ал жеке бөлікте – қатысушылардың әрбіреуі онда не үшін жазыла алатыны белгіленеді. Орнымыздан тұрып, екі шеңбер жасайық. Сыртқы шеңберде қатысушылар тұрады, ішкісінде – қозғалады. Қатысушылардың әрбіреуі серіктесіне не айту керектігін, оның кәсіби немесе жеке қасиеттерін ашуға қатысты таңдау жасай алады. Жүргізушінің белгісі бойынша ішкі шеңбер тұрады, ал сыртқы – қозғалады. Серіктестердің алғысөзі «Мен сені міндетті түрде «Кітапқа» жазамын, себебі... » сөздерінен басталады.

СЕРІКТЕСТІК ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС МЕХАНИЗМДЕРІ

Қызмет барысында іскерлік серіктестер сансыз өзара әрекеттесулерге кіреді, сондықтан, бірлескен қызметтегі қарым-қатынас түріне қатысты сұрақ та маңызды болып табылады. Ол өзара әрекеттесу бойынша серіктестерге тән мақсатты бағыттарға

байланысты. Әдебиетте қ а р ы м - қ а т ы н а с т ы ң үш т ү р і н қарастырады.

Бірінші түрі — өзара әрекеттесу қатысушылары бір бірін басқаруға (алдап-арбауға) тырыспай, бір біріне тең құқықты, өздігінен бағалы субъектілер ретінде қарауы. Тең құқықты жеке тұлғалардың сұхбаты түріндегі ***субъект-субъектілік қарым-қатынас*** орын алады. Қатынасуды мұндай ұйымдастыру кезінде өзара әрекеттесу серіктестердің ортақтығына қол жету, «біз» деп белгіленетін жаңа психикалық құрылымның пайда болуы мағынасында, шығармашылық сипатта болады. Әдебиетте мұндай қатынасу серіктестік, яғни, тепе-теңдік қиғадасының негізінде құрылған деп аталады.

Қатынасудың қатысушыларының бірі басқасын мақсатты әсер ету объектісі ретінде қарастыратын, өзара әрекеттесудің екінші түрі. Бұл жағдайда, мысалы, дәстүрлі білім беру жүйесіне немесе менеджментке тән, ***субъект-объектілік қарым-қатынас*** туындайтынын көреміз.

Қарым-қатынастың үшінші түрі қатынасудың қатысушыларының бірі өзіне серіктес ретінде еліктеу үлгісі ретінде пайдаланатын біреуді таңдайтын, ал осы мақсаттарда таңдалған тұлға кейде оны елемейтін жағдайларға байланысты. **О*бъект-субъектілік қарым-қатынас*** пайда болады, мұнда белсенді субъект – өткен нұсқада өзі объект болған тұлға болады. Мұндай өзара әрекеттесуді мамандар қатынасу проблемалары бойынша еліктеу деп атайды.

Адамдар арасындағы қатынастардың қалыптасуы мен табысты дамуы үшін мінез-құлықтың маңызды реттегіші – жеке, тұлғалық, әлеуметтік факторлармен негізделген, адам байланыстарындағы жауап қайтару түрі ретінде ең жиі байқалатын үлгілік ретінде, басқалармен өзара әрекеттесудің стилі болып табылады.

Қарым-қатынас стилі — өзара әрекеттесудің кез келген жағдайларында байқалатын, адамның коммуникативтік мінез-құлқының жеке (автократиялық, демократиялық немесе либералды) тұрақты түрі. Жеке стиль әдебиетте нақты адамға тән, генетикалық, жеке тұлға және кәсіби сипаттамаларды есепке алумен, психологиялық тәсілдер, техникалар мән қызмет тәсілдерінің жүйесі. Жеке стиль артықшылықтары, жеке тұлғаның жеке мақсаттарға, нәтижеге жетуге, басқа адамдарға бағытталуына қарай немесе серіктестердің ерекшеліктеріне байланысты топтық, интерактивті өзара әрекеттесу қатысушылары қатынасудың әр түрлі үлгілерін артық санауы мүмкін, оның ішінде, ақпараттық, сендіруші, нандырушы немесе экспрессивті. Коммуникация үлгісін дұрыс таңдау тұлға аралық мінез-құлыққа және өзара әрекеттесу

қатысушыларының әрекеттеріне әсер етеді, алайда, интерактивті топтық коммуникация үшін ұжымдық қызметтің үлгісін орынды таңдау тиімді болып табылады.

КОМАНДАДАҒЫ КОРПОРАТИВТІК МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚ ЕРЕЖЕЛЕРІ

Адамдардың іскерлік өзара әрекеттесуі топтық жұмыс ретінде қарастырылады. «Командалық жұмыс» және «топтық жұмыс» терминдерін айыру қажет. Екінші термин мағынасы кеңірек, себебі кез келген команда топ болып табылады, бірақ кез келген топ командаға айналмайды.

Топтық жұмыс — жұмысының бағыты мен оған жету құралдарын өз бетімен таңдайтын, өзара әрекеттесу нормаларын белгілейтін, адамдардың шағын топтардағы (3 адамнан 7-9 адамға дейін) белгілі тапсырмамен бірлескен жұмысы. Топтық жұмыс міндеттерді ұжымдық шешу үшін, сондай-ақ, адамдарды оқыту, мамандардың колледждерде, ЖОО және т.б. біліктілігін жоғарылату үшін пайдаланылады. Әр түрлі интерактивті ойындарда (еліктеу, іскерлік, аттестациялық, дидактикалық, рөлдік) жұмыстың негізгі түрлерінің бірі ретінде, сонымен қатар, шешім шығарудың жеке түрі ретінде (уақытша мақсатты топтар жұмысы, ұйымдастырушылық жобалау, арнайы семинарлар, ақылдылар сарабы) кеңінен таралды.

Топтық жұмыс артықшылығына өзара әрекеттесу қатысушылары өзіндік психологиялық жаңғырыққа кірген, өздерін жайлы әрі сенімді сезінген және олардың белсенділігі жоғарылаған кезде мүмкін синергиялық әсер есебінен қол жеткізіледі. «Синергия» ұғымы (гр. *synergeia*— ынтымақтастық, достастық) топ белгілерінің диапазонын сипаттауда басты болып табылады. Топқа кіретін әрбір адам оған топтық белсенділікті күшейтуге арналған, жеке энергияның белгілі көлемін әкеледі деген болжам бар. Топта бар бұл энергияның жалпы көлемі - синергия.

Соңғы уақытта әдебиетте «команда» ұғымы жиі кездеседі. ***Команда*** — өзара әрекеттесетін және ортақ мақсаттарға жету үшін жұмысын үйлестіретін, екі және одан көп адамнан тұратын топ. Жұмыс командасы *(workteam)* барлық мүшелерінің үйлесімді әрекеттерінің есебінен жағымды синергизмді қамтамасыз етеді. Команда құру – барысында жұмыс командасының мықты жақтары мен оны жетілдіру перспективалары бағаланатын, содан кейін команда тиімділігін нығайту бойынша әрекеттер командасы әзірленіп, іске асырылатын, бастапқы ақпарат негізінде іске

асырылатын араласу немесе интервенция.

Команда тек оның дамуының әр түрлі сатыларында, басталуынан бастап, қатысушылардың өзара әрекеттесуі барысында және одан кейін, команда жұмысының барлық кезеңдерінде әр түрлі рөлде әрекет ете алатын көшбасшы менеджермен ғана шынымен табысты бола алады. Команданы тиімді басқару үшін көшбасшы менеджерге *интерактивті құзыреттіліктер* қажет. Ол рөлдерді басқаруға, команда мүшелерінің өзара әрекеттесуінің стратегиялары мен тактикаларына, жеке және топтық қатынасу стильдеріне байланысты ептіліктер мен дағдылар. Олар келесі ептіліктерді қамтиды:

- Серіктестерді анықтау және бағалау (олардың мақсаттары мен уәждерін, ақпаратты қабылдау мен түсіну деңгейін, жетекшілікті);
- Командалық қатынаста рөлдерді дұрыс бөлу және өзара әрекеттесудің тиімді стратегияларын таңдау;
- Команда ішіндегі қатысушылардың жеке және топтық интеллектуалдық қызметін басқару;
- Топ мүшелерінің сенсорлық арналарын анықтау және оларды қолжетімділіктің вербалды және вербалды емес кілттері арқылы тиімді пайдалану;
- Даулы жағдайларды шешу, пікірлер шиеленістерін жою, командада жағымды климат тудыру;
- Топтық және топаралық пікірталас жүргізу, қорытынды жасау, ұжымдық нәтижелерді қалыптастыру;
- Фасилитатор мен модератор рөлдерін орындай отырып, топтық жұмыста өзара әрекеттесу, қызметтің жоғары нәтижесіне жету.

Әлеуметтік бірлік ретінде «командалық жұмыс» «топтық жұмысты» дәстүрлі ұғынудан ерекшеленеді және бір қатар артықшылықтарға ие. Команда:

- Қызметтің жиынтық нәтижесіне көзделген, ал жұмыс тобы көбінесе қатысушыларының қызметке жеке үлесіне сүйенеді;
- Топ мүшелеріне белгілі психологиялық артықшылық береді*:* қауіпсіздік, жеңілдік сезімі, өз жетістіктері үшін мақтаныш, мойындау;
- Топқа қарағанда тәуекелге көбірек бейім*;*
- Кәсіби қызметінде, әлеуметтік оқытуда және қатысушыларын тәрбиелеуде айтарлықтай басымдықтарға ие.

Топтық міндеттерді шешу тәжірибесінде іскерлік өзара әрекеттесу түрлері әдетте оның кооперация және бәсекелестік тәрізді түрлерінде іске асырылады.

Бәсекелестік (лат. *Concurrere* — соқтығысу) — тараптардың өз мақсаттары мен мүдделеріне жету үшін қарсылығымен, күресуімен сипатталатын, топтағы өзара әрекеттесу. Мұнда серіктестердің

белсенділігі әлеуметтегі орын үшін, үшінші тараптың ықыластылығы, ресурсы шектеулі объектілер, игіліктер мен пайдалан үшін күресу мақсаттарында бір бірін әлсіретуге, ығыстыруға немесе жоюға бағытталған. Бұл ретте топтың кейбір мүшелері ортақ ұмтылу объектілерін өзара бөлісуді қаламайды. Бәсекелестік әдетте шиеленісті өзара әрекеттесу арқылы іске асырылады.

Кооперация (лат. *cooperatio*— ынтымақтастық) — топтық бірігу түрі – командада бірлескен қызметті іске асыру кезінде ортақ күшті біріктіру мен келісу бойынша әрекеттер. Бұл ретте серіктестер бір біріне жағымды көзқараста болмауы мүмкін. Ынтымақтастық мақсаттардың ортақтылығына, нәтижеге жетуге талпынысқа, өзара пайдаға негізделген. Кооперация бірлескен қызметті ұйымдастыру барысында қатысушыларының жеке күштерін үйлестіруді, біріктіруді, реттеуді білдіреді. Кооперативтік өзара әрекеттесудің екі жағы болады:

- Ортақ қызмет үдерісін серіктестер арасында бөлу;
- Әрбіреудің мақсаттары мен уәждеріне сәйкес оның қатысуын өзгерту.

Кооперацияның өзіндік көрсеткіші қатысушылардың бірлескен қызметке кірістірілуі мен олардың үлесі болып табылады. Кооперативтік өзара әрекеттесу кезінде әрбіреудің тікелей қызмет нәтижесін өзара түсіністік негізіндегі бірлескен қызметтің түпкі нәтижесімен біріктіру орын алады.

Өзара әрекеттесу қатысушыларының кооперативтік қылықтарының негізінде ынтымақтастық пен серіктестікке негізделетін ұйымдастырушылық мәдениет жатыр.

Ұйымдастырушылық мәдениет — топтың барлық мүшелері түсінетін және ортақтасатын басты құндылықтар, нормалар, нанымдар, артықшылықтар жинағы. Ол келесілерді қамтиды:

- «Жазылмаған ережелер» — корпоративтік кодекс, миссия және саясат;
- Өзара әрекеттесудің төзімділігі мен тұрақтылығы;
- Адамдардың мінез-құлқының ерекшеліктерін білу және осы негізде олардың жұмыс қабілеттілігі мен эмоциялық тұрақтылығын сақтау;
- Өзара әрекеттесу бойынша серіктестерді құрметтеу, бейілділік;
- Тиімді вербалды және вербалды емес байланыстар;
- Әлеуметтік-психологиялық климатты реттеу және үйлесімділік мен толық келісім үшін жағдай тудыру;
- Әлеуметтік құзыреттілік жағдыларына ие болу, өзара әрекеттесу қатысушыларының эмоциялық ой-өрісін дамыту;
- Бірлескен әрекет нормаларын түсіне және орындай білу;

■ Әр түрлі стильдер мен стратегияларды білу және икемді пайдалану;
■ Топтық және тұлға аралық шиеленістерді басқара білу;
■ Қатысушылардың орынды өзін-өзі бағалауы және ниеттестік білдіре алу;
■ Әрбіреудің өзін-өзі дамытуға және өзін-өзі оқытуға қабілеттілігі.

Корпоративтік өзара әрекеттесудің ерекшелігі оның әрбір қатысушысының өз автономдығын сақтауда және өзін-өзі реттей алуында немесе коммуникативтік әрекеттерін түзете алуында.

Тапсырманы орындаңыз

Сіз үшін аса маңызды тақырыпта біреумен әңгімелесу кезінде, сағатқа қарап, жайдары түрмен: «Кешір, мен асығыспын, басқа жолы сөйлесерміз» деп, бірден кетіп қалу.

Егер сұхбаттас ренжіген сияқты көрінсе, кешірім сұрап, кейін қайта іздеп тауып, қоңырау шалып, тағы кешірім сұраңыз. Сонда Сіз кәсіби ортасында міндеттер мен тапсырмалары көп адамдарға «жабыспауды» үйренесіз. Жылы шырайлы «қоштасу» ишаратты немесе сөз тіркесін игеру артық емес (мысалы, «Күтсең, қайтып ораламын»), бірақ ол белгілі әртістік шеберлікті қажет етеді.

Коммуникативтік практикум

1. Тест сұрақтарына жауап беріп, нәтижелерді өңдеңіз.

«Үш Мен» тесті

Нұсқаулық. Сұрақтарды оқып, бұл сөздер Сізді қаншалықты сипаттайтынына қарай, 0 бастап 10 дейінгі балмен, шкала бойынша бағалаңыз: 0 ұпай – сөзбен мүлдем келіспеу; 10 ұпай – сөзсіз келісу.

1. Маған кейде ұстамдылық жетпейді.
2. Егер менің тілектерім маған кедергі жасаса, мен оларды бас аламын.
3. Ата-аналар, өмірлік тәжірибесі бар адамдар ретінде балаларының отбасылық өмірін ұйымдастыруға тиіс.
4. Мен кейде белгілі оқиғалардағы өзімнің маңызымды асырып айтамын.
5. Мені алдау оңай емес.
6. Маған тәрбиелеуші болған ұнаушы еді.
7. Кейде менің кішкентай балаша ойнағым келеді.
8. Мен болып жатқан оқиғалардың барлығын дұрыс түсінемін деп

ойлаймын.

9. Әрбір адам өз міндетін орындауға тиіс.
10. Жиі мен тиісінше емес, қалауымша әрекет етемін.
11. Шешім қабылдаған кезде мен оның салдарын ойлауға тырысамын.
12. Жас буын өмір сүруді ересектерден үйренуге тиіс.
13. Мен, көптеген басқа адамдар тәрізді, өкпешіл боламын.
14. Мен адамдардан өздері айтқаннан көп нәрсені көремін.
15. Балалар ата-анасының нұсқауларын сөзсіз орындауға тиіс.
16. Мен — елікпе адаммын.
17. Менің адам бағалаудағы негізгі өлшемім – әділдік.
18. Менің көзқарастарым берік.
19. Кейде мен дауда тек жеңілуді қаламағандықтан беріспеймін.
20. Ережелер пайдалы болған кезде ғана орынды.
21. Адамдар жағдайлардан тәуелсіз, барлық ережелерді орындауға тиіс.

Нәтижелерді өңдеу

Балдар сомасын үш сұрақтар блоктары бойынша жеке санаңыз.

№ 1, 4, 7, 10, 13,16,19 сұрақтары Бала позициясына (Д).

№ 2, 5, 8, 11, 14,17, 20 сұрақтары — Ересек позициясына (В).

№ 3, 6, 9, 12, 15,18, 21 сұрақтар — Ата-ана позицясына (Р) жатады.

Нәтижелерді кему тәртібінде орналастырып, әлеуетті рөлдеріңіздің формуласын жазыңыз.

Ол не туралы айтуы мүмкін?

Егер Сіз «ВДР» формуласын алсаңыз — ол Сіздің жауапкершілік сезіміңіз дамыған, орташа қызба, және ақыл айтуға бейім еместігіңізді білдіреді. Сізге осы қасиеттерді алдағы уақытта та сақтауды тілеуге болады. Олар қатынасуға, ұжымдық еңбекке, шығармашылыққа байланысты кез келген істе көмектеседі.

Бірінші орында «Р» тұрған жағдай нашарырақ. Кесімділік пен менменшілдік мысалы, оқытушыға, ұйымдастырушыға– бір сөзбен айтқанда, көбінесе машиналармен емес, адамдармен жұмыс істейтіндерге тыйым салынған.

Мысалы, егер Сіздің формуланың түрі «РДВ» болса, Сізде өміріңізді қиындататын кейбір ауырлықтар пайда болуы мүмкін.

«Ата-ана» балаға тән өзінділікпен, салдары жайлы еш ойланбай шындықты бетке айтады. Бірақ мұнда уайымға салынудың себебі жоқ. Егер Сізді ұйымдастырушылық жұмыс, шулы команиялар қызықтырмаса, және Сіз кітаппен немесе этюдтермен уақыт өткізуді артық көрсеңіз, барлығы өз орнында. Болмаса, және Сіз өзіңіздің «Р» екінші немесе үшінші орынға жылжытуды қаласаңыз – оның іске асуға мүмкіндігі бар.

Бірінші орындағы «Д» — мысалы, ғылыми жұмыс үшін орынды нұсқа. Эйнштейн ғылыми табыстарының себебін қалжыңдап, өзінің баяу дамуымен және көптеген сұрақтар жайлы адамдар олар туралы ойлауды ұмытатын жаста ойлана бастауымен түсіндірген. Бірақ

балаға тән өзінділік тек белгілі дәрежеге дейін ғана жақсы. Егер ол іске кедергі жасай бастаса, эмоцияларды бақылау қажет.

К.Томастың «Өзара әрекеттесу стратегиялары» тесті

Мінез-құлықтың типтік түрлерін анықтау бойынша сауалнамасында американдық психолог К. Томас бес мүмкін нұсқаның әрбіреуін пікірлер шиеленісі жағдайындағы жеке тұлғаның мінез-құлқы туралы 12 пайымдаумен сипаттайды. Әр түрлі үйлесімдерде олар 30 жұпқа топталған.

Нұсқаулық. Сізге өзіңізді бағалау, ол үшін әрбір жұпта пікірлер шиеленісінің күнделікті жағдайларында сіздің типтік қылықтарыңызды сипаттау үшін ең жарамды болып табылатын пайымдауды таңдау қажет.

Осы тестті орындай отырып, Сіз кезекті сұрақтың нөмірі мен өзіңіз таңдаған жауап әрпін қоясыз.

1. а) Кейде мен өзгелердің даулы сұрақты шешу үшін жауапкершілікті өздеріне қабылдауға мүмкіндік беремін. б) Пікіріміз қайшы сұрақтарды талқылағанша, мен екеуміз келісетін сұрақтарға назар аударуға тырысамын.
2. а) Мен ымыралы шешім табуға тырысамын.
   б) Мен істі басқа адамның және менің өзімнің мүдделерімді есепке алумен шешуге талпынамын.
3. а) Әдетте мен дегеніме табандылықпен жетуге ұмтыламын.
   б) Мен басқа адамды тыныштандыруға және ең бастысы, қарым-қатынасымызды сақтауға тырысамын.
4. а) Мен ымыралы шешім табуға тырысамын.
   б) Кейде мен басқа адамның мүдделері үшін өз мүдделерімді құрбандыққа шаламын.
5. а) Даулы жағдайды реттеген кезде, мен әрқашан басқаның қолдауын іздеуге тырысамын.
   б) Мен пайдасыз шиеленісті болдырмау үшін барлығын жасауға тырысамын.
6. а) Мен өзім үшін жағымсыз жағдайларды болдырмауға талпынамын. б) Мен дегеніме жетуге тырысамын.
7. а) Мен уақыты жеткенде біржолата шешу үшін, даулы сұрақты шешуді кейінге қалтыруға тырысамын. б) Мен басқа нәтижеге жету үшін, әлденеде шегінуді мүмкін деп санаймын.
8. а) Әдетте мен дегеніме табандылықпен жетуге ұмтыламын.
   б) Мен ең алдымен барлық қозғалған мүдделер мен сұрақтардың мәнін анық анықтауға тырысамын.
9. а) Қандай да бір туындайтын келіспеушіліктер үшін арқашан алаңдай бермеу қажет деп ойлаймын.
   б) Мен дегеніме жету үшін күш жұмсаймын.
10. а) Мен дегенімен жетуге берік ұмтыламын.
    б) Мен ымыралы шешім табуға талпынамын.

11. а) Ең алдымен мен барлық қозғалған мүдделер мен сұрақтардың мәнін анық анықтауға тырысамын.
б) Мен басқа адамды тыныштандыруға және ең бастысы, қарым-қатынасымызды сақтауға тырысамын.
12. а) Жиі мен дау тудыруы мүмкін позицияны ұстанудан жылыстаймын.
б) Басқа адам да менің алдымнан шықса, кейбір сұрақтарда мен оған өз пікірінде қалуға мүмкіндік беремін.
13. а) Мен орташа позицияны ұсынамын.
б) Мен өзімдікі жасалғанына көндіремін.
14. а) Мен басқаға өз көзқарасымды айтып, оның көзқарасын сұраймын.
б) Мен басқа адамға өз көзқарасымның қисыны мен артықшылығын көрсетуге талпынамын.
15. а) Мен басқа адамды тыныштандыруға және ең бастысы, қарым-қатынасымызды сақтауға тырысамын.
б) Мен шиеленісті болдырмау үшін қажеттінің барлығын жасауға тырысамен.
16. а) Мен басқа адамның сезімін қозғамауға тырысамын.
б) Мен басқа адамды өз позициямның артықшылығына сендіруге талпынамын.
17. а) Әдетте мен дегеніме табандылықпен жетуге тырысамын.
б) Мен пайдасыз шиеленісті болдырмау үшін қажеттінің барлығын жасауға тырысамын.
18. а) Егер ол басқа адамды бақытты қылса, мен оған өз дегенінде тұру мүмкіндігін беремін.
б) Басқа адам да менің алдымнан шықса, кейбір сұрақтарда мен оған өз пікірінде қалуға мүмкіндік беремін.
19. а) Ең алдымен мен барлық қозғалған мүдделер мен сұрақтардың мәнін анық анықтауға тырысамын. б) Мен уақыты жеткенде біржолата шешу үшін, даулы сұрақты шешуді кейінге қалтыруға тырысамын.
20. а) Мен келіспеушіліктерімізді дереу жеңуге талпынамын.
б) Мен екеуміз үшін пайдалар мен жоғалтудың ең жақсы үйлесімін табуға тырысамын.
21. а) Келіссөздер жүргізе отырып, мен басқаның тілектеріне ықыласты болуға тырысамын.
б) Мен әрқашан проблеманы тура талқылауға бейімделемін.
22. а) Мен өзімнің позициям мен басқа адамның көзқарасы арасындағы позицияны табуға талпынамын. б) Мен өз тілектерімді қорғаймын.
23. а) Әдетте мен әрбіреуіміздің тілектерімізді қанағаттандыруды уайымдаймын.
б) Кейде мен өзгелердің даулы сұрақты шешу үшін жауапкершілікті өздеріне қабылдауға мүмкіндік беремін.
24. а) Егер басқаның позициясы оған өте маңызды көрінсе, мен оның тілектерінің алдынан шығуға тырысамын. б) Мен басқаны ымыраға келуге көндіруге тырысамын.

25. а) Мен басқа адамға өз көзқарасымның қисыны мен артықшылығын көрсетуге талпынамын. б) Келіссөздер жүргізе отырып, мен басқаның тілектеріне ықыласты болуға тырысамын.
26. а) Мен орташа позицияны ұсынамын.
б) Мен әрқашан дерлік әрбіреуіміздің тілектерімізді қанағаттандыруды уайымдаймын.
27. а) Жиі мен дау тудыруы мүмкін позицияны ұстанудан жылыстаймын
б) Егер ол басқа адамды бақытты қылса, мен оған өз дегенінде тұру мүмкіндігін беремін.
28. а) Әдетте мен дегеніме табандылықпен жетуге ұмтыламын.
б) Жағдайды реттей отырып, мен әдетте басқаның қолдауын табуға тырысамын.
29. а) Мен орташа позицияны ұсынамын.
б) Қандай да бір туындайтын келіспеушіліктер үшін арқашан алаңдай бермеу қажет деп ойлаймын.
30. а) Мен басқа адамның сезімін қозғамауға тырысамын.
б) Мен әрқашан даулы сұрақта басқа мүдделі адаммен бірлесіп табысқа жете алатындай позицияны ұстанамын.

Нәтижелерді өңдеу

Тұлға әрбір шкала бойынша жинаған балдар саны оның пікірталас және пікірлер шиеленісі жағдайларында мінез-құлықтың сәйкес түрлерінің байқалуы беталысының айқындылығы туралы түсінік береді.

Кілт

Р / с №	Бәсекелестік (акула)	Ынтымақтастық (үкі)	Ымыра (түлкі)	Жылыстау (тасбақа)	Бейімделу (қонжық)
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			

Кестенің соңы

Р/б №	Бәсекелестік (акула)	Ынтымақтастық (үкі)	Ымыра (түлкі)	Жылыстау (тасбақа)	Бейімделу (қонжық)
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

«Басқа адамдарға әсер ете аласыз ба?» тесті

Іскерлік адам үшін түп негізі – басқа адамдарға әсер ете білу. Өзіңізде осындай қабілеттің болуын тексеріңіз. Адамдарды ерте аласыз ба? Осы жауапты іздеу үшін Сізге төмендегі тест көмектеседі.

Нұсқаулық. Келесі сұрақтарға «иә» немесе «жоқ» жауаптарын беріңіз.

1. Өзіңізді актер немесе саяси қызметкер ретінде елестете аласыз ба?
2. Әдеттегіден тыс киінетін және өздерін ұстайтын адамдар Сізді ашуландыра ма?
3. Басқа адаммен жеке терең уайымдар тақырыбында сөйлесе аласыз ба?
4. Сізге деген сыйламаушылық белгілерін байқаған кезде қаншалықты жылдам жауап қайтарасыз?

5. Өзіңіз үшін ең маңызды санайтын салада басқа біреу табысқа жеткен кезде көңіл-күйіңіз бұзыла ма?
6. Айналаңыздағыларға айрықша қабілеттеріңізді көрсету үшін өте күрделі істерді жасауды жақсы көресіз бе?
7. Шынымен айтарлықтай нәтижеге жету үшін барлығын құрбандыққа шала аласыз ба?
8. Достарыңыздың қатары әрқашан өзгеріссіз болуына талпынасыз ба?
9. Барлық істер мен ойын-сауықтың қатаң тәртібі бар, бірқалыпты өмір салтын ұстануды жақсы көресіз бе?
10. Үйіңіздің ішін өзгертуді немесе жиһаз жылжытуды ұнатасыз ба?
11. Ескі міндеттерді шешудің жаңа тәсілдерін сынап көруды ұнатасыз ба?
12. Тым көкірек және шадыр адамдарды ызаландыруды жақсы көресіз бе?
13. Сіздің басшыңыздың (немесе беделі жоғары басқа біреудің) әлденеде қателескенін дәлелдеуді ұнатасыз ба?

Нәтижелерді өңдеу

Ұсынылған кестені пайдаланып, өзіңіз жинаған балдар санын есептеңіз.

Жауап	Сұрақ нөмірі												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Иә	5	0	5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5
Жоқ	0	5	0	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0

35— 65 ұпай. Сіз басқаларға тиімді әсер ету, олардың мінез-құлық үлгілерін ауыстыру, басқару, дұрыс жолға салу үшін тамаша қабілеттері бар аламсыз. Сіз адам тұйықталмауы, адамдардан қашқалақтамауы, шетте қалып, өзін ғана ойламауы тиіс деген сенімдесіз. Сіз адам өзгелер үшін бірдеңені істеу, оларды басқаруы, жіберілген қателерге нұсқауы, қоршаған болмыста өздерін жақсырақ сезіну үшін, оларды оқытуы тиіс деп санайсыз. Сізде адамдарды өзіңіздің дұрыстыңызға сендіру қабілеті бар. Алайда, Сіздің позиция тым агрессивті болмас үшін, өте сақ болуыңыз керек. Бұл жағдайда Сіз фанатик немесе тиранға оп-оңай айнала аласыз.

35 ұпай және одан аз. Өкінішке орай, Сіздікі жиі дұрыс болғанымен, оған айналаңыздағыларды әрқашан сендіре алмайсыз. Сіз өзіңіздің өміріңіз бен айналаңыздағылардың өмірі қатаң тәртіпке, сараланған ақылға және сыпайы мінезге бағынышты болуы, ал оның барысы болжамды болуы тиіс деп санайсыз. Сіз ештеңені «күштеп» жасауды жақсы көрмейсіз. Бұл ретте Сіз жиі тым ұстамды боласыз, және ол үшін қажетті мақсатқа жете алмай қаласыз, кейде Сізді дұрыс түсінбеуі де мүмкін.

«Вавилон мұнарасы» интерактивті жаттығуы

Бұл жаттығу — топтың ұйымшылдығын жоғарылатуға арналған – 5-7 адамнан тұратын шағын топтарда орындалады. Әрбір мұндай шағын топқа шамамен 100 парақ қағаз (пайдаланылған болса да жарамды) немесе бір бума газет таратылып, тапсырма беріледі: бұл парақтардан

қандай да бір бекіткіш материалдарды пайдаланбай, ең биік мұнара салу.

Бұл жаттығуды орындау үшін әдетте 25 — 30 мин. дейін бөлінеді.

Жұмыстың эстетикалық жағына (салынған мұнараны безендіру) немесе құрылыстың ең жоғары биіктігіне екпін жасауға және топтар арасында жарыс ұйымдастыруға болады.

Нәтижелерді талқылау кезінде келесілерді анықтау қажет: Шағын топтағы жұмыс қалай бөлінді? Идеяларды кім тудырды? Қатысушылардың қандай қасиеттері тапсырманы орындауға көмектесті?

«Шөлдегі әуе апаты» имитациялық ойыны

Жағдай. Тамыз таңы. Сіз ұшып шыққан ұшақ жаңа ғана Сахара шөлінде мәжбүрлі қонуға тура келді. Ұшақ толық бұзылып, жанып кетті. Бүкіл экипаж мерт болды. Сіздің топ қана аман қалды. Апат алдында ұшақ штурманы ең жақын елді мекен солтүстік-шығысқа қарай 115 км қашықтықта орналасқан деді.

Сіз орналасқан жер еңсеңізді түсіреді – анда-санда тек қураған жеке шөл бұталары көрінеді. Соңғы метеоақпар жақын күндері 45 — 50 °С ауа температурасын болжажы. Алайда, ол жер бетіндегі температура 10 °С жоғары екенін білдіреді. Сіз жеңіл киінгенсіз – қысқа жейде, шолақ шалбар, шұлық, далаға киетін аяқ киім. Әрбіреудің қалтасында біраз ақша, тарақ, бет орамал, темекі және қалам бар. Әуе апатынан кейін Сіз 15 затты құтқардыңыз. Сіздің тірі қалуыңыз жақын елді мекенге жете алуыңызға байланысты.

Сіздің міндетіңіз — аталған 15 затты ретімен орналастыру. Бағалау критериі – Сіздің өміріңізді сақтау үшін осы заттардың маңызы. №1 зат ең маңызды, №15 зат – маңызы ең төмен.

Бағалау кезінде келесілерді есепке алыңыз:

- Тірі қалған жолаушылар саны Сіздің топ мүшелерінің санына тең;
- Сіз жағдайға өзіңіз қатысасыз;
- Топ сапарда бірге қалуды шешті;
- Барлық заттар жақсы жағдайда және пайдалануға дайын.

Сақталған заттар	Жеке жауап	Топтық жауап	Сарапшы дәрежелері	Жеке қате	Топтық қате
1. Аңғы пышағы			10		
2. Қалта шамы			8		
3. Аймақтың ұшу картасы			4		
4. Полиэтилен плащ			9		
5. Магнитті компас			3		
6. Газ баллоны бар тасымалды газ плитасы			15		
7. Оқ-дәрісі бар аңғы мылдығы			11		
8. Парашют			14		
9. Таблетка түріндегі тұз қорабы (1000 дн.)			2		
10. Әрбір құтқарылған адамға 1,5 л су			1		
11. Жеуге болатын жануарларды анықтағыш (қалта басылымы)			13		
12. Әрбір құтқарылған адамға күннен қорғайтын бір көзілдірік			6		
13. 56 градустық 2 литр арақ			7		
14. Әрбір қалған адамға бір жеңіл жамылғы			5		
15. Қалта айнасы			12		
Қателер сомасы					

Ескерту: үйренушілерге сарапшы бағасы жоқ бланктер беріледі. *Шаралар:*

- Жеке шешімдер қабылдау;
- Топтарда ұжымдық шешім шығару;
- Сарапшы шешімі және жеке қателерді есептеу;
- Топаралық өзара әрекеттесу: пікірталас, топтық қателерді есептеу;
- Нәтижелерді талдау және ойынды қорытындылау.

2. Өзіңіздің жағымды және жағымсыз сипаттамаларыңыздың құрама кестесін жасаңыз.

Менің жағымды сипаттамаларым	Түзету мен дамытуды қажет ететін қиыншылықтар мен проблемалар
1. 2. 3.	1. 2. 3.

БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ МЕН ТАПСЫРМАЛАР

1. Қатынасудың интерактивті жағының ерекшеліктерін белгілеңіз. Адамдарды өзара әрекеттесуге не итермелейді?
2. Өзара әрекеттесудің қандай деңгейлері болады және белгілі деңгейдің кемшіліктері туралы айтуға бола ма?
3. Өзара әрекеттесудің тарауда келтірілген деңгейлердің қайсысында өзіңіз қатынасуды жөн көресіз?
4. Өзара әсер етудің қанша түрі бар?
5. «Тұлға аралық қарым-қатынас» анықтамасындағы басты сөздерді белгілеңіз.
6. Іскерлік байланыстарға салынатын шектеулер түрін атаңыз.
7. Қауесет пен өсек арасында айырмашылық бар ма?
8. Ата-ана, Ересек, Бала позицияларының ерекшелігі неде?
9. Қолданыстағы өзара әрекеттесу стратегияларын атаңыз, оларды айыру сипаттамаларын белгілеңіз.
10. Іскерлік қатынасуда қандай мақсаттарға жету үшін фасцинация қажет және оның айырмашылығы неде?
11. Өзара қатынастың қандай сипаттамалары сенімді қарым-қатынастың дамуына әсер етеді?
12. Іскерлік серіктестердің үйлесімділігі мен толық келісімінің белгілері қандай?
13. Бәсекелестік қалай байқалады?
14. Топтық жұмыс «командалық» жұмыстан қалай ерекшеленеді?
15. Кооперацияға өзара әрекеттесудің конструктивті түрі ретінде сипаттама беріңіз. Корпоративтік қылық және командада жұмыс істеудің ережелері қандай?

IV тарау

ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫҢ КОММУНИКАТИВТІК ФУНКЦИЯСЫ

Тілдегі сөз — ойды білдіру, сондықтан
ол мағынасына сай болуы тиіс.

Л. Н. Толстой

Негізгі мақсаттар:

- қатынасудың коммуникативтік функциясын, оның құрауыштары мен мақсаттарын қарастыру;
- коммуникативтік тоқсауылдардың түрлерін талдау;
- кері байланыстың маңыздылығын, түрлерін және орнату техникаларын көрсету;
- сұрақтар түрлерін, оларды қою ережелерін сипаттау;
- жауаптарды құрудың сөзсіз перспективкалық стратегиясымен таныстыру;
- тапсырмалар орындау мен коммуникативтік практикум арқылы тәжірибелік дағдылар мен икемдерді дамыту.

Кілтті сөздер:
Коммуникация, кері байланыс, кодтау, декодтау, репрезентация, экспрессия, сүзгілеу, мәртебе, тосқауыл, өзгертіп айту, вербалдану, конгруэнттық емес, назализация, ереже шектер, тізбек ережесі, семантика, фонетика, лингвистика, тезаурус.

КОММУНИКАЦИЯЛАР ТАБИҒАТЫ ЖӘНЕ МАҚСАТЫ

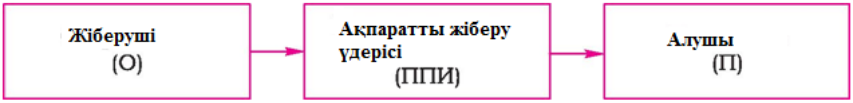
Қатынасудың жетекші функцияларының бірі коммуникативтік функция болып табылады. Ол серіктестер арасында өзара ақпарат алмасуда, білімді, пікірлерді, сезімдерді, қандай да бір сұраққа қатысты ұсыныстарды жіберуде және қабылдауда байқалады.

Коммуникация (лат. *communicatio*— қатынасу) — саналы ақпаратты, оның эмоциялық және интеллектуалдық мазмұнын жіберушіден алушыға, яғни, адамнан, топтан немесе ұйымнан, басқа адамға, топқа немесе ұйымға жіберу үдерісі. «К*оммуникация*» терминінің түбірлері *com* және *munis* «адамдармен» дегенді

білдіреді.

Ақпарат (лат. *informatia*— түсіндіру, баяндау) — адамдар бір біріне жеткізетін мәлімет. Егер ақпаратты адамдар алмасатын мәлімет ретінде ғана қарастырса, қатынасу шын мәнінде, бұрын айтылғандай, кең сипатқа ие, себебі оның адамдардың қатынасуының ақпараттық жағымен қатар, оның интерактивті (өзара әрекеттесу) және перцептивті (естілім) жағы (өзара түсіністік) да бар.

Коммуникативтік үдерістің айнымалы шамалары. Коммуникация үдерісі өзара байланысқан және өзара тәуелді бір қатар кезеңдерден тұрады. Коммуникацияның толық жеке циклі немесе оның құрылымының қарапайым схемасы үш элементтен тұрады (1схема):



1-схема. Жеке коммуникация циклі

Коммуникациялық үдеріс күрделі, өзара байланысқан және өзара тәуелді бір қатар кезеңдерден тұрады. Іскерлік коммуникация құрылымында коммуникация *субъектісі, көзі*, коммуникативтік үдерістің бастамашысы болып табылатын, мақсатты әрекет ететін, өз ниеттеріне жету үшін өзіне қолжетімді құралдарды пайдалануға талпынатын - *жіберуші* (жеке тұлға немесе адамдар тобы), коммуникация объектісі – ақпарат алушы, орынды негізделген ниет ретіндегі *мақсат* және *кері байланыс* тәрізді ұғымдарды айыру қажет.

Коммуникацияның жіберуші субъектісі. Оның мақсаты — алушыға қандай да бір әсер ету. Жіберуші белгілі хабарламаны жібереді.

Алушы — реципиент (лат. *recipiens*— қабылтайтын) — жолданымды алушы (немесе алушылар).

Коммуникация үдерісі ақпарат жіберушісі мен алушысының болуын ғана емес, ойлар мен идеялар серіктеске түсінікті болуы үшін, ақпарат алмасу үдерісін де тұспалайды.

Коммуникация мақсаты — өзара әрекеттесудің нақты тәжірибесі көрсететіндей, түрткі болған ниетпен шатастырмау дұрыс болатын, оңтайлы негізделген ниет (бұл ниет жиі тек вербалды емес деңгейде байқалатын, жасырын ниет болып табылады).

Хабарлама — айтылған сөз немесе мәтіндер, яғни, саналы және тиісті түрде кодталған ақпарат. Ауызша қатынасудың маңызды

бірлігі – *сөз* сөйлеу болып табылады, яғни, тұжырымдалған және сөздерге немесе вербалды емес сигналдарға «қапталған» сөйлеу конструкциясы. Сөйлеу арқылы Сөз – әдетте, мағынаның аяқталған бірлігі болып табылатындықтан, ол тыңдайтын серіктеске оған жауап беруге мүмкіндік береді және жауап мазмұны жағынан кез келген орынды нұсқада: ілікпе сөз, түсініктеме, сұрақ, сыни сөз, қошемет, түйіндеу, толықтыру және т.б., ал қажет жағдайлардла – мақала, ғылыми баяндама, полемикалық сөз түрінде ұсынылуы мүмкін.

Кодтау — жолданымды (хабарламаны) шифрлау. Коммуникациялық үдерісті талдау өз идеялары немесе кез келген басқа ақпаратты жіберуді қалайтын жөнелтуші жіберу және алушының қабылдауы үшін оларға алдын ала жарамды пішін беруі: жоғарыда айтылғандай, оларды сөзге айналдыруы (вербалдану) тиіс екенін көрсетеді, себебі кодтаудың негізгі түрі - тіл, математикалық символдар немесе суреттер (визуализация). Кодтау үдерісі айтарлықтай дәрежеде субъективті, көбінесе кодтаушының жеке сипаттамаларына, оның семантикалық мәдениетіне, вербалдануға қабілетіне, тезаурус ерекшеліктеріне байланысты.

Кодтар — хабарламаны, идеяны алушыға түсінікті тілге ауыстыратын символдар немесе белгілер. Тілдік қатынасу жағдайында код – тілдің өзі. Хабарлама вербалды және (немесе) вербалды емес білгілер, символдар арақылы кодталуы мүмкін. Алушы ақпаратты түсіну үшін хабарламаны кодсыздандыру (шифрын ажырату) қажет.

Кодсыздандыру — шифрын ажырату, хабарламаны мағынасы бар үлгіге айналдыру үдерісі. Алушы жіберілген ақпаратты алып, түсінген жағдайда коммуникация сәтті болады. Хабарламаны жөнелту мен оны жіберуді теңдестірмеу қажет. Жіберу тек алушы хабарламаны нақты алған кезде ғана іске асырылады. Кодын ажырату нәтижелері алушының де ой-өрісіне, біліміне, дағдыларына байланысты.

Кодтау және кодын ажыратуды қамтитын коммуникациялық үдерісі құрылымының көрінісі келесідей (2 схема). Әрбір сөз коммуникация үдерісінде қандай да бір функцияны орындайды (көңіл аудару, байланыс орнату, ақпарат жіберу және т.б.).

2-схема. Мақсатты коммуникация құрылысы

Ауызша (вербалды) сөздердің келесі функциялары болады:

- *коммуникативтік* немесе *репрезентативті* (репрезентация фр. *representant*— өкіл, ұсыну, сурет, кескін), басым болып табылады;
- *апеллятивтік* (лат. *appellatio*— шағым, үндеу, жүгіну, яғни әсер ету), грамматикалық бұйрық райда ең айқын болады;
- *экспрессивті* (экспрессия фр. *expressif* — экспрессияға ие білдіру немесе айқындық), сезімдерді және эмоцияларды сипаттайды.

Р. О. Якобсон, экспрессивті функцияны бейнелеген кезде, К.С.Станиславскийде тыңдау кезінде «Бүгін кешке» сөздерін олардың экспрессивті боялуын ауыстыра отырып, 40 әр түрлі хабарлама пайда болатындай етіп айтуды ұсынылған, Мәскеу театры актерінің әңгімесін мысалға келтіреді. Актер осы тәжірибені тіл мамандары үшін қайталады: ол осы сөздер қатысты болатын шамамен 50 жағдайдан тұратын тізімді жасап, магнитофон пленкасына 50 сәйкес хабарлама жазды. Олардың көпшілігін кейін пленканы тыңдаған адамдар дұрыс және толық түсінді.

Хабарламалар вербалды емес коммуникацияда да кеңінен түсіндіріледі. Олар келесілер болуы мүмкін:

- сурет (жол белгісі, сурет, схема, кесте немесе фотография);
- физикалық зат (гүл немесе терезедегі шам — жасырын пәтердің сәтсіздігі туралы хабарлама);
- сәулет құрылысы оның тағайындалуы туралы хабарлама ретінде (шіркеу, банк, театр);
- алғыс белгісі ретіндегі сыйлық;
- сөздің астары немесе тұспалдап сөйлеу.

Сол уақытта адамдар өзі жайлы қандай да бір ақпаратты хабарлайтын барлық белгілер мәдениет өнімдері болып табылмайды. Олардың кейбіреулерінің себептері табиғи болып табылады. Оларға, мысалы, бетті қызыл немесе қуқыл қылатын бояу, көзге толатын жас, қолдың, дауыстың дірілдеуі, қастың тартылуы, ерін жалау және т.б. Бұл белгілерды *симптомдар* деп атайды, олар қатты сезімдер немесе эмоциялық реакциялар дәлелі. Одан басқа, мәліметтің бір бөлігі ғана бір адамнан басқасына саналы түрде, сұхбаттасқа әлденені хабарлау мақсатында жіберілетінін түсіну маңызды.

Осы тұрғыдан келесі белгілер бөлінеді:

- *интенционалдық* — ақпарат жіберу үшін арнайы жасалады;
- *интенционалдық емес* — қандай да бір ақпаратты аңдаусыз

беру. Мұндай белгілер ретінде адам Сізден жасыруды қалайтын эмоциялар белгілері әрекет етеді. Сонымен бірге, қатынасу барысында интенционалдық емес сигналдарды уақытында тіркепі, сауатты түсіне алуды үйрену маңызды.

Ақпарат жіберу арнасы. Ақпарат кодталғаннан кейін, ол жіберушіге бір немесе бірнеше арна арқылы жіберіле алады: пошта, телефон, телеграф, хат. «Арна» терминімен ақпараттың бір ойдан екінші ойға «саяхат жасауына» мүмкіндік беретін, хабарламаны жіберушіден алушыға жіберу үшін пайдаланылатын бағдарды белгілейді. «Коммуникациялық арна» - хабарламалар жіберушіден алушыға қозғалатын нақты немесе ойдағы байланыс желісі. Ақпарат желісі хабарлама құрушының дауыс аппараты және сигнал жіберу іске асырылатын жағдайлар бола алады.

Осылайша түсіндірілетін арналарды келесі түрде бөлуге болады:

- *табиғи* — әр түрлі сезім мүшелерінің қатысуымен адамдардың тікелей өзара әрекеттесуі саласында туындайтын арналар (көз – визуалды, есту – аудиалды, сезім – кинестетикалық, иіс сезу – осмиялық, ольфакторлық, дәм — дегустациялық, тері - түйсіну);
- *жасанды* — техникалық арналар (телефон, телеграф байланысы желілері, көлік артериялары, Интернет және басқалар).

Ұйымда қатынасудың негізгі арналарына: хат, телефон, факс, электрондық пошта, афиша, брошюра, жарнама, видео және басқалар жатады. Жіберу арнасын таңдау көбінде кодтау әдісіне байланысты. Ауызша ақпарат телефон арқылы, кездесу кезінде, видеожазба арқылы жіберіле алады, алайда, осы мақсатта пошта, факс немесе шабарман пайдаланыла алмайды.

Коммуникациялық үдерісте хабарламаларды кодтау тәсілін де (мысалы: сөздер, суреттер, әріптер, дыбыстық сигналдар, дене қимылдары және басқалар), кодтаудың техникалық құралдарының өздерін де сипаттау үшін (жазу машинасы, баспа білдегі, дара компьютер және т.б.) пайдаланылады. Заманауи тәжірибеде хабарламалар көптеген басқа дәстүрлі емес тәсілдермен ұсыныла алады – бейнелермен, дыбыстармен, белгілі түстегі гүл шоқтарымен, тіпті иістермен.

Хабарламаны қабылдаудағы кері байланыс. Кез келген коммуникация хабарламаны қабылдау мен түсінуді дәлелдейтін кері байланысты тұспалайды. Ол алушы алынған хабарламаға әсерін көрсеткен кезде болады. Кері байланыста коммуникация екі жаққа мақсаттары мен бір біріне қатысты өзін-өзі ұстауын реттеуге мүмкіндік беретін екі жақты үдеріске айналады.

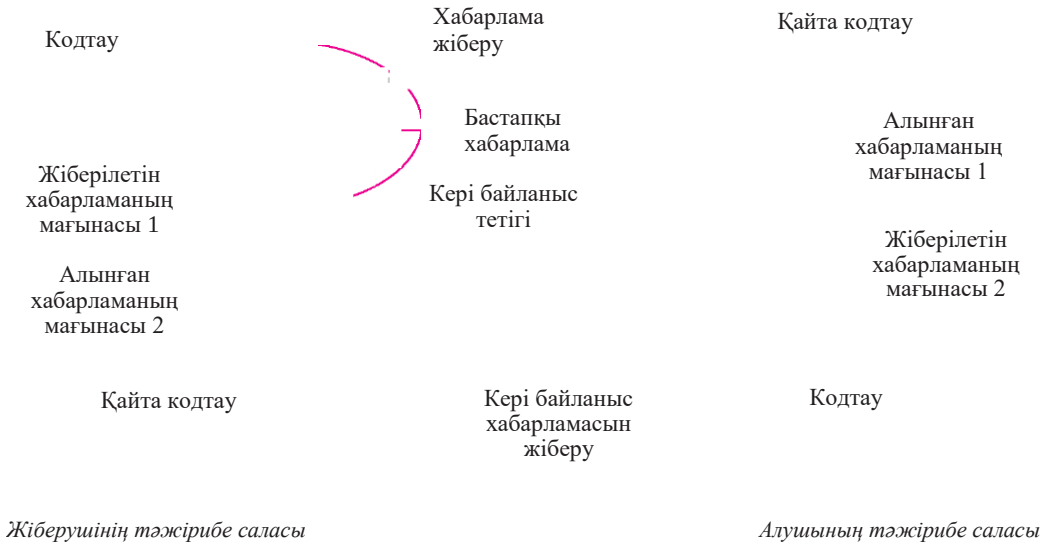
Коммуникация теориясында «кері байланыс» ұғымы алушының

хабарламаға жауабына қатысты – сұрақты түсінуді білдіретін бас изеу, электрондық пошта арқылы жылдам жауап және т.б. Туындаған әсердің орындылығынан, тыңдай алу және жіберушімен кері байланысты қамтамасыз ету қабілетінен ақпаратты қабылдау және түсіну дұрыстығы, коммуникация тиімділігі тәуелді (3 схема).

Кері байланыс үшін сондай-ақ, жауап беру және оның функциясы маңызды. Жауап беру үдерісі пассивті және активті болуы мүмкін. *Пассивті жауап беру* алушы ақпаратты қабылдаған, алайда, оны коммуникаторға білдірмеген жағдайда орын алады. Қатынасу тек хабарламаға активті жауап беру, алушы хабарламаны алғанын және оны белгілі түрде түсінгенін, сонымен қатар, бұл реттегі сезімдері туралы қандай да бір түрде хабар берген кезде ғана толық деп саналады.

Адамның қабылдауы, коммуникативтік акт мазмұнын дұрыс түсіну қабілеті көбінесе оның ақыл-ой қабілеттеріне немесе ой-өрісіне байланысты. Әрине, жіберуші мен алушы коммуникация үдерісін сақтауға өздерінің, өзгелерден ерекшеленетін нұсқауларын, тәжірибелерін және коммуникативтік дағдыларын енгізеді.

Әдебиетте қатынасу үшін маңызды болып табылатын коммуникативтік позициялардың *үш түрі* қарастырылады:



3-схема. Коммуникациядағы кері байланыс

- *ашық* — бұл позицияға байланыс қатысушысының қатынасуға дайындығын немесе серіктестің активті кері байланысын тікелей ынталандырун көрсетуі тән;
- *жабық* — бұл позицияда кері байланыста қызығушылықтың жоқтығы көрсетіледі, ол серіктестердің мұндай қызығушылықты көрсете біле алмауында болуы мүмкін;
- *шеттелген* — мұндай позиция ақпараттың констатациялаушы түріне тән. Көбінесе шеттелген позиция формалды, ресми қарым-қатынастарда болады. Бұл ретте қызметкерлер өз міндеттерін олардың қылықтарын басқалар қалайша қабылдайтыны жайлы ойланбай атқарады.

Тұлға аралық кері байланыс ниетті, яғни, саналы берілетін кері байланысқа және ниетті емес немесе *еріксізге* бөлінеді. Еріксіз кері байланысты серіктес сұхбаттастың қылықтарының оған әдейі арналмаған, әдетте басқарылмайтын, қандай да бір аспектілерін бақылау арқылы өз бетімен алады. Соңғы жылдары кері байланыстың ниетті емес түрлеріне назар артты. Ол олардың еріксіз шындығына және коммуникативтік адекваттылығына байланысты.

Кері байланыс бағалаушы және бағалаусыз болуы мүмкін.

Бағалаушы кері байланыс – сөз мәніне қатысты өз пікірін, ойын, позициясын, көзқарасын хабарлау. Бағалар оң немесе теріс болуы мүмкін. *Позитивті кері байланыс* қатынасу үшін маңызды серіктес позициялары мен қалыптасқан қатынастарды қолдау функциясын орындайды. *Негативті бағалаушы кері байланыс* әдетте қылықтардың жағымсыз акцияларын жоюға және позицияларды, көзқарастарды, қатынастарды өзгертуге бағытталған түзету функциясын атқарады.

АҚПАРАТТЫ БҰРМАЛАЙТЫН КЕДЕРГІЛЕР

Ақпаратты жіберу тазалығын төмендететін және хабарламаның өзін бұрмалайтын көптеген факторлар бар. Мұндай факторларды мамандар коммуникативтік *кедергілер* немесе *шу* деп атайды. Оларға әдетте телефонды және радиожүйелердің техникалық сипаттамалары, шетел тілін және жазба сөз дағдыларын игеру дәрежесі жатады.

Ақпарат таратудың сөйлеу арналарына қатысты бұрмалаулар келесі себептермен туындауы мүмкін:

- *лингвистикалық* (сөзді дұрыс құрастырмау немесе хабарламаның тым күрделі болуына байланысты);
- *акустикалық-айту* (сөйлеу және есту ақаулары, дикцияның таза болмауы, тым жоғары немесе тым төмен дауыс тембрі, орынсыз ырғақ);
- *экстралингвистикалық* — хабарламаның бейтаныс сигналдармен асыра жүктелуі (жағымсыз фонетикалық сипаттамалар - назализациялармен).

Әсіресе көзге көрінетіні және қосымша маңызды ақпаратты көрсететіні – конгруэнттық емес, яғни, сөздердің мәндік мазмұнының вербалды емес сигналдармен сәйкес келмеуі.

Содан кейін, кез келген коммуникативтік акт белгілі кеңістікті-уақытты координаталар аясында іске асырылатынын атап кеткен жөн. Базалық терминдер санына сондай-ақ, *коммуникативтік кеңістік* – өзара әрекеттесу барысында туындайтын әр түрлі коммуникативтік байланыстар жүйесі (адамдар, адамдар топтары, әлеуметтік институттар) және *коммуникативтік уақыт* – коммуникативтік актілер ұзақтылығы мен реттілігі тәрізділер де жатқызылады.

КОММУНИКАЦИЯ ТИІМДІЛІГІ

Коммуникация тиімділігі қандай да бір оқытатын, дамытатын немесе ақпараттық хабарламаны қабылдау нәтижесінде алушы қылықтарындағы өзгерістерге байланысты. Осы проблемамен айналысатын мамандардың көпшілігі коммуникативтік үдеріс нәтижелері келесі *ракустарда* байқалуы мүмкін деген пікірде ортақтасады:

- *білімдегі өзгерістер* — мысалы, қатынасу қатысушысы енді «коммуникативтік құзыреттілік» немесе «вербалды бедел» дегеннің не екенін білуі;
- *мақсаттардың өзгеруі,* яғни, адамдардың салыстырмалы тұрақты көзқарастарының өзгеруі – мысалы, сұхбаттас оның вербалды беделі оның жеке мәртебесіне, демек, билік беделіне әсер ететінін түсінуі;
- *икемділіктеріндегі өзгерістер,* нақты әрекеттер мен әрекеттерде байқалады – мысалы, сұхбаттас басқаларды тыңдау икемділігін көрсете бастауы, серіктеске әсер ету тәсілдерін игеруі;
- коммуникативтік практикум негізінде *өзіне сену сезімін дамыту* және коммуникативтік қызметте өзін өзі таныстыруға психологиялық дайындық.

Алайда, хабарламаның әсер етуі нәтижесі ретінде көзқарастардың және қылықтардың ішінара өзгеруі тек оның көзқарастары мен мақсаттары тұрақсыз, сәйкес саладағы білімінде бос орын болған жағдайда ғана мүмкін. Адам белгілі салада неғұрлым аз білімді болса, сыртқы ақпараттық әсер етуге соғұрлым бейім болады. Тәжірибеден көптеген адамдар араласқан кезде тек олардың көзқарастарына, түсініктеріне және машықтарына сәйкес келетін ақпаратты ғана іріктейтіні және оларға сай келмейтін ақпаратты елемейтіні, сонымен қатар, жаңа нормалар мен құндылықтарды қабылдауға қарсылық білдіретіні белгілі.

Коммуникация тиімділігі келесі *факторлармен* де негізделуі мүмкін:

- *ақпарат көзінің табиғаты;*
- *қатынасу* түрінің және хабарламалардың өздерінің мазмұнының ерекшеліктері және олардың *жағдайлық орындылығы* (әңгімелесу кезінде – монолог емес, сұхбат; митингте – баяндама емес, сөз; презентацияда – қызметтерді туралы дәріс емес, оларды көрсету және жарнамалау; «дөңгелек үстелде» - жарыссөз емес, келіссөздер; іскерлік кеңесте – пікірталас емес, нақты ұсыныстарды талқылау және т.б.);
- адамдар ақпарат алатын *жағдай,* яғни, ақпаратқа орынды

кеңістік ортасы.

Тапсырманы орындаңыз

Проблемаларды талқылауға қатысқан екі жағдайды есіңізге алыңыз: біреуі сәтті және біреуі сәтсіз. Нені айтылғанын нақты еске түсіруге тырысыңыз, талдау жасаңыз, қорытынды шығарыңыз. Проблемалық талқылаудың бес бөлігінің әрбіреуін белгілеңіз.

А. Бөліктердің қандай да бірі жоқ па?

Б. Сұхбаттастар ортақ мүдделерді табуға тырысты ма?

В. Сәтсіз сұхбат дауға ұласты ма?

Г. Сұхбат барысында қорытындылар қаншалықты жиі жасалды?

Д. Сұхбаттас екеуіңіз бір біріңізге сыпайы, қызықты болыңыз деп айтуға бола ма?

КОММУНИКАТИВТІК КЕДЕРГІЛЕР

Адамдар үшін конструктивті қатынасуды дамытудан жауапты міндет жоқ. Алайда тәжірибе жүзінде қатынасу әдетте үзіледі, кейде деструктивті (бүлдіргіш) үлгіде, өзара түсіністіксіз іске асырылады. Жоғарыда біз қатынасудың «жіберуші», «алушы», «кодтау», «хабарлама», «орта», «кодын ажырату», «алушы», «кері байланыс» тәрізді элементтерді сәйкестендірдік. Егер бұл элементтерде қандай да түрде кедергілер болса, толық түсіністік пен анықтық болмайды. Оның себебі – құзыреттілік, іріктемелі тыңдау, бағалаушы пайымдар, ақпарат көзінің сенімділігі, сүзгілеу, топішілік тіл, мәртебенің айырмасы, уақыт қысымы, қатынасудың шамадан тыс жүктелуі тәрізді қатынасудағы әр түрлі кедергілерде.

Құзыреттілік. Сұхбаттастар құзыреттілігінің деңгейі мен өткен тәжірибесіне байланысты бір хабарламаны әр түрлі түсінуі мүмкін, ол ақпаратты кодтау және кодын ажырату кезінде вариацияларға әкеледі. Бұл фактор маңызды болып табылады, ол коммуникациядағы ортақтықты үзіп, қатынасу бұзылуға бет ала бастайды. Сұхбаттастарды ортақ тәжірибе өрісі, ортақ кеңістік біріктірген кезде ғана тиімді болады, қарсы жағдайда қатынасу қатысушыларының бірі хабарламаны өз көзқарасына сай кодтап, алушы тек өз тәжірибесінің негізінде кодын ажыратады. Демек, серіктеспен бір тілде сөйлесіп, оны түсінбеу мүмкін («Орысша айтшы!»). Бұл жағдайда қатынасу алушы «кодты ажырататын» тәсілмен шиеленіске түсіп, қатынасу мүмкін емес немесе бұрмаланған болады.

Бұрмалаулар өз кезегінде қызмет саласында құзыреттіліктің мүлдем басқа деңгейін құруы мүмкін, сұхбаттастардың

құзыреттілігінің әр түрлі деңгейінен туындайды (мысалы, профессор мен қатардағы оқытушы мәртебесі). Нәтижесінде адамдарда әр түрлі құндылықтар, қажеттіліктер мен қатынастар пайда болады, ол алынатын ақпараттың еріксіз бұрмалануына әкелуі мүмкін. Кодтау мен шифрін ашудың сәйкессіздігі тиімді қатынасудың таралған кедергісі болып табылады.

Талғамалы тыңдау. Талғамалы қабылдаудың бұл түрінде адам жаңа ақпаратты бұғаттауға тырысады, әсіресе, ол қолданыстағы пайымдарға қайшы болса. Солайша, шылым шегудің зияндылығы туралы ақпаратта оны алушы (шылым шегетін адам) тек оның пайымын растайтын мағынаны ғана көреді («Бәрі де шылым шегеді, түк еткен жоқ»). Қалыптасқан пайымдарға қайшы хабарлама еленбейді немесе өз пайымдарына сай болатындай етіп бұрмаланады. Басқаша айтқанда, егер біз естігіміз келетін нәрсені естісек, біздің болмысымыз бұзылмайды.

Бағалаушы пайымдар. Қатынасудың әрбір жағдайында сұхбаттас бағалаушы пайымдар айтады. Ол жалпы коммуникацияға дейінгі хабарламаның жалпы құндылығы туралы пайымды білдіреді. Мысалы, ұйымшыл топта куратордың барлық әрекеттеріне қатысты жағымсыз құндылықты пайымдар қалыптасуы мүмкін. Бағалаушы пайымдар алушының жіберушіні онымен қатынасудың өткен тәжірибесіне немесе хабарламаның болжамды мәнін бағалауға негізденеді.

Ақпарат көзінің сенімділігі. Ақпарат көзінің сенімділігі сұхбаттас тарапынан айтып тұрған адамның сөздері мен әрекеттеріне сенімді білдіреді. Серіктес бағалайтын сенімділік деңгейі оның айтып тұрған адамның сөздеріне, идеяларына және әрекеттеріне жауап қайтаруымен тікелей байланысты. Осылайша, бір адамның басқа адамды бағалауы оның хабарламаларына көзқарасқа әсер етеді. Ол көбінде серіктестердің бұрынғы қатынасу тәжерибесіне байланысты.

Сүзгілеу. Сүзгілеу — ақпаратпен айла-шарғы жасауға жататын және позитивті қабылданатын, өршімелі қатынасудағы таралған құбылыс. Мысалы, оқытушылар жасөспірімдермен шиеленістерін директордар жасыруы немесе оқушылар жағымсыз ақпаратты оқытушылардан жасыруы мүмкін. Мұндай сүзгілеу себебі анық: жоғары бағытталу бақылау функциясын артады, егер жағымсыз ақпарат әкімшілікке жетсе, оның негізінде жазалауға байланысты шешім қабылданады.

Топішілік тіл. Әрбіреуіміз әр түрлі уақытта кейін анықталғандай, қарапайым шаралар мен таныс заттарды білдіретін анық арнайы жаргонмен кездесті. Мысалы, зерттеуші студенттерді «эксперименттік тәсілдеменің бір бөлігі ретінде құрал-саймандарды

дайындауды» сұрады – жақын арада студент оған жазбаша түрде сауалнама толтыру ұсынылғанын біледі.

Еңбек, кәсіби әлеуметтік топтар жиі осы топ мүшелеріне ғана түсінікті жаргонды ойлап табады. Мұндай өзіндік тіл позитивті функцияларды орындауы мүмкін. Ол топ мүшелерінде тиістілік, ауызбірлік және (көптеген жағдайларда) өзін-өзі таныту сезімдерін тудырып, топ ішіндегі тиімді қатынасуды жеңілдетеді.

Мәртебе айырмашылығы. Білім беру мекемелері жиі мәртебе айырмашылығын ерекше көрсету үшін, әр түрлі мәртебелік символдарды (декан, оқу ісінің меңгерушісі, доцент және т.б.) пайдаланады. Мұндай мәртебе айырмашылықтарын оқушылар қауіп ретінде қабылдауы және формалды емес қатынасуға кедергі жасауы мүмкін. Нәтижесінде ұйымның жоғары деңгейлерінде кері байланыс жоқ дерлік, оқушылармен қатынасуда қашықтық пайда болып, жұмыстың командалық стилінің дамуына, қаталдық, өзіне-өзі сенушіліктің дамуына септігін тигізеді.

Уақыт қысымы. Уақыт қысымы да қатынасуға елеулі кедергі бола алады. Мысалы, уақыт тапшылығынан кейбіреулерге бұрын берілген уәде орындалмауы, ол адам өз кезегінде осы жағдайға орынсыз жауап беруі мүмкін (мысалы, ренжуі).

Қатынасудың шамадан артық болуы. Біздің уақытты жиі «ақпараттық» дәуір немесе «ақпарат дәуірі» деп атайды. Адамдар оған жолданған барлық хабарламаларға уақытында жауап бере алмайды, сондықтан ол оларды «електен өткізеді», демек, хабарламалардың кейбіреуі ешқашан оқылмайды.

Әрбір кедергіні зерттеу жиі олардың адамдардың өздерінен (мысалы, құзыреттілік, бағалаушы пайымдар), басқалары – ұйымдардан (мысалы, топішілік тіл, сүзгілеу, мәртебе айырмашылығы) болатынын көрсетеді. Демек, ұйымдағы қатынасуды жақсарту үшін, адамдарда да, ұйымдастырушылық құрылымдарда да өзгерістер қажет.

Тапсырманы орындаңыз

Маңызды әңгімеңізді бір күн ішінде талдаңыз. Сөзіңізді қалай және неге және қаншалықты сәтті түзеттіңіз?

Әңгіме барысында сұхбаттастың реакциясын қалай тіркейтініңізді және оған сәйкес сөзіңізді қалай түзететініңізді түсінуге тырысыңыз. Әңгімелесуден кейін түзету қаншалықты сәтті болғанын және оны қалай жақсартуға болғанын талдаңыз. Бақылауыңызды қағазға жазыңыз.

Адамдардың қатынасуында өзіндік коммуникативтік

кедергілер де туындауы мүмкін, олар: логикалық, семантикалық, стилистикалық, фонетикалық.

Логикалық кедергі. Ол әрбір адам әлемді, жағдайды, проблеманы өз көзқарасы тұрғысынан көруіне байланысты туындайды. Адам ойы оның ынтасына, ниетіне, эмоцияларына және басқаларға байланысты әр түрлі қажеттіліктерінің әсерімен туындайды және сондықтан, мағына әрқашан жеке-дара болып келеді, әрбір ойдың артында жиі жасырын және сол себепті әрқашан түсінікті болмайтын ниет тұрады. Ақпаратты дұрыс түсіну үшін алушының қарама-қарсы ойлау қызметі қажет. Түсініспеушіліктегі негізгі проблема сұхбаттастардың ойлау ерекшеліктеріне, олардың логикасына байланысты. Логикалық кедергі әдетте бірдей ойламайтын серіктестерде туындайды, мысалы: біреуінде – абстрактылы-логикалық, басқасында – көрнекі-бейнелі, үшіншісінде – көрнекі-әрекетті.

Адамдардың операциялық ой қызметі де әр түрлі: барлығында ақылдың кеңдігі, икемділігі, жылдамдығы, сыншылдығы, бірегейлігі әр түрлі байқалады. Ойлаудың салыстыру, талдау, синтез, жалпылау, абстракциялау (лат. *abstrahere* — алаң ету) тәрізді операцияларын адамдар тереңдіктің әр түрлі дәрежесімен пайдаланады. Біреуі проблеманы толық талдауға тереңденген кезде, басқасы, үстіртін ақпаратты жинап, немесе, интуициясына сүйеніп, әрқашан дұрыс бола бермейтін дайын жауап немесе шешімді шығарады.

Сұхбаттастың әрбіреуінің ақыл-ойында ойлаудың қандай түрлері мен үлгілері басым болуына қарай, олар түсіністік немесе түсінбеушілік деңгейінде қатынасады, яғни, логикалық кедергі туындайды. Логикалық кедергіні тек серіктестің ой тұжырымын қалай құрғанын және айырмашылықтардың неде екенін түсінуге тырыса отырып, «серіктестен қозғалу» арқылы ғана жеңуге болады. Айтылғаннан басқа, логикалық кедергіші жеңуде көбі ойдың қаншалықты сауатты, анық және қысқа айтылатынына байланысты.

Шешендік шеберлігі жөніндегі маман Н.М. Тимченко «Іскелік қатынасу табысының құпиясы» кітабында ақпараттың бір серіктестен басқасына берілуін қиындататын, сұхбаттастардың логикасы мен коммуникативтік мәдениетіне байланысты негізгі себептерді ажыратады:

- Сөздің дәлсіздігі, ойдың сырбаздығы;
- Ойды сөзге қайта кодтаудың жетілмегендігі;
- Тезисте логикалық қайшылықтың болуы;
- Мағыналық арыжаулар мен ой ауысуының болуы;
- Кәсіби терминдерді орынсыз пайдалану;
- Сұхбаттастың ниетін дұрыс түсінбеу;

- Шетелдік сөздерді асыра пайдалану;
- Серіктесті толық ақпараттандырмау;
- Ақпараття баяндаудың жылдам қарқыны;
- Қабылдаудың әр түрлі арналарын елемеу;
- Сөздермен сәйкес келмейтін, орынсыз дене тілі.

Семантикалық кедергі (гр. *semantikos*— белгілеуші). Ол сөздің мағынасына байланысты мағыналық кедергі. Мұндай кедергілер әрқашан болады, себебі адам естіген ақпаратты диктофонның дәлділігімен тіркемейді, қабылданғанды жеке тәжірибесі, білімі, өмірлік құндылықтары, қажеттіліктері, сөз қоры және т.б. арқылы өткізеді. Адамдардың жеке айырмашылықтары жиі ортақ тіл табыса алмау себебі болады, себебі әрбіреудің өз бастапқы позициясы бар.

Бұл кедергінің болуы тіл сөздерінің көп мағыналылығымен анықталады. Кез келген сөз әдетте бірнеше мәнге ие және пайдалану мәнмәтінінен тәуелсіз, бірнеше мағынаға ие болуы мүмкін. Мысалы, «шығындар», «пайдалар» ұғымдарының ақылы қызметтерды ұйымдастырумен айналысатын адамдар үшін мәні бар, бірақ олардың оқытушы үшін мәні болуы шамалы. Одан басқа, жиі пайда болатын өзара түсіністік елесі сұхбаттастардың бір белгілерді (оның ішінде сөздерді), алайда, әр түрлі заттарды белгілеу үшін пайдаланатынына байланысты, мысалы: «команда» сөзі – бұл бұйрық та, спорттық топ та, ұйымдағы ниеттестер тобы да.

Демек, әр түрлі адамдар үшін сөздер әрқашан бір нәрсені білдірмейтіндіктен, сөйлеп тұрған адам тыңдаушының түсінуіне қол жетпеуі де мүмкін. Ол әсіресе сөйлескенде жаргондарды пайдаланған кезде жақсы байқалады. Ғылыми, кәсіби, студенттік, жасөспірімдік және басқа жаргондар бар (мысалы, сленгтер, кинофильм немесе анекдоттан сөздер және басқалар).

Ойын айтпас бұрын, адам алдымен оны ішкі сөзге «қаптайды», содан кейін оны дауыстап айтады. Сөз сарынында сөздерді ерекше белгілеп, тыңдап тұрған адам олардың мәнін ашады және осылайша нақты жағдайдағы хабарлама мағынасын түсінуге тырысады. Бұл сөздерді түсіну оның кодын ажыратудың қарапайым операциясы болып көрінеді. Түсініспеушілік жалған сенімді күшейтіп, серіктестің контрреакциясын тудыруы, ақпаратты бұрмалауы мүмкін. Қатынасу үдерісін бағалаудағы әдеттегі қате келесідей: «Мен айтуды қалағанымды айттым, ол менің айтқанымды түсінді». Бұл елес. Шын мәнінде сұхбаттас барлығын «өзгеше», «өзіндік» түсінеді.

Семантикалық (сөздер үшін) және лингвистикалық, яғни, мағыналық кедергілер аталғандардан басқа, өзге себептермен де туындауы мүмкін. Ең алдымен, ол серіктестердің бірінің шектелген және басқасының бай сөз қоры, сұхбаттастардың лингвистикалық

сөздігінің (тезаурустарының) әлеуметтік, мәдени, психологиялық, ұлттық, діни және басқа айырмашылықтар себебінен сәйкес келмеуі. Әрбір адамның өз қайталанбас тәжірибесі, білімі, өзін-өзі дамытуға қабілеті, өз араласу шеңберу және басқалары болатындықтан, оның тезаурусы да қайталанбас болады. Сұхбаттас оған айтылғаннан мүлдем басқа нәрсені түсінген кезде, тиімсіз коммуникацияларға әкелетін семантикалық кедергіні тіркеуге болады.

Алайда, ол өзара түсіністік мүмкін емес дегенді білдірмейді. Бұл жағдайда сұрақтар арқылы айтылғанды нақтылауға, ақпараттың дұрыс қабылдануына қол жеткізуге мүмкіндік беретін кері байланыс қажет.

Қатынасу қатысушылары бірін бірі «маған түсінікті болса, басқасына да түсінікті» деп санаумен, тезаурустар айырмашылығын бағаламаушылық себебінен, нашар түсінетін жағдайлар мысалдары шынымен жиі кездеседі.

«Қатынасу грамматикасы» кітабында келесі жағдай сипатталады.

Ғылыми-өндірістік бірлестікте өндірісте жаңа жетілдірілген дірілді машинаны пайдалану мәселесі бойынша баяндамашы сөз сөйлейді. Залда инженерлер мен жұмысшылар бар. Баяндама аяқталды, төрағалық етуші профессор сұрақтар қоюды ұсынды. Жұмысшы өз орнынан тәжірибелік сұрақты қояды: «Айтыңызшы, жұмыс кезінде балғаңыз қатты дірілдемейді ме?».

Баяндамашы сұрақты естіп, түсініксіз жағдайда қалады. Жас әріптесіне тәжірибелі профессор көмекке келеді: «Жолдас қондырғының ең маңызды сипаттамаларының бірі – дірілді константа діріл факторының орындаушыға жағымсыз әсерін болдырмайтын қолдану жағдайларына қаншалықты сәйкес келетінін меңзеді», деп түсіндірді.

«Сұрақты түсіндім, — деп басын изеді баяндамашы. — Түсіндіремін. Өткізілген эксперименттер нәтижесінде, жұмыс бетінің жалған геометриялық осьтен ауытқу қатесінің орташа квадраттық жиілікті амплитудасы болжамды нәтижемен сәйкес келетіні анықталды, сондықтан, бұл сәйкестік шынымен орын алады деген болжам жасауға негіз бар».

Енді жұмысшы ештеңе түсінбеді. Көмекке тағы профессор асықты: «Баяндамашы жұмыс кезінде аса дірілдемейтіндіктен, балғамен жұмыс істеуге болатынын және өте жеңіл екенін айтқысы келді».

Семантикалық кедергі әр түрлі мәдениеттер өкілдерінің сөйлеу қылықтарындағы айырмашылық себебінен туындайды. Серіктестердің ұлттық ерекшеліктері жайлы қарапайым вербалды

және вербалды емес білімнің болмауы коммуникативтік шатақтар мен кедергілерге ғана емес, деструктивті (бүлдіргіш) қатынасуға да әкеледі.

Осылайша, семантикалық кедергіні жеңу үшін, сұхбаттастың ерекшеліктерін білу және онымен оған түсінікті лексиканы пайдалана отырып, «бір тілде» сөйлесу; бұл ретте мәні әр түрлі сөздерді, бұл сөз пайдаланылған мағынаны түсіндіру қажет. Сонымен бірге, кейбір сөздердің сұхбаттастың лексиконында болуы, ал тезауруста болмауын есте сақтау маңызды (мысалы: «аттракция», «эмпатия» және басқалар — сөзді естіді, бірақ нені білдіретінін білмейді), сондықтан, шетел сөздерін немесе кәсіби лексиканы пайдалана отырып, айтылғанның мағынасын түсіндіру немесе бұл сөздерді түсінікті сөздермен ауыстыру қажет.

Интерактивті жаттығу

Жаттығу оқу дәрісханасында топтың алдында жүргізіледі. 5-6 адам қатысады. Барлық қатысушылар 1, 2, 3, 4 және т.с.с. саналып, есіктің сыртына шығады.

Бірінші қатысушыға топтың қатысуымен тренинг жетекшісі есіктің ар жағындағыдар естімейтін ақпаратты береді. Ол оны есте сақтап, дәрісханаға кіретін келесі қатысушуға мазмұндауға, ал сол адам – есте сақтаған ақпаратты келесіге айтып беруі тиіс және тағы солай.

Ойнаушылардың соңғысы ұйым жетекшісіне телефон арқылы тапсырманың орындалуы туралы баяндауы тиіс.

Тренинг қорытындылары бойынша пайда болған коммуникативтік кедергілер мен олардың пайда болу себептеріне талдау жүргізіледі.

Ақпарат: Василий Евстигнеевич, ұйым жетекшісі, іссапарға халықаралық ғылыми-практикалық конференцияға кетті және өнім сапасы мен өтіміне қатысты кеңес, белгіленгендей, сәрсенбі күні сағат 15.25, 35 кабинетте болатынын айтуды сұрады. Егер ол сағат 15.00 дейін келмесе, кеңесті оның орынбасары 38 кабинетте өткізеді. Барлық бөлімшелер басшылары мен қызметтер жетекшілеріне кеңесте сөз сөйлеуге дайындалу қажет.

Стилистикалық кедергі. Стиль — ақпаратты ұсыну нысанының оның мазмұнына қатынасы: сөздерге «қапталған» ақпараттың стильдік сипаттамалары оны қабылдауға кедерді жасауы мүкін. Стиль тыс ауыр немесе жеңіл, оқиғаға және сұхбаттастың ниетіне сай келмейтін болуы мүмкін.

Мысалы, А.С.Пушкиннің балықшы мен балық туралы ертегісін келесідей мазмұндаудың стилистикалық кедергіні тудыруы сөзсіз: «Пушкиннің алтын балықты босату жағдайында шал пайдаланбаған

шамалы құн беруді уәде еткен көрінісі өте маңызды. Кемпірдің балықтың ұсынған құнын шал қабылдамауы туралы түсініктемесіне қайтарған жауабы да маңызы жағынан кем емес, кемпірдің шалға қатысты оны балағаттайтын бір қатар вульгаризмдерді айтуы шалды ескі кірлен туралы сұраққа арналған, балықпен қайта кездесуге итермеледі».

Стилистика тіл құралдарының айқындылығы үшін жауап береді. Оған тым еркін қарау өзіндік стилистикалық кедергілердің пайда болуына әкеледі. Жақсы қабылдану үшін, ақпаратты, негізгі дәлелдерді, аргументтерді баяндау, ақпаратты өзара байланысты болатындай және бір ойдан басқасы шығатындай етіп құрылымдау қажет.

Ақпаратты құрылымдаудың екі негізгі тәсілі бар: шек ережесі және тізбек ережесі.

Неміс психологы Герман Эббингауз XIX ғ. соңында *қатар факторын* белгіледі: кез келген құрамды кез келген ақпараттың басы мен соңы жадыда ортасына қарағанда жақсы сақталады.

Шек ережесінің мәні кез келген сұхбаттың басы мен соңы анық жиектелген, құрылымды белгілейтін шекке салынған болуы тиістігінде. Басында, әдетте, мақсаттар мен ниеттер, үміттер мен перспективалар, мүмкін нәтижелер айтылуы, ал соңында нәтижелер, іске асырылған немесе асырылмаған болжамдар бойынша қорытындылар жасалуы, ретроспектива көрсетілуі тиіс. Ақпаратты мұндай құрылымдау оны жақсы түсіну мен қабылдауға ғана емес, есте сақтауға да көмектеседі.

Коммуникацияда көптеген әйгілі шешендер пайдаланатын психологиялық феномен бар: адамдар жоғары айтылғандай, ең жақсы басы мен соңын есте сақтайды, бұл ретте басы ұнату немесе ұнатпауды анықтайды, ол өз кезегінде, тыңдауға және серіктеске деген сенімге әсер етеді. Ақпаратты аяқтаушы соңы жадыда қалады, демек, сөздің соңында айтылған қорытындылар, ұсыныстар – аудитория есте сақтайтын негізгісі.

Адамдардың қатынасуында әдетте шектер жиі бұзылады. Практиктер айтқандай, кейбір серіктестер бір ниетке қатысты әңгімені бастап, жиі оны ұмытып кетіп, оны мүлдем басқа себеппен аяқтады. Әңгіме барысындағы осы ауысудан кейін қатынасу көбі үшін қанағаттанарлық емес болады: не туралы келіскендері, қандай нәтижеге келгенін, бұл әңгімені не үшін бастағаны белгісіз.

Тізбек ережесі «ішкі» құрылымдауды анықтайды, ақпараттың құрылымын «ішінен» белгілейді. Сөз сұхбаттастар үшін маңызды ақпарат нысаны мен мазмұны бойынша әр түрлі мәліметтің пішінсіз жинағы тәрізді болмауы тиістілігі туралы, олар тізілуі, қандай да бір белгілер бойынша тізбекке бірігуі тиіс.

Артықшылықты белгілерге қарай, ақпараттық тізбектерді қосу тәсілдері әр түрлі болуы мүмкін: бір жағдайларда «біріншіден, екіншіден, үшіншіден» және т.б. санауға; басқаларында – сап түзеуге: алдымен ең бастысын айтып, содан кейін маңыздылығы жағынан келесіні айту, одан кейін маңыздылығы аз ақпаратты келтіруге болады. Ақпарат «логикалық тізбектерде» де түзілуі мүмкін, мысалы: «егер солай болса, келесі қорытынды туындайды», «біз оған келісетін болсақ, демек, ол да дұрыс». Тізбек ережесін пайдалана отырып, біз мазмұнын реттеп, байланыстырып, ұйымдастырып қана қоймай, сұхбаттасқа ақпаратты қабылдауды, түсінуді және есте сақтауды жеңілдетеміз. Тізбек сапасы серіктестің ұғымдарына, ал оның түрі – жеке әлеуеті мен ой-өрісіне сай болуы тиіс.

Өзара әрекеттесу кезінде жалпы бүкіл ақпаратты жіберу реттілігі де маңызды. Хабарламаны дұрыс ұйымдастырмау сұхбаттастар арасында стилистикалық кедергігі тудырады. Хабарлама келесідей құрылған кезде жақсырақ қабылданады:

- Көңіл аударудан қызығушылыққа қарай;
- Қызығушылықтан негізгі еределерге қарай;
- Негізгі ережелерден қарсылықтар мен сұрақтарға қарай;
- Содан кейін жауаптар, қорытындылар, түйіндеу.

Стилистикалық кедергі коммуникация нысаны мен оның мазмұны бір біріне сай болмағанда да туындайды. Мысалы, сұхбаттасуға шақырып, оның орнына серіктестердің бірінің монологы ғана тыңдалды. Мұндай коммуникация ақпаратпен қанағаттанбаушылық пен түсінбеуді ғана емес, көңіл қойып тыңдауға кедергі жасайтын ренішті де тудырады.

Стилистикалық кедергі сондай-ақ, ақпарат функционалдық-кітаптық тілмен берілген кезде де туындауы мүмкін. Ғылыми және кеңсе стилі оқу кезінде түсінікті, оларды естіп түсіпу іс жүзінде қиындатылған. Ұзын сөйлемдер түсінуді ауырлатады, себебі олар күрделі және грамматикалық анық емес. Одан басқа, сөз үзіліссіз 6 секундтан артық созылса, түсіну түйіні үзіледі. Демек, стилистикалық кедергіні жеңу үшін, ақпаратты жақсы құрылымдап, оның мазмұнын орынды нысанда пайдаланып қана қоймай, нақты жағдайда жарамды және сұхбаттасқа лайықты ырқақпен және қарқынмен сөйлеу қажет.

Тапсырманы орындаңыз

Серіктестердің ерекшеліктерін талдап, адамдар арасында туындауы мүмкін және толық құнды коммуникацияға кедергі жасауы мүмкін

кедергілерді болжаңыз.

1-жағдаят. Кәсіпкерлік бойынша конференцияда орта жастағы фин, мейрамханалар мен асханалар желісінің иесі болып табылатын бизнесмен және Қаржы-экономикалық университеттің 2-ші курс студенті түрікмен кездесті.

2-жағдаят. Пойыз купесінде ұлы мен қызынан 3 немересі бар 70 жастағы әйел және ажырасқан, баласы жоқ, колледж оқытушысы болып табылатын 30 жастағы ер адам кездесті.

3-жағдаят. Іскерлік кеңесте тәжірибелі, осы кәсіпорында 30 жылдан артық қызмет еткен, басқарушы білімі жоқ менеджер және ең алдыңғы қатарлы экономикалық ЖОО басқару факультетін жаңа аяқтаған, 26 жасар жас маман кездесті.

Фонетикалық кедергі. Бұл сөйлеушінің сөйлеу ерекшеліктері тудыратын кедергі. Фонетика тілдің акустикалық және физиологиялық ерекшеліктерімен айналысады. Оның заңдарын білмеу, талаптарын елемеу коммуникация үдерісін қиындатады. Түсініспеушіліктің фонетикалық кедергісі адамдар арасында олар еститін ақпарат қандай да бір белгілерге байланысты олармен қабылданбайтын жағдайларда туындайды.

Фонетикалық түсініспеушілік *шамалы* (мысалы, сөздер айтуда) немесе *толық* болуы мүмкін. Толық түсініспеушілік бізге түсініксіз шетел тілінде айтқан кезде туындайды. Шамалы түсініспеушілік сұхбаттас өте жылдам, анық емес, шапшаң, акцентпен, тілін шайнап және т.б. сөйлеген және сол себепті оның сөздері ауыр қабылданатынына байланысты болады. Оны жұмсарту үшін қажет жерде және қажет кезде үзіліс жасау пайдалы болуы мүмкін. Үзілістер сөйлеу ағынын тоқтатады. Олар сондай-ақ, психологиялық функцияларды орындайды: назарды күшейтеді, айтылғанды ерекшелейді және демалу жасауға көмектеседі.

Фонетикалық кедергі айтып тұрған адам күрт даусын көтерген кезде пайда болады. Қатынасу саласындағы мамандар адамға әлденені дауыс көтерумен айтқан кезде, түсіну бірден бұғатталатыны дәлелденген. Сұхбаттас неғұрлым сезімтал болса, ол соғұрлым жиі және жылдам байқалады. Ол ызалы сөздер ағыны бағытталған адам көңілі түсініктеме мағынасына емес, оған сөйлеушінің көзқарасына шоғырланатынына байланысты. Нәтижесінде (қорғаныс реакциясы ретінде) көңіл ауады. Ол мидың талдамалы қызметін бұғаттап, сұхбаттасына арналған сөздерді ол түсінбейді, түсіну бұғатталған.

Мұндай жағдайда мысалы, «Егер Сіз тыныш сөйлесеңіз, мен Сізді жақсырақ түсінемін» деу мақсатқа лайықтырақ болады. Бұл сөздер қоздырмайды, сұхбаттастың агрессивті жауап реакциясын тудырмайды, оған әңгімені өзгеше құрып, проблемасын дұрыс

түсіндіруге көмектеседі. Дауыс сарыны мәнмәтінді түсіну үшін өте маңызды.

Қандай да бір екпіндер жасап, әр түрлі акценттер қойып, біз ойдың мазмұнын өзгерте аламыз. Одан басқа, тиімді қатынасу үшін дауыстың дұрыс жиілікті сипаттамалары мен сөйлеу үндестілігі маңызды. Тым жоғары немесе тым төмен дауыспен сөйлейтін адамды тыңдау қаншалықты шаршататынын барлығы біледі.

Сөйлеу жылдамдығының да маңызы көп. Айтып тұрған адамның сөйлеу қарқыны мен тыңдаушының оны өңдеу жылдамдығының арасындағы айырмашылық өте үлкен болады. Тым баяу сөйлеу, жеке сөздерге «тоқтап қалу», тұтығу – қоздырады, ал тым жылдам сөйлеу қабылдауды ауырлатады.

Бірде Наполеон, бір полковникке кенеттен келіп, шапшаң сұрады:

— Полкыңызда қанша сарбаз бар?

— Бір мың екі жүз жиырма бес, — деп одан да жылдам офицер жауап береді.

— Ал госпитальде қанша?

— Бір мың үш жүз он, — дәл солай бірден полковник баяндады.

— Тамаша! — деп қорытындылады мұндай жылдамдықта сандардағы айырмашылықты түсінбеген император.

Фонетикалық кедергі тыңдаушыда сөйлеушінің дикциясы анық емес, артикуляциясы нашар (мысалы, аузын ашпай сөйлеу, тісін қарыстыру, ысқыру, сыбырлау) кезде де туындайды. Қабылдауға назализациялар – сөйлеудегі негативті байқалулар: қысқа күлкі, қыңқылдау, сыбырлау, дем алу, ыңырсу, ықылық, есінеу, «хм-м-м», «э-э-э-э» ажыратқыш дыбыстар және «былай айтқанда», «түсінесіз бе», «ал», «міне», «егерде» паразит сөздер де кедергі тудырады. Көптеген мамандардың пікірінше, сөздерді айтудағы, екпін қоюдағы қателер, адам мәдениетінің жалпы деңгейін сипаттайтын паразит сөздер ерсі естіледі және қатынасуда айтарлықтай кедергі болады.

Осылайша, фонетикалық кедергіні жеңу үшін, өзара әрекеттесу қатысушыларына өздерін жетілдіру, сөздердің айтылуы мәнері, акценттерді дұрыс қою, қажетті сөйлеу қарқыны мен тембрін таңдау жайлы ойлану қажет.

Тапсырманы орындаңыз

Магнитофонға ұзақтылығы бірнеше минут болатын, кез келген тақырыпта монолог жазыңыз. Содан кейін сөйлеуіңіздегі бірнеше вокалды кедергілер (назализация) санын бағалаңыз.

Жазбаны тыңдап, кедергілердің нақты санын өз бағаңызбен салыстырыңыз. Ол қаншалықты дәл болды?

Бір немесе екі күн күтіп, қайта әрекет жасаңыз. Қол жеткізген жақсаруларды атап өтіңіз.

Сөзіңізде ең жиі кездесетін вокалды кедергілерді, паразит сөздерді ерекше белгілеңіз.

Жоғарыда сипатталған типтік коммуникативтік кедергілерден басқа мынадай психологиялық кедергілер де бар – бағдарлар, психологиялық қорғаныс, мінез кедергілері.

Бағдарлар кедергілері. Сұхбаттас Сіз өкілі болып табылатын ұйымға немесе жеке Сізге негетивті көзқараста болуы мүмкін. Сұхбаттас тарапынан жақтырмау болған жағдайда, оған тәрбиесіздік, әлсіздік, мәдениетсіздік, қарапайым білмегендік ретінде қарау қажет. Сондай серіктестің әділ емес көзқарасы немесе орынсын қылықтары Сізді алаңдатпай, жақын арада мүлдем жоғалады, себебі Сіздің істеріңіз бен әрекеттеріңіз серіктесті Сіз туралы пікірін ауыстыруға итермелейді.

Психологиялық қорғаныс кедергісі. Құрылатын психологиялық қорғаныс – қатынасудағы елеулі кедергілердің бірі. Сіздің селқос, жылы шырайсыз, тұйық немесе агрессивті, ызалы, ашулы сұхбаттасыңыз түсіністікті, оны біреудің тыңдауы мен түсінуін қалайтын шығар. Жайсыз серіктеспен қатынасудағы кедергі оның қорғануды қалайтынымен байланысты екенін түсініп, оған көзқарасты өзгертуге болады, сонда мұндай адаммен қатынасудағы кедергілер жоғалады.

Мінез кедергісі. Әрбір адамның өз мінезі бар, бірақ тәрбиелі, өзінне ие болатын адамдар олардың мінезі шиеленіс немесе жайсыздық көзі болмайтындай етіп өздерін ұстай алады. Алайда, өздерін тануды және өзін бақылауды барлығы қаламайды және барлығы білмейді. Темперамент ерекшеліктері айқын білінетін адамдар жиі жайсыз сұхбаттастарға айналады.

Өзара әрекеттесу үдерісінде пайда болатын жеке-психологиялық кедергілер сондай-ақ, әр түрлі құндылықтар жүйесімен, бір біріне қарсы негативті бағдарлармен және қате түсініктермен анықталуы мүмкін. Тыңдауды және эмоцияларды басқаруды білмеу, сұхбаттастың сыртқы көрінісінің ұқыпсыз болуы- осының барлығы өзара әрекеттесудің басында (жағымсыз алғашқы әсер), байланысу кезінде (орынсыз реакция, сүйкімсіз мимика және басқа) және қатынасуды аяқтаудан кейін (кездесуден немесе сұхбаттан қалған нашар пікір) пайда болуы мүмкін психологиялық кедергілерді тудырады.

Тапсырманы орындаңыз

Сөйлеу кезінде балағат сөздерді, вульгаризмдерді және паразит сөздерді қаншалықты жиі пайдаланатыныңызды талдаңыз. Колледжге түскеннен бері олардың көлемі артты ма, азайды ма немесе бұрынғы деңгейде қалды ма? Балағат сөздер мен вульгаризмдерді кіммен және қай жерде (далада, қоғамдық көлікте, оқу орнында) сөйлесіп тұрғаныңызға байланысты пайдаланасыз ба? Иә болса, мұндай сөздерді пайдаланған кезде нені басшылыққа алатыныңызды анық айтыңыз («шырт мінезді», ересек, ұнататыныңызды, нашар тәрбиеленгеніңізді, біреуге еліктеуіңізді көрсеткіңіз келеді ме). Сіздің сөздеріңізде паразит сөздер тақтаның алдында тұрғанда басым бола ма? Ал тұлға аралық қатынаста ше? Сіз мұндай коммуникация стилін орынды деп санайсыз ба? Табысты болу үшін, мұны өзгерте аласыз ба?

АЙТУ МЕН ТЫҢДАУДАҒЫ КЕРІ БАЙЛАНЫС ТЕХНОЛОГИЯЛАРЫ

Ақпаратты түсінудің дұрыстығын тексеру үшін әрқашан сұхбаттаспен кері байланыс орнату қажет. Қатынасу саласындағы мамандар кері байланыс орнатудың төрт техникасын бөледі.

Сұрастыру. Бұл кері байланысты орнатудың ең оңай тәсілі. Ол әр түрлі сұрақтар арқылы іске асырылады:

- *нақтылауға* (мен нені және қалай естідім); *көзқарасқа* (кімге немесе әлденеге);
- *дамуға* (жаңа, қосымша ақпарат алу);
- *түсінуге* (мен нені және қалай түсіндім). Түсінуге сұрақ әр түрлі техникалар арқылы қойыла алады. Мысалы, «Мен Сізді дұрыс түсіндім бе?», содан кейін – тезисті толық қайталау, қайта айту, айтылғанның негізгі ойы, сезімдерін көрсету, серіктестің сезімдерін көрсету, серіктестің ойын дамыту және ненің және қалай түсінілгенін түйіндеумен, қайталау.

Сұхбаттасқа қосымша түсініктеме беруді сұраумен, сұрақ қою әдетте түсіністікті жеңілдетуге бағытталған, сондықтан, қосымша түсіндіруден кейін коммуникация қалпына келеді. Егер ақпараттты серіктес ауыр қабылдаса, мысалы, «Мұны нақты мысалмен түсіндіре аласыз ба?», «Нені меңзеп тұрсыз?», «Өкінішке орай, мен барлығын түсінбедім, маған түсіндіріп беріңізші» тәрізді сұрақтар қою пайдалы.

Өзгертіп айту, немесе вербалдану. Өзгертіп айту — сұхбаттастың ойын өз сөзімен қайталауды білдіреді. Пікірталасқа кіруден бұрын, тыңдаушы ойды өзгеше айтады, яғни, сұхбаттас оның қаншалықты дұрыс түсінілгенін бағалауы үшін, хабарлама

мәнін қайтарады, мысалы: «Мен Сізді түсінгенімше», «Сонымен, Сіз осылай ойлайсыз», «Сіздің ойыңызша». Әдетте кері байланыс тәсілі ретінде өзгеше айту тек сұхбаттастың негізгі ойларын ерекше белгілеу үшін пайдаланылады. Бұл ретте акцент сезімдерге емес, оның ұсынысы немесе идеясының мағыналық мәніне жасалады, бұл ретте айтылған сөз механикалық көшірілмей, өз сөздері пайдаланылады.

Сезімдерді көрсету. Сезімдерді көрсету кезінде, өзгеше айтумен салыстырғанда, көңіл хабарламаның мазмұнына емес, сұхбаттас білдіретін сезімге, оның сөзінің эмоциялық құрауышына бөлінеді. Бұл техниканы сұхбаттастың конгруэнттық еместігінде пайдалану әсіресе маңызды. Сезімдерді вербалдандыру – олар туралы біздің хабарламамыз, Мен-хабарлама. Бұл ретте сөз арқылы қандай сезімді білдіретініміз маңызды. Сезімді тікелей белгілеу кезінде серіктеске деген белгілі құрметтеу деңгейін көрсететін терминдерді пайдаланған жөн. Сұхбаттастардың эмоциялық жағдайларын рационалды талдау олардың қарқындылығын төмендетуі және шиеленістен арлтатыны сөзсіз.

Басқалардың сезімдеріне эмоциялық әсер өзара түсіністік үшін өте маңызды. Адам эмоцияларын тек ақпарат ол үшін өте маңызды болған кезде ғана білдіреді. Бұл жағдайда тыңдаушының міндеті – сұхбаттасқа оны түсінуді және оның сезіміне қосылуды көрсету, сондықтан «Мен Сіздің не сезініп тұрғаныңызды білемін» таралған, бірақ тиімсіз сөздерінің *орнына*, «Сіз осыны сезінесіз деп ойлаймын», «Бұл Сіздің көңіліңізді түсірген болар» дегеніңіз дұрыс. Бұл ретте сұхбаттас сезімдерін түсіну үшін, оның бет әлпетінің өзгеруін, қол қозғалысын, тұрған тұрысын, дауыс ырғағын және қатынаста орнататын қашықтығын бақылау қажет.

Түйіндеу. Жалпылау естіген ақпаратты синтездеуге, оның жеке бөліктерін ортаққа келтіруге көмектеседі. Солайша тыңдаушы айтып тұрған адамға оның негізгі ойлары түсінікті және қабылданған екенін білдіреді. Әсіресе түйіндеу коммуникация салдары сұхбаттас тарапынан қандай да бір әрекеттер болуы тиіс жағдайда пайдалы. Түйіндеуді өз сөзбен, өзгеше айту техникасын пайдаланумен жасау қажет, мысалы: «Түсінгенімше, Сіздің негізгі идеяларыңыз...» немесе «Сіздің айтқаныңызды жиынтықтай, келесі қорытындыларды жасауға болады...».

Тапсырманы орындаңыз

Айту немесе бұйрық беру үдерісінде дұрыс сөздер табу өте маңызды. Әр түрлі сөздер әр түрлі эмоциялық түрткімен айтылатыны белгілі. Сұхбаттастың қандай сезімдері мен эмоцияларына жүгінуді қалайтыныңыз жайлы ойлаңыз және теріс сезімдердің орнына жағымды эмоциялар мен Сіздің өтінішіңізді орындауды қалауды тудыратын сөздер – эвфемизмдерді (қатал сөздердің жұмсақ баламалары) пайдаланыңыз.

Орнына:	*Айтыңыз:*
Сізге қажет	_____
Ауысайық	_____
Сіз тиіссіз	_____
Сіз жасайсыз	_____
Мен айттым	_____
Дереу орындау қажет	_____

Тұлға аралық қатынастағы сұрақтар мен жауаптар. Қатынасудың тиімділігіне сұрақ қоя білу және оларға жауап бере білу көмектеседі. Сұрақтар адамдарды ойландырады: ең алдымен, бастапқы ақпаратты, содан кейін оның жетіспеушілігіне нұсқауды және кейінгі толықтыру мен кеңейту қажеттілігін қамтитын, логикалық нысандардың бірі болып табылады. Алайда, адамды ойлауға итермелеу, әр түрлі сұрақтар қою – өзара әрекеттесу үдерісіндегі ең қиыны. Сонымен бірге, қатынасу қатысушылары бір біріне қоятын сұрақтардың маңыздылығы жоғары. Ол келесілерге байланысты:

- сұрақ — ниеттің ыңғайлы нысаны («Көмектесе аласыз ба?..);
- сұрақтар арқылы сұхбаттастың көңілі аударылады;
- сұрақтар белгілі ақпаратты артады (оның ішінде, сұрақ оны қоюшының жағдайды білетінін білдіреді);
- сұрақ арқылы сұхбаттастардың дұрыс жауапқа шығаруға болады (сұрақтың өзінде болады, мысалы, келісімді қажет ететін сұрақ);
- сұрақты қабылдаудан кейін бірден сұхбаттаспен кері байланыс көрінеді, себебі оның вербалды емес сигналдары сұрақты қоюшыға да таралуы мүмкін, сұрақ тақырыбына қатысты көзқарасты көрсетеді;
- сұрақтар сұхбаттасты өз пікірін айтуға, оны «ашуға» итермелеуі мүмкін;
- дұрыс тұжырымдалған жауап дәлелдеме немесе қылықтағы қатені түзетуі мүмкін;
- сұрақтар тиімді өзара әрекеттесу үшін негіз тудырады.

Мексикада саяхатта болған кезде неміс ғалымы А. Гумбольдт серіктеріне көргеннің барлығы жайлы үнемі сұрақ қойғаны белгілі.

Соңында олардың біреуі «Гумбольдт мырза, Сізді ұлы ғалым деп атайды, не себепті барлығы жайлы сұрай бересіз?» деді — «Дәл осы себепті мен барлығын білемін», — деп сабырлы жауап берді ғалым.

Сұрақтарды дұрыс тұжырымдай алу және оларға іскерлікпен жауап бере алу көбінесе сұхбаттастарды жақсырақ өзара түсінуге көмектеседі. Сұрақты қою немесе оған жауап беру үшін, құзыреттілік қажет. Әдетте, кез келген сұхбатта сұрақтар көбінесе қатынасу қатысушыларының талқыланатын проблеманы бірдей түсінуіне жету үшін қойылады. Сұхбаттас сұрақты түсіну үшін, келесілер орындалуы қажет:

- сұрақтарды қысқа ету;
- олардың дұрыс және қатысушылардың оларға жауап берудің әлеуетті мүмкіндігімен қойылатындығына көз жеткізу;
- жұмбақтауға жол бермеу;
- көпшілік алдында ашылуды қажет ететін сұрақтар қоймау;
- өз сұрақтарыңа өзің жауап бермеу.

Коммуникациядағы ең таралған сұрақтар ашық, жабық және жетектеуші сұрақтар болып табылады.

Ашық сұрақтар екі жақты коммуникацияны бастау үшін пайдалы, олардың мақсаты – қажетті ақпаратты жинау. Әдетте олар «не?», «қайда?», «қашан?», «қалай», «неге?» сөздерінен басталады. Мысалы: «Мұндай проблема біздің қызметімізде қаншалықты жиі кездеседі?». Одан басқа, ашық сұрақтар жиі кіріспе сөздерден басталады, мысалы: «Айтыңызшы...», «Сіз қалай ойлайсыз...», «Сіз мүмкіндіктер жайлы не ойлайсыз....».

Ашық сұрақтардың тартымдылығы олардың байланыс орнатуға мүмкіндік беруінде, сұхбаттасты кірістіріп, оның қызығушылығын тудыруда; оған жауап беру тәсілін өз бетімен таңдау мүмкіндігін ұсынуда; жедел кері байланысты ынталандыруда; пікірлер мен құндылықтарды жете талдауға көмектесуде; түсіністік дәрежесін тексеруде.

Жабық сұрақтар да қатынасуда кеңінен пайдаланылады, алайда, әдетте «келісемін», «иә» немесе «жоқ» бір жауаптан тұратын бір мағыналы жауапты талап етеді. Сонымен бірге, жабық сұрақтарды шамадан тыс пайдаланбау қажет, себебі олар қатысушыларға белсенді өзара әрекеттесуге мүмкіндік бермейді, ал ақпаратты тексеру немесе таңдау мүмкіндіктерінің шектеулі болуы жағдайларында мұндай сұрақ орынды болады. Мысалы: «Сіз осылайша жиі әрекет етесіз бе?».

Жабық сұрақтар әдетте «иә» немесе «жоқ» тура жауабы жеткіліксіз: ақпаратты алу немесе нақтылау; фактілерді түсінуді, келісуді немесе уағдаластықтарды растау; баламалы жағдайда шешімді қабылдау («иә» немесе «жоқ») жағдайларда қолданылады.

Жетектеуші сұрақтар сөйлеп тұрған адамды одан күтілетін жауапқа келтіру үшін пайдаланылады. Жетекшеуші сұрақтар әдетте қатысушыға теріс жауап беруге мүмкіндік бермейтін «ілмектермен» аяқталады. Мысалы: «Коммуникативтік құзыреттілік тиімді өзара әрекеттесу үшін маңызды, солай емес пе?», «Шынымен солай ғой?», «Сіз келісесіз бе?» және т.б.

Сұрақтардың басқа да *категориялары* бар, мысалы:

- *пысықтау үшін* — жалпы сипаттағы ақпарат үшін, мысалы: «Маған ... жайлы айтыңызшы», «Тағы әлдене бар ма?»;
- *тәптіштелген* — толығырақ ақпаратты сұрайтын, мысалы: «Ол не деді?», «Ол қашан болды?»;
- *сезімдер туралы* — әлдененің эмоциялық әсері туралы білу қажет кезде қойылатын, мысалы: «Бұл орын алғанда не сездіңіз?», «Адамдар Сізге қатысты жағымсыз көзқараста болғанда нені сезінесіз?»;
- *көзқарастар туралы* — адамның бірдеңеге көзқарасын анықтау үшін қойылады, мысалы: «Осы жұмыста барлығынан көп нені ұнатпайсыз?», «Сізде жоқтың арасынан Сізге барлығынан не ұнаушы еді?»;
- *мінез-құлық туралы* — адамның мінез-құлқын болашақта болжай алу үшін қойылады, мысалы: «Өткен жолы осылай болғанда не істедіңіз?», «Сол кезде қалай жауап қайтардыңыз?».

Дұрыс тұжырымдалған және қойылған сұрақтар арқылы ойды сәтті ұсынуға, ақпаратты түсіндіруді сұрауға және қажетті қорытындыға әкелетін ой тұжырымдамаларының тізбегін құруға болады.

Айтылғаннан сұрақтар сұхбаттасты қатынасуға тартудың ең тиімді жолдарының бірі болып табылатыны көрінді. Алайда, сұрақтарға жауаптар да маңыздылығы жағынан төмен емес.

Интерактивті жаттығу

Төрт-бес анекдотты жақсы айтуды үйреніңіз. Содан кейін достарыңызды жинаңыз. Бір-екі анекдотты әдеттегідей айтыңыз. Келесі екеуін айтудан бұрын тыңдаушылардан Сіздің сөзіңізді кез келген сұрақтармен бөлуді өтініңіз.

Мысалы, Сіз: «Жаңа орыс келді». Ал Сізден «Қандай көлікпен келді? Түсі қандай? Оның нөмірі ше? Кіммен келді» деп сұрайды. Сіздің міндетіңіз – бұл сұрақтарға қысқа жауаптар табу, олардан жылыстау, қалжыңдау және т.б. Бірақ анекдотты соңына дейін айтуыңыз қажет. Тренингті мұндай қысымға лайықты жауап беруді үйренгеніңізше қайталаңыз.

Сұрақтарға жауап және оларға дайындық. Өзара әрекеттесу

кезінде сұхбаттастарға сұрақтарын сауатты және нақты тұжырымдаумен қоса, оларға құзыретті, дұрыс және сенімді жауап беру қажет. Сұрақтарға жауаптарды дайындау кезінде көп көмекті оларды *алдын ала болжау* береді. Әңгімелесуді бастаудан бұрын сұхбаттас қоюы мүмкін сұрақтар жайлы ойлануға болады. Одан басқа, сұрақтарға жауап беру үшін әдебиетте сипатталатын арнайы ережені пайдалануға болады.

Коммуникация табыстылығына көмектесетін ережелер келесідей.

1. Сұраққа жауап беруден бұрын, ойлану үшін үзіліс жасаңыз (7 секундтан кем емес). Немесе «Сұрағыңыз үшін алғыс білдіремін, мен оны күтпеген (күткен) едім» деңіз.

2. Сұрақты өз сөзіңізбен айтылғандай немесе өз түсінгеніңізбен қайталаңыз. Мысалы: «Сұрағыңызға алғыс білдіремін (1 ереже бойынша). Мен Сізді түсінгенімше, Сізді шиеленістерді басқару мәселелері қызықтырады? (2 ережені орындау) Қазір мен Сізге қажетті ақпаратты ұсынамын».

3. Егер сұрақ құрамы жағынан күрделі болса (яғни, бірнеше қарапайым сұрақтан тұрса), алдымен оны құрамдас бөліктерге бөліңіз, содан кейін, олардың қайсысына алдымен жауап беру керек екенін сұраңыз. Тәжірибе әдетте құрамы жағынан күрделі сұрақты қажетті ақпаратты күрделі сұрақтың соңғы бөлігіне орналастыратындар қоятынын көрсетеді.

4. Егер Сіздің алдыңызда құрамы жағынан күрделі сұрақ қойылса, Сіз:

а) сұрақты түсінгеніңізге сенімді болмағандықтан, оны қайталауды сұрайсыз. Қайталаған кезде сұрақ қысқарақ және түсініктірек көрінеді;

б) сұрақты өзіңіз түсінгендей қайталайсыз (2 ережені орындау);

в) ойлануға бірнеше минут сұраңыз, осы кезде сұрақ ұмтылуы мүмкін;

г) егер Сіз сұрақты дұрыс түсінсеңіз, жауап ретінде өз тәжірибеңізде кездескен, сұхбаттас сұрағында ұсынылатын жағдайға ұқсас мысалды келтіріп көріңіз.

5. Егер Сізге ашық сұрақ қойылса, алдымен, сұрақ авторын нақты қандай сұрақ қызықтыратынын нақтылаңыз. Ол Сізге жауапты ойластыру үшін уақытты үнемдеуге, артық ештеңе айтпауға және сұхбаттастың күткенін нақтырақ болшауға мүмкіндік береді.

6. Сұрақтарды Сізге қарсы агрессия белгісі ретінде қабылдамаңыз. Сыпайы және аққөңіл мәнерде жауап беріңіз, қорғанбаңыз және ақталмаңыз. Сұрақ анық өршіту мақсаттарында, адамды тұйыққа тіреуді, сенімін кетіру немесе оның айтқанының немесе жасағанының барлығын жоққа шығару үшін қойылған

жағдайда, сұрақ мәнін өзгеше айту немесе қарама-қарсыға ауыстыру әдісін пайдалану қажет. Мысалы:

— Мен жайлы не айтады? — деп сұрады Диоген Ксениадтан.

— Сен жынды болғансып жүресің дейді.

— Бұл жақсы пікір, себебі егер мен жынды болғансып жүрсем, шын мәнінде – мен ақылдымын. Ал оларға сендер ақылды болғансып жүресіңдер деп айт!

7. Егер Сізге күтпеген сұрақ қойылса және Сіз оған қалай жауап береріңізді білмесеңіз, оған кейінірек жауап беруді сұраңыз немесе «иә», «жоқ» тәрізді қысқа жауап беріңіз, не сұрақ қоюшының өзінен сұраңыз. Мұндай қайта бағыттау мысалы Е.Петросянның әзілінде белгілі: «Ер адам пәтерге қоңырау қағады. Есікті қолында тұтанған үлкен сигарас бар жасөспірім ашады. Ер адам абыржып: «Ата-анаң үйде ме?» деп сұрайды. Оған жасөспірім: «Өзің қалай ойлайсың?» деп жауап қайтарады».

8. Сұрақтарға жауап беруді созбаңыз. Егжей-тегжейсіз, қысқа жауап беріңіз. Сұраққа жауапты тағы бір хабарламаға айналдырмаңыз.

9. Егер қойылған сұрақ Сізді тақырыптан алшақтатса, еш жағдайда азғыруға берілмеңіз – қатынасу тақырыбына оралыңыз. Бір-екі сөзден кейін сұхбаттас талқыланатын проблемаға қайтып оралуы тиіс. Өзіңізді басқа жаққа еліктіруге жол бермеңіз.

10. Егер жауап беру кезінде Сізді дұрыс түсінбесе, дереу айыбыңызды мойындап, сұхбаттасқа ойыңызды дұрыс тұжырымдамағаныңызды немесе дұрыс айтпағаныңызды хабарлаңыз және ақпаратты түсіну мен қабылдау ерекшеліктерін есепке алумен, тағы бір рет түсіндіріп көріңіз.

11. Сұрақтарға жауап беру кезінде әрқашан таңдауы бар еркін адам ретінде ұстаныңыз: жауаптан сыпайы бас тарту, жауапты беруді сәл кідірту. Одан басқа, Сіз барлық сұрақтарға әрдайым жауап беруге міндетті емессіз. Мұндай мысалды келтіруге болады:

Қытайлық философ Мэн Цзы, елбасының қабылдауында болған кезде, оған «Бағынуындағыларды басқара алмайтын шенеунікке не істеу керек?» деген сұрақты қойды – «Дереу қызметінен айыру!» деген жауап естілді. – «Ал егер патшалық басқарылмаса ше?» - деп жалғастырды Мэн Цзы.

Билеуші әңгімеге қызығушылығын жоғалтып, нөкерімен сөйлесуге ауысты.

12. Сұрақтарға жауап беруден кейін сұхбаттасқа алғыс білдіріңіз.

Солайша, қатынасу позитивті нәтижелер беру үшін, сұрақ қою үдерісін ұйымдастырып қана қоймай, сұхбаттастың сұрақтарына жауап беруге дайын болу қажет.

Тапсырманы орындаңыз

Қарапайым әңгімеден, сөз атысып қалудан, сөздерден, телехабарламалардан ызалы, қитұртқы және өршіткіш сұрақтарды, пайымдарды іріктеңіз. Олардың арасынан өзіңізге жауап беру қиындарын ерекше белгілеңіз. Оларға лайықты және мүмкіндігінше қысқа жауаптарды ойластырыңыз. Басқа шешендерден және әдістемелік әдебиеттен ұнаған тауып айтылған жауаптарды есте сақтаңыз. Оларды жаттап, пайдаланыңыз!

Коммуникативтік практикум

1. Тест сұрақтарына жауап беріп, нәтижелерін өңдеңіз.

«Қатынасу кезіндегі сөйлеу кедергілері» тесті

Сіз үшін қатынасудың сөйлеу кедергілері қаншалықты өзекті екенін, қаншалықты «ақпаратты ұсына алатыныңызды» бағалау үшін, американдық психолог В. Маклини құрастырған сұрақтарға жауап беріңіз.

Нұсқаулық. «Иә» немесе «жоқ» жауап беріңіз.

1. Өзіңіз сөйлеген кезде тыңдаушылардың Сізді дұрыс түсінгенін бақылайсыз ба?
2. Тыңдаушылардың дайындық деңгейіне сәйкес келетін сөздерді іріктейсіз бе?
3. Айтудан бұрын, нұсқауларды ойластырасыз ба?
4. Ұйғарымдарды қысқа үлгіде бересіз бе?
5. Егер бағынауыңыздағы адам Сіз жаңа ойды айтқаннан кейін сұрақ қоймаса, Сіз ол адам оны түсінді деп ойлайсыз ба?
6. Ойыңызды анық білдіресіз бе?
7. Байланыссыз сөйлемес үшін, айтудан бұрын ойыңызды байланыстырасыз ба?
8. Сұрақтарды қоюға ынталандырасыз ба?
9. Айналаңыздағылардың ойын білемін деп санайсыз ба немесе оны түсіну үшін, сұрақтар қоясыз ба?
10. Фактілер мен пікірлерді айырасыз ба?
11. Сұхбаттастың аргументтеріне қайшы келіп, конфронтацияны күшейтесіз бе?
12. Сіздің серіктестеріңіз Сізбен барлық сұрақтар бойынша келісуі үшін тырысасыз ба?
13. Тыңдаушыға түсініксіз кәсіби жаргонды пайдаланасыз ба?
14. Анық, түсінікті, сыпайы сөйлесіз бе?
15. Сіздің сөздеріңіздің тыңдаушыға әсерін, оның зейін қойып тыңдауын бақылайсыз ба?
16. Ойыңызды жинақтау, тыңдаушылардың көңілін аудару үшін, сөзіңізде үзіліс жасайсыз ба?

Нәтижелерді өңдеу

Егер Сіз ойланбастан барлық сұрақтарға (№5, 9 және 13) «иә»» деп жауап берсеңіз, Сізге ойыңызды анық және қысқа білдіру тән деп санауға болады.

Коммуникативтік дағдыларды тексеретін тест

Нұсқаулық. Келесі пайымдауларға қарап, олардың Сізге қатысты дұрыстығын белгілеңіз.

1. Айтқаныңда тұруға тырыссаң, шиеленіс болады деп ойлаймын.
2. Адаммен сөйлескеннен кейін мен неге қол жеткізгенім белгісіз екеніндігін жиі анықтаймын.
3. Келіссөздер нәтижесі әдетте менің сұхбаттасымның қылықтарына байланысты.
4. Мен өзіме қажетті адаммен байланыс орнатуға жиі қиналамын.
5. Мен сұхбаттасым ашулы немесе агрессивті жағдайларды жеңіл жеңіп шыға аламын.
6. Кейде бір нәрсе жайлы келіскеннен кейін, мен оның маған қажет емес екенін көремін (немесе мүлдем басқасы керек екенін).
7. Кейде, әңгіме созылып кеткен кезде, мен оны ешкімді ренжітпей аяқтай алмаймын.
8. Мен әңгімені бастай алмайтын жағдайлар болады.
9. Мен шиеленістің болмауы үшін қолымнан келгенінің барлығын жасағанмен, ол басталатын кездер болады.
10. Келіссөздер қалай өтсе де, мен мақсаттарымды есте сақтаймын.
11. Әдетте, мен тақырыптан тақырыпқа ауысатын сұхбаттасымды қажетті сарынға жеңіл қайтарамын.
12. Әдетте мен өзіме және сөзіме назар аударта аламын.

Нәтижелерді өңдеу

Шиеленісті құзыреттілік. № 1, 9 сұрақтарға — «жоқ», № 5 сұраққа — «иә» деп жауап беру үшін өзіңізге 1 ұпай есептеңіз. Егер Сіз 2 балдан аз жинасаңыз, Сізде шиеленісті жағдайларда өзіңізді ұстаумен қиыншылықтар бар. Мүмкін, Сіз берілесіз немесе керісінше, алдын алудың орнына, қысым көрсетесіз, жылтырасыз. Сізге міндетті түрде шиеленістің алдын алу және одан шығу дағдыларын үйрену қажет. Егер Сіз 2-3 ұпай жинасаңыз, Сізде шиеленісті басқару, қажетсіз кезде олардың алдын алу, шиеленісті жағдайдан өзіңіз шығу және серіктесті шығару дағдылары бар.

Келіссөздер мақсатын қою және сақтау. № 2, 6 сұрақтарға — «жоқ», № 10 сұраққа — «иә» деп жауап беру үшін өзіңізге 1 ұпай есептеңіз. Егер Сіз 2 балдан аз жинасаңыз, мақсатты қалай қоятыныңызға зейінді болыңыз. Бұл шынымен Сіздің қалауыңыз екенін білу үшін, оны қағазға жазып, мұқият оқыған дұрыс болар. Мақсат – нәтиженің жартысы. Екінші жартысы – Сіздің келіссөзде мақсатты ұстауыңыз. Мүмкін, Сізге қосымша дағдылар қажет. Егер Сіз 2-3 ұпай жинасаңыз, Сіз мақсатты тұжырымдауды, оны сұхбат барысында жоғалтпауды білесіз.

Келіссөздер жүргізу. № 3, 7 сұрақтарға — «жоқ», № 11 сұраққа — «иә» деп жауап беру үшін өзіңізге 1 ұпай есептеңіз. Егер Сіз 2 балдан аз жинасаңыз, Сіздің сұхбаттастар Сізді ойынның өз шарттарын қабылдауға мәжбүр ете алады. Мұндай жағдайда Сізге сұхбатты басқару дағдылары – бастаманы сақтау, уақытты және сұхбат тақырыбын басқару және т.б. қажет. Егер Сіз 2-3 ұпай жинасаңыз, Сіз келіссөзді өзіңізге қажетті бағытта және қарқында сақтай аласыз.

Коммуникация. № 4, 8 сұрақтарға — «жоқ», № 12 сұраққа — «иә» деп жауап беру үшін өзіңізге 1 ұпай есептеңіз. Егер Сіз 2 балдан аз жинасаңыз, Сізде қатынасумен қиыншылықтар бар және Сізге негізгі коммунтикативтік дағдыларды үйрену қажет, олар: байланыс орнату, қатынасу атмосферасын тудыру және т.б. Егер Сіздің нәтиже - 2-3 ұпай болса, Сіз қатынаса аласыз.

«Сіз өзіңізді бақылай аласыз ба?» тесті

Нұсқаулық. Барлық сұрақтарды оқып шығып, келіскен жағдайда «иә» және келіспеген жағдайда «жоқ» деп жауап беріңіз.

1. Маған басқа адамдарға еліктеу ауыр көрінеді.
2. Қажет жағдайда, өзіме көңіл аударту немесе айналамдағыларды күлдіру үшін, «өтірік жынды» бола алушы едім.
3. Менен жаман емес актер шығушы еді.
4. Басқа адамдар кейде мен әлденені шын мәнінен тереңірек сезінемін деп ойлайды.
5. Компанияда мен барлығының назарында сирек боламын.
6. Әр түрлі жағдайларда және әр түрлі адамдармен қатынасуда мен өзімді жиі әр түрлі ұстаймын.
7. Мен шынымен сенетін нәрселерді ғана қорғай аламын.
8. Жұмыста және адамдармен қарым-қатынаста табысқа жету үшін, өзгелер күтетін кейіпте болуға тырысамын.
9. Мен өзіме ұнамайтын адамдармен жылы шырайлы бола аламын.
10. Мен әрқашан сырттай көрінетіндеймін.

Нәтижелерді өңдеу

№ 1, 5 және 7 сұрақтарына «жоқ» жауабы үшін және барлық қалғандарына «иә» жауабы үшін өзіңізге бір ұпай санаңыз. Балдар санын есептеңіз.

0—3 ұпай. Сіздің коммуникативтік бақылауыңыз төмен. Сіздің мінез-құлқыңыз тұрақты және Сіз оны жағдайға байланысты өзгертуді қажет деп санамайсыз. Сіз қатынасуда шын ашыла аласыз. Кейбіреуі Сізді турашылдығыңыз үшін, жайсыз сұхбаттас санайды.

4—6 ұпай. Сіздің коммуникативтік бақылауыңыз орташа. Сіз ашықсыз, алайда, эмоцияларыңызда ұстамдысыз. Мінез-құлқыңызда айналаңыздағылармен көбірек есептесу қажет.

7—10 ұпай. Сіздің коммуникативтік бақылауыңыз жоғары. Сіз кез келген рөлге жеңіл кіресіз, жағдайдың өзгеруіне икемдісіз және айналаңыздағыларда тудыратын әсерді де болжай аласыз.

Тыңдауға арналған жаттығу

Жаттығу қатысушылар бірін бірі тыңдай, түсіне білетінін, оған не кедергі жасайтынын көруге көмектеседі.

Уақыт: 15 мин. Топ көлемі: 6 — 20 адам.

Нұсқаулық. Қатысушылар жұптарға бөлінеді. Әрбір жұптағы қатысушылар 5 минутта белгіленген тақырыпта басқасына өзі жайлы әңгімелесуі тиіс (қай жерде туғаны, отбасы, хоббиі, соңғы көрген фильмі, соңғы оқыған кітабы жайлы және т.б.). (Бұл тапсырма жайлы алдын ала айтылмайды). Оқытушы жұптарды төрттіктерге біріктіріп, әрбір қатысушыны серіктес, басқа жұп жайлы білгенін айтуды сұрайды. Бұл ретте серіктес үндемейді және ол туралы айтып жатқанын білдіртпейді. Талқылау жүргізіледі: барлығы айтылды ма әлде ақпарат жоғалды ма?

«Тозақ мұнаралары» еліктеу ойыны

Мақсат. Бұл ойын команда құруға бағытталған, мұнда қатысушылар арасындағы

коммуникациялық кедергілер үшін туындаған шиеленісті көрсету әрекеті жасалады. Мұндай кедергілер адамдар дүниетанымын жалғыз дұрыс деп қабылдай отырып, жиі басза көзқарастарды қабылдаудан бас тартуына байланысты туындайды. «Тозақ мұнараларында» бұл тұжырымдама назарға алынып, ойыншыларды ортақ команда құруға көмектесетін және кедергі жасайтын факторлар жайлы ойлануға итермелеу үшін пайдаланылады

Уақыт: 45 — 60 мин.

Топ көлемі. Төменде ұсынылған нұсқаулықтар кем дегенде 12 адамнан тұратын топқа есептелген (яғни, әрбіреуінде 6 адамнан екі команда). Егер қандай да бір себептермен Сіз саны үлкенірек немесе азырақ командалар құрғыңыз келсе, нұсқаулықтары көрсетілген карточкалар санын өзгерте аласыз. Орын жеткілікті жағдайда кез келген адам саны ойнай алады.

Жұмыс кезеңдері. Топты 6 адамнан командаларға бөліңіз. Әрбір командаға көптеген бөлшектерден тұратын «Лего» немесе кез келген басқа конструкторынан көбірек бөлшек беріңіз. Оларға мұнара салу қажет болатынын түсіндіріңіз. Барлық қатысушыларға тапсырманың бір бөлігіне қатысты мәлімет жазылатын карточканы табыстаңыз. Бұл ақпаратты ешкіммен бөлісуге болмайтынын ерекше атап өтіңіз. Ойын толық үнсіздікте өтетінін хабарлап, ойыншыларға іске кірісуге рұқсат беріңіз.

Нұсқаулықтар (карточкалар үшін)

- Мұнара 20 блоктан тұруы тиіс.
- Мұнараның биіктігі 10 деңгейді құрауы тиіс.
- Мұнара тек ақ, қызыл және сары «кірпіштерден» салынуы тиіс.
- Мұнара тек көк және сары «кірпіштерден» болуы тиіс.
- Мұнараның алтыншы деңгейі түсімен басқалардан ерекшеленуі тиіс.
- Мұнараны Сіз салуға тиіссіз. Егер «кірпіштерге» командаңыздың өзге мүшелері кіріссе, оларды тоқтатып, мұнараны өз бетіңізбен салатыныңызда тұрыңыз.

Нәтижелерді өңдеу

«Тозақ мұнаралары» ойнын сырттан бақылау қызықты (қолыңыздан келсе, видеожазба жасаңыз), себебі жеке ойыншылар нұсқаулықтарды орындаудың барлық әрекеттері олардың командалары мүшелерінің тарапынан қарсы әрекеттерге сөзсіз әкелетінін көріп, абыржып, әбігерге түседі. Ортақ міндетті орындау бойынша барлық бірлескен жұмыстары шын мәнінде ештеңе болып жатпағанын түсінген кезде, олардың көңілі қалады. Мысалы, қандай да бір ойыншы көк «кірпішін» салған кезде басқа ойыншы оны наразылықпен алып тастайды. Үшіншісі ешкімге ешқандай әрекет жасатпағысы келеді және т.б.

Әрекеттің аяқталуынан кейін жағдайларды талқылау пайдалы – олар осы ойын пайдаланылған сайын қайталанады.

1. Жалғыз құрылысшы болу тапсырылған ойыншы жеңеді. Бұл рөл қатынасудың вербалды емес әдістерін жақсы меңгерген және ешқандай оппозицияға орын бермейтінін білдіретін ойыншыға бөлінген кезде ондай жағдай болады. Бұл жағдайларда команданың басқа мүшелері темпераментіне қарай белгілі дәрежедегі шыдамдылық танытып, оны сырттай бақылайды. Бұл адам басқа ойыншының нұсқаулықтарына қайшы келетін әрекетті жасағанынша барлығы ойдағыдай жүреді: соңғысы үнсіз наразылық білдіреді, оған құрылысшы құлақ асып, сәйкесінше құрылымды өзгертеді. Наразылық білдірушілердің екеуі өзара шиеленіске түскенде

(мүмкін, олардың біреуін «кірпіштер» саны қанағаттандырмағандықтан), құрылысшы жиі екі дауласушы мысалы, тек сары кірпіштердің пайдаланылуымен қанағаттанғанға дейін, бір «кірпішті» басқасына ауыстырып эксперимент жасай бастайды.

Команданың мұндай ұстануы әдетте тиімді болады, нәтижесінде жоғарыда сипатталғанға ұқсайтын топ мұнараны бірінші салып, өз ойнына, бұйымына (мұнараға) және бір біріне риза болып қалады. Олардың бір де бірінің абыройы төгілмегендіктен болуы мүмкін. Жұмыстан шеттетілген команда мүшелері сезінген бастапқы қорлану «құрылысшыға» қалай және нені салу керектігі жөнінде нұсқаулар беру арқылы өтеледі. Бұл басшы мен бағынушылар арасындағы ымыра ретінде жетекшіліктің басқа аспектісі.

2. Жалған атақты құрылысшы оларға «кірпіштер» берілуін талап ететін басқа ойыншылар атынан мықты оппозициядан жеңіледі. Мұнда жағдай әдетте елеулі шиеленістерді тудырады. Адамдар бір бірінен «кірпіштерді» немесе құрылымнан жұлып алғанын көрдік. Егер оқиғалар мұндайға жетсе, мұнараның салынуы екі талай.

3. Сипатталған стратегиялардың комбинациясы анық. Әлеуетті құрылысшылар арасында үздіксіз келіссөздер өтеді және көп уақытты алады. Әрбір «кірпіш» вербалды емес, кейде шулы пікірталас пәніне айналады.

Уақыт жеткілікті болса мұнара ақыр соңында өседі, алайда, мұндай әрекет ететін команда әдетте 1 стратегияны таңдайтын командадан жеңіледі.

2. Өзіңіздің жағымды және негативті сипаттамаларыңыздың кестесін жасаңыз.

Менің жағымды сипаттамаларым	Түзету мен дамытуды қажет ететін қиындықтар мен проблемалар
1. 2. 3.	1. 2. 3.

БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ МЕН ТАПСЫРМАЛАР

1. Кәсіби қызметтегі, тұрғааралық қатынасудағы коммуникативтік функция рөлі мен орны қандай?
2. Коммуникативтік үдеріс құрылымы мен оның негізгі құрауыштары қандай?
3. Қатынасу кедергілерінің түрлерін, мәнін және мазмұнын атаңыз. Олар ненің нәтижесінде туындайды?
4. Ақпаратты қабылдау мен түсінуге қандай коммуникативтік кедергілер кедергі жасайды?
5. Айту мен тыңдаудағы кері байланыс не үшін қажет?
6. Екі жақты кері байланыс түрлері мен мақсаттары қандай?
7. Тиімді кері байланыс үшін қандай сұрақ техникалары маңызды?
8. Сұрастыру кезінде қандай сұрақ түрлері және қандай мақсатта пайдаланылады?
9. Сұрақтарға жауап берудің қандай техникалардын білесіз?
10. Ашық және жабық сұрақтар немен ерекшеленеді?
11. «Сұрақты дұрыс тұжырымдау» нені білдіреді?
12. Өзгеше айтуды қандай мақсатта іске асыру қажет, оның мәні неде?
13. Сезімдерді білдіру нені білдіреді, ол екі жақ үшін неге маңызды?
14. «Түсінуге» сұрақ қоюдың жеті тәсілі қандай?
15. Өзара әрекеттесу барысында конгруэнттық емес неге туындайды? Бұл термин нені білдіреді?

V тарау

ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫҢ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ

Ақыл үшін ең жемісті және табиғи жаттығу – әңгімелесу. Сөз үйретеді және жаттықтырады. Менің көзқарасыма қайшы пайымдар мені балағаттамайды және жабырқатпайды, олар ақыл күшін қоздырады және түрткі болады.

М. Монтень

Негізгі мақсаттар:

- Қатынасудың вербалды және вербалды емес құралдарын теориялық қарастыру;
- Қатынасудың сөйлеу құралдарына сипаттамалар беру;
- Вербалды емес нысандар мен коммуникация түрлерін талдау;
- Тыңдау техникалары мен түрлерін сипатату;
- Тиімді тыңдау ережелерін қарастыру;
- Оқырманға практикалық жаттығуларды орындай отырып, коммуникативтік дағдылар қалыптастыру мүмкіндігін беру;
- Коммуникативтік практикум мен өзін-өзі диагностикалауды іске асыруға үйрету.

Кілтті сөздер:
Вербалды, вербалды емес қатынасу құралдары, денотация, мәнмәтін, коммуникативтік ниет, тыңдау, сыни, эмпатиялық (эмпатия) рефлексивті емес, рефлексивті тыңдау; кинесика, такесика, паралингвистика, экстралингвистика, проксемика, алшақтау.

ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ҚҰРАЛДАРЫ: ВЕРБАЛДЫ ЖӘНЕ ВЕРБАЛДЫ ЕМЕС

Отандық психологияда, 1-тарауда аталып өткендей, қатынасу негізгі категория болып табылады. Қатынасу коммуникацияны, интеракцияны және перцепцияны қамтиды. Бұл үш құрауыш өзара байланысты және қатынасудың жетекші, бейінді функциялары

болып табылады.

Өзара әрекеттесу барысында ақпаратты жіберу және алу тек вербалды және вербалды емес белгілер жүйесі арқылы ғана мүмкін.

Вербалды коммуникация (лат. *verbalis*— ауызша) сөйлеу және тыңдау арқылы іске асырылады.

Сөйлеу қатынасудың коммуникативтік функциясын іске асырудың әмбебап құралы болып табылады. Ол қатынасу мағынасын барынша артық түсінуге және ақпаратты қабылдауға мүмкіндік береді. Сөйлеу арқасында ақпарат кодталады және коды ажыратылады, алайда оны дұрыс түсіндіру сөйлеуге ілесетін ауызша емес белгі жүйелерін талдау кезінде ғана мүмкін. Ол ой сөздің тура мәніне ешқашан тең болмайтынына байланысты. Психологтар вербалды құралдар арқылы қатынасу барысында біз ақпараттың тек 20 — 30% беретінімізді және алатынымызды анықтады. Қалған коммуникация вербалды емес құралдар арқылы іске асырылады: ақпараттың 52 % дене қимылдарын, тұрған тұрысты және бет қимылын «оқу» арқылы, ал 38 % — сөйлеуге байланысты сигналдар арқылы (дауыс ырғағы, тембрі және басқалар) аламыз.

Вербалды емес коммуникация келесілерді қамтиды:

- *кинесика* және *пантомимика* (қарау, бет қимылы, дене қимылы, тұрған тұрыс); *такесика* (қол алысу, арқадан қағу, сүю);
- *тері реакциялары* (қызару, ағару, терідегі дақтар, терлеу);
- *паралингвистика, экстралингвистика* (дауыс ырғағы, тембрі, дикция, артикуляция, үзілістер, паразит сөздер);
- *проксемика* — қатынасудың кеңістікті –уақытша ұйымдастырылуы (үстел басындағы позиция, арақашықтық);
- *ольфакторлық жүйе* (қоршаған ортаның жағымды және жағымсыз иістері).

Аталғаннан басқа, қатынасу үшін сыртқы көрініс элементтері де маңызды болып табылады, олар: табиғи дене бітімін өзгерту құралдары (киім, шаш үлгісі, косметика, көзілдірік, әшекей бұйымдар, татуировкалар, мұрт және сақал, белбеу және шарфтар), сонымен қатар, өзіндік ерекшеліктерін (жыныс белгілерін, жасын, ұлтын, діни ұстанымын, символдарды (гр. *symbolon*— шартты белгі) ерекше белгілеу немесе жасыру.

Барлық осы сипаттамалардың қатынасуда үлкен қосалқы қызмет атқаратыны, сөйлеу кезіндегі әсерді әлсірете немесе күшейте алатыны сөзсіз. Қосылған бақылау кезінде беделдің кейбір элементтері мен вербалды емес сигналдар өзара әрекеттесу қатысушыларының ниеттерін диагностикалауға, олардың

эмоциялық, экспрессивті жағдайын оқуға, олардың тыңдауға немесе тыңдамауға мүмкіндік береді.

Тапсырманы орындаңыз

Жылы шырайлы күлкі жүзіңізден үнемі кетпеуіне өзіңізді үйретіңіз. Егер ол болмаса, оған дайындық болуы тиіс. Іштей күлу әрқашан болуы тиіс.

Осы мақсатта таңертең айнаға ұзағырақ қараңыз. Қылмыңдаңыз, бет-аузыңызды тыржитыңыз: бұл Сізді күлдіреді. Тоқтаңыз! Байланысқа түсетін барлық сұхбаттастармен кездескен кезде Сіздің бет әлпетіңіз дәл осындай болуы тиіс. Далаға шығардан бұрын, өзіңізге осыны уәде етіңіз.

СӨЗЛЕУ ҚАТЫНАСТАҒЫ ТІЛ ФУНКЦИЯЛАРЫ

Р. және К. Вердерберлер «Қатынасу» кітабында қатынасу – дұрыс емес түсінуді зерттеу және оны түзету деп атап өтеді. Адамдар арасындағы түсінбеушілікті түзету мүмкін бе? Қатынасу проблемалары жөніндегі мамандар оны анық және орынды тілдесу арқылы жасау мақсатқа лайықты деп санайды. Адам қандай да коммуникативтік шараға қатысса да, оның табысы коммуникативтік құзыреттіліктің маңызды құрауышы - вербалды немесе вербалды емес қатынаса алуына байланысты болады.

Сөздік қатынасу — тіл арқылы адамдар арасында мақсатты, тура немесе жанама байланысты орнату және сақтау үдерісі. Кез келген мәтінде (жазбаша немесе ауызша) тіл жүйесі, яғни, адамдардың қатынасу және олардың ойларын, сезімдерін, тілектері мен ниеттерін білдіру құралы болып табылатын, фонетикалық, лексикалық, грамматикалық бірліктер кешені іске асырылады.

Тіл — бір тіл қауымдастығы үшін ортақ сөздер мен оларды пайдалану жүйелерінің жинағы, сөйлеу кезінде жүзеге асырылады және ол арқылы коммуникативтік мақсатын орындайды.

Тіл адамға келесі мақсаттарда қызмет етеді:

- заттар мен бұйымдарды анықтау, белгілеу, сипаттау және бұл анықтамаларды шектеу;
- позитивті немесе негативті көзқарасты бағалау, білдіру;
- тікелей тәжірибемізден тән заттарды талқылау, яғни, өткен, нақты шақ және болашақ туралы гипотезалық пайымдау;
- тіл мүмкіндіктері, сөздерді қалай тұжырымдау, анық сөйлеу, кері реакция тудыру туралы сөйлеу.

Алайда, бір тілде сөйлескенмен, адамдар әрқашан бірін бірі

түсіне бермейді. Философ Гегель айтқандай, «оқушыларымның біреуі ғана мені түсінді, бірақ ол да дұрыс түсінбеді». Ол неге байланысты?

Біріншіден, тілді оқыған кезде, адамдар сөздерді есте сақтайды. Сөз бен оның мәні арасындағы қатынас күрделі, әсіресе, орыс тілінде, мұнда көптеген сөздің бірнеше мәні және ондаған синонимдері бар. Сөйлеуді тыңдаған кезде адам сөздердің мағынасын өз бетімен түсіндіреді. Мысалы, *He'sreallygay* сөздерін біреудің сексуалды бағыты немесе біреудің көтеріңкі көңіл-күйі ретінде түсінетіні аңгіме орын алған жағдайларға байланысты. Сондықтан тілді пайдалану және оны түсіндіру – әрбір адам үшін жеке шығармашылық үдеріс.

Екіншіден, адамдар сөздерді уақытқа және орынға байланысты әр түрлі қабылдайды. Мәндер сөздерге мәңгі белгіленбеген, олар кезеңнен кезеңге, ұрпақтан ұрпаққа қарай, сонымен қатар, бір ел шектерінде аймаққа қарай ауысады. Әрбір жаңа буын тілді қайта үйреніп, сол мақсаттарда, бірақ өзгеше сөздермен пайдаланады (мысалы: жетекшінің орнына — менеджер; адам қажеттіліктерін зерттеудің орнына — маркетингтік зерттеулер және басқа).

Үшіншіден, адамдарға сөз мағыналарын әр түрлі қабылдау тән. Кейбір сөздердің біреуден артық ортақ қабылданған мәні бар, ол қатынасудағы өзара түсінбеушілік себебі болуы мүмкін. Мысалы, орыс тілінде «лук» сөзі – азық, оқ ату қаруы, «гранат» — бағалы тас және жеміс. Бұл тіл құбылысы *полисемия* (гр. *poly*— көп + гр. *sema*— белгі) — нақты тіл қауымдастығында қабылданған бір мәннен артық болуы деп атайды. Одан басқа, хабарлама әр түрлі сөздер мен сөз орамы арқылы кодталуы мүмкін екені белгілі. Ол тілдің *синонимия* (гр. *synonymia*— аттастық) — ұқсас ақпаратты хабарлау үшін әр түрлі сөздер мен сөз орамдарын пайдалану тәрізді құбылысына байланысты. Мысалы, «сен кешіңтің» сөздерінің мазмұнын «сен тым кеш келдің» және «сен уақытында келмедің» сөздері арқылы білдіруге болады. Синоним сөз орамын таңдау сөйлеушінің жағдайға, нақты сұхбаттасқа көзқарасын білдіруі мүмкін.

Сөйлеу — тілдің сыртқы белгісі, білдіретін ақпарат мақсаттарына сәйкес және оның заңдары бойынша ұйымдастырылған және құрылымдалған тіл бірліктерінің реттілігі. Қатынасудағы тілдің негізгі функциялары:

- *конструктивтік* — ойды тұжырымдау, хабарламаны тұтастыру;
- *коммуникативтік* — ақпарат алмасу функциясы;
- *эмотивті* — өзін-өзі бағалауды, аландауды, айтушының сөйлеу пәніне қатысты көзқарасын білдіруі және қатынасу

жағдайына тікелей эмоциялық жауап қайтаруы;

- *конативті* — сөйлеушінің сөзінде оның сұхбаттасқа қатысты мақсатын, оған әсер етуге, белгілі қарым-қатынас қалыптастыруға, әсер етуге талпынуын білдіру.

Сөздердің мәні екі түрлі болады: денотативті және коннотативті.

Денотация — әрбір ұлттық тілде сөзге меншіктелетін және әдетте сөздікте жазылатын тура анық мән. Алайда уақыт өте сөз мәні өзгеруі мүмкін, әр түрлі мамандар он әр түрлі бағалайды, сондықтан, әр түрлі сөздіктерде сөздер бірдей түсіндірілмейді және бірнеше мәнде болуы мүмкін. Одан басқа, сөз мәні ол пайдаланылатын мәнмәтінге байланысты өзгеруі мүмкін (мысалы, «среда (орта)» сөзі апта күнін және әлдекімнің немесе әлдененің мекендеу кеңістігін білдіруі мүмкін). Мәнмәтін сөзді нақты түсіндіру үшін үлкен мағынаға ие.

Мәнмәтін, немесе жағдай (лат. *contextus*— тығыз байланыс, қосылу) — нақты оқиға орын алатын, біздің ойымыз бен жағдайға көзқарасқа қатысты сөйлеу актісімен ілесетін жағдайлар.

Коннотация — адам қандай да бір сөзбен байланыстыратын, кейде сөздің өзінен де мәні үлкен болатын екінші дәрежедегі сөз ассоциациялары. Сөздер негативті (мысалы, сәтсіздік) немесе позитивті (мысалы, табыс) коннотацияны артады. Бір сөздер жағымсыз (астениялық) эмоциялар тудырса («жек көру», «өтірікші», «өлім», «тығырық»), басқалары жағымды эмоция тудырады («махаббат», «сүю», «дос», «гүл»).

Сөздер денотативті және коннотативті болып мәндері адамға хабарланғанның не түсінгені ғана маңызды екендіктен бөлінеді. Әр түрлі субмәдениет адамдарына бір бірін түсіну қиын, себебі олар әлімге әр түрлі көзқараспен қарайды. Нәсілдік, діни және ұлттық ерекшеліктерге байланысты қиындықтардан басқа, сөздерді түсінуге жастық, мәдени, әлеуметтік және саяси сипаттамалар мен мүдделер де әсер етеді.

Пайдаланылатын тіл ерекшеліктерін білу қатынасудың әрбір түрі үшін маңызды. Жиі адамдар эмоцияларды, ыңғайсыз жағдайларды оны түсіндурідің субъективтілігі үшін бастан кешеді, ол өз кезегінде әдеттен тыс қылықтарды тудыруы және шиеленіске әкелуі мүмкін.

Сөйлеу қызметі — адамдар арасында қатынасу үдерісінде тілді сөйлеу кезінде арнайы пайдалану, қызмет пен қатынасудың жеке жағдайы, ал ***сөйлеу коммуникациясы*** – сөйлеу қызметінің ақпараттық және коммуникативтік жақтары. Тілмен салыстырғанда сөйлеуді жақсы немесе жаман, анық немесе түсініксіз, экспрессивті немесе мәнерлі емес деп бағалауға болады.

Сөйлеу қызметінің төрт түрі болады. Олардың екеуі

мәтін жасауға (ақпаратты жіберу) қатысады – ол *айту* және *жазу*, ал басқа екеуі – мәтінді қабылдауға, ондағы ақпаратты қабылдауға қатысады – ол *тыңдау* және *оқу*.

Сөздік қатынасқа екі және одан көп адам қатысады. Өзімен өзі қатынасу *аутокоммуникация* деп аталады және қатынасу үдерісі әрқашан серіктестің болуын тұспалайтындықтан, ол өзара әрекеттесу, өзара түсіністік, ақпарат *алмасу* үдерісі болып табылатындықтан жат болып саналады.

Сұхбаттастардың ниетіне байланысты (маңызды әлденені хабарлау немесе білу, бағалау, бірдеңеге итермелеу, жағымды бірдеңе істеу, қызмет көрсету, қандай да бір сұрақ бойынша келісу және басқалар) әр түрлі сөздік мәтіндер, *сөздік конструкттар* пайда болады. Өзара әрекеттесу қатысушылары қажет жағдайда коммуникативтік сөйлеудің барлық сан алуандығын пайдалана алады: түсініктемелер, хабарлама, пікір, ұсыныс, кеңес, сұрақ, жауап, сіни ескерту, қақпа сөз, қошемет, қорытынды, түйіндеу.

КОММУНИКАТИВТІК НИЕТ

Коммуникативтік интенция, немесе коммуникативтік ниет — серіктестердің бірінің басқа серіктеспен қатынасуға (байланысқа) түсуге ықыласы. Коммуникативтік өзара әрекеттесу құрылымы ақпараттың коммуникативтік тізбек арқылы өтуіне сәйкес дамиды: жіберуші – хабарлама – алушы. Сөйлеу бұл қызметте белгілі мағынаға ие болып, тек сөздік емес мәнмәтін құрылымында ғана жақсырақ түсініле алады.

Сөздік қатынаста, әдетте, қатынасу бастамашысы көздейтін мақсаттардың екі түрін айырады:

- *ең жақын мақсат,* яғни, айтып тұрған адап тікелей тұспалайтын (мысалы, *интеллектуалдық мақсат* — ақпаратты беру немесе алу, оқиғаларды бағалау үшін және *қарым-қатынас сипатын белгілеуге байланысты мақсат,* серіктес сөзқарасын қолдау немесе жоққа шығару);
- *қашық ұзақ мерзімді*.

Сұхбаттастың жақын мақсаттарында (әсіресе келіссөзде) жиі өзара әрекеттесуді тереңдететін және оны күрделі ететін *мақсатты бүкпе мән* жатады (елеусіз мақсат). Бүкпе мән – сұхбаттас тек қатынасу мәнмәтінінде түсінетін, сөздік хабарламаның анық емес мағынасы.

Бүкпе сөз белгілері келесідей жасырынуы мүмкін:

- сөйлеу мазмұнында;

■ оның дыбысталуының сипаттарында (үн, дауыс қаттылығы, үзілістер, мысқылдау);
■ мінез-құлықтың вербалды емес сипаттамаларында (тұрған тұрыс, өзара әрекеттесу кеңістігін дистанциялық ұйымдастыру, бет қимылы, дене қимылы).

Қандай да бір ақпарат оның негізін құрайтын элементтер арасында мағыналық қайшылық немесе сәйкессіздік болған кезде жасырын мағына ретінде қабылдана алуы мүмкіндігі дәлелденген.

Сұхбаттаспен өзара әрекеттесу кезінде келесілерді есте сақтау маңызды:
■ егер сұхбаттас бүкпе сөз мағынасын аша алмаса – ол серіктесті түсінбеуі мүмкін; оның үстіне, біреу тұспалдауды түсінбесе, оның сұхбаттас алдындағы бағасы төмендейтіні белгілі;
■ әзіл-сықақ, мысқыл, келеке сұхбаттасты ақыл ширақтығына, «адекваттылыққа» бағалаудың өзіндік тәсілі болып табылады;
■ бүкпе сөзге анықталған тұспалдау бүкпе сөздің өзін түсінудің кепілдігі болып табылмайды («Ол негі айтқысы келді?»).

Сөздік шеберлік баяндау логикасы мен сөйлеу жанрларын меңгеруде ғана емес, сөйлеу мәдениетінде, нақты жағдайда ең дәл, демек, ек лайықты және стилистикалық орынды тіл құралын, сөзді немесе дене қимылын табу қабілеттілігінде байқалады.

Сөйлеу мәдениеті келесілерді қамтиды:
■ әдеби тіл нормаларын білуді;
■ оларға сәйкес ең дәл, нақты жағдайдағы орынды сөздер мен сөз тіркестерін таңдау қабілетін;
■ әр түрлі тіл құралдарын пайдаланумен қол жеткізілетін сөйлеу мәнерлігі, мысалы: *синонимдер, теңеулер, троптар* (осы сөздің ауыспалы мағынасында), *метафалар* (сөз қозғалған құбылыстар образдарын жасырын салыстыру), *фигуралар* (сөз орамдарын ерекше құру), *гипербола* (асырылған), *фразеологизмдер* және т.б. вербалды емес құралдар (дене, бет қимылы, интонация, үзілістер, тұрыс, қашықтықтар және басқалар).

Тапсырманы орындаңыз

Тапсырманы орындай отырып, Сіз бір уақытта сөз қорыңызды кеңейте аласыз және синонимдер мен антонимдерді табу қабілетіңізді жетілдіре аласыз.

Күнделікті өзіңіз үшін 15 сөзден тұратын тізімді құрастырып отырыңыз. Осы сөздің әрбіреуі үшін екі синоним және екі антоним табыңыз. Ол көп уақытты алмайды, ал Сіз тіліңізді байытасыз.

Анаграммалар құрастырыңыз. Төрт-сегіз әріпті сөздерді таңдаңыз (*сұрып, автор, лашын, апельсин* және т.б.) және олардан қанша жаңа

сөз құрай алатыныңызды тексеріңіз. Өзіңізге 10 минуттық шек қойыңыз.

ВЕРБАЛДЫ ҚАТЫНАСУ ҚҰРАЛДАРЫ

Өзара әрекеттесу мазмұнының сипаты ең алдымен, коммуникацияда айтарлықтай логикалық-мағыналық желіні құратын вербалды құралдарға, қатынасу техникаларына байланысты. Қатынасудың заманауи іскерлік стилінің жетекші сипаттамасы сөз орамының қысқалығы мен құрылу қарапайымдылығы, кәсіби лексиканы, өзіндік клише және орамдарды пайдалану болып табылады. Сөйлесудің коммуникативтік аспектілеріне сұхбаттастың назарын аудару және сақтау тәсілдерін, сонымен қатар, таңдалған қатынасудың жылы шырайлы немесе ресми, қамқор немесе құрметті үні жатады.

Коммуникацияда болжамды нәтижелерге жету үшін белгілі сөйлесу стилін белгілейтін әр түрлі психотехникалық тәсілдерді пайдаланады. Оларға келесілер жатады:

- *ойдағы сұхбаттау* — әлеуетті сұхбатқа, сұхбат жағдайларына еліктеу, ол сұхбаттасты жаңылыстырады;
- *сұрақ-жауап тәсілі* — қатынасу субъектісі өзіне сұрақ қойып, оған өзі жауап береді, мысалы сұхбаттас назарын аударып, сақтауға және сонымен бірге өз «елеусіз желісін» жүргізуге мүмкіндік беретін риторикалық сұрақ;
- *эмоциялық лептеу* — өзара әрекеттесу пәніне қатысты назарды күшейтеді, сұхбаттастың әңгімеге кірістірілуін ынталандырады;
- *эвфемизмдер* (гр. *euphemismos: eu*— жақсы + *phemi*— сөйлеймін) — байланыстың тілектес атмосферасын сақтауға мүмкіндік беретін, әдетте теріс эмоциялар тудыратын «қызыл жалаушаларға» эмоциялардың жағымсыз байқалуын төмендететін қатты сөздердің жұмсағырақ баламалары (мысалы: «сіз тиіссіз» орнына «жақсы болушы еді»; «сәтсіздік» орнына — «толық емес жеңіс»; «өтірік айтпаңыз» орнына — «ойдан шығармаңыз» және басқа);
- *инверсия* (лат. *inversio*— аудару, орнын ауыстыру), яғни сөздер тәртібін саналы бұзу, сұхбаттас мағынасын осы тәсілді пайдаланатын сұхбаттас ниетіне қарай керіден жағымдыға және жағымдыдан керіге ауыстыру;
- *«аффинити»* — психологиялық қосу, нақты жағдайда қажетті эмоциялық реакцияларды білдіру, келісімді және сәйкес келетін мүдделерді іздеу арқылы конструктивтілік пен өзара түсіністікке септігін тигізетін қатынасудың эмоциялық фонын тудыру (сұхбаттастардың ұнатуы, әуестігі);
- *алшақлау* — сұхбаттастың жағдайлары мен уайымдарына терең

өту, сондай-ақ, жеке сұрақтардан толық алыстау тәсілі. Мысалы, «сен» деуден «Сіз» деуге ауысу, жақтырмау, жатсыну, қабылдамау, мүмкін өшпенділік немесе ұнатпауды білдіретін алшақтауды дәлелдейді. Кері ауысу қатынасудағы жағымды ілгерілеуді, ресми қашықтықты қысқарту мен достық қатынасуды қалауды білдіреді;

■ *қатысудың белсенділігі* — оған кірісудің жиілігі мен ұзақтылығында байқалады, келесілерді білдіруі мүмкін:

а) сұхбаттастың талқыланатын проблемаға, өзара әрекеттесудің өзіне қызығушылығы дәрежесін;

б) адамның өзін-өзі бағалауы, оның сенімділігі немесе жасқаншақтығы, алаңдау халі туралы;

в) адамның сөйлеудің толықтығына немесе қысқалығына жалпы бейімділігі туралы.

Өзара әрекеттесу кезіндегі барлық сөйлеу қылықтары сұхбаттастың белгілі вербалды немесе вербалды емес реакциясына (кері байланысқа) бағытталған.

Реакция қатынасу қатысушыларының болжамдарына сәйкес болуы үшін, келесі ережелерді орындау қажет:

■ әрбір сұхбаттасты позитивті жеке қасиеттерге ие деп санау;

■ әрбір серіктесте жеке тұлғаны және оның өз көзқарасына, қажетті нәтижеге жету құқығын құрметтеу;

■ релеванттық постулатын орындау (ағыл. *relevant*— орынды, іске қатысты, яғни ақпараттық сұрау мен алынған хабарлама арасында мағыналық сәйкестік болуы тиіс);

■ ақпарат көлемі мен сапасына дұрыс қарау;

■ сөйлеудің тілдік нормативтілігін пайдалану;

■ белгіленген ережелерге, шектеулерге, регламенттерге бағыну.

Жоғарыда аталған ережелерді өзара әрекеттесу тәжірибесінде іске асыру қатысушылардың әрбіреуіне ынтымақтастық негізінде екі жақты нәтижеге қол жеткізуге мүмкіндік береді.

Еліктеу ойны

«Әуе шары»

Ойын адамдар өздерін шиеленісті, төтенше жағдайда өздерін қалай ұстайтындарын, проблеманы шешу үшін қандай ауызша (вербалды) және ауызша емес (вербалды емес) құралдар мен тәсілдерді пайдаланатындарын көруге мүмкіндік береді.

Команда мүшелері (5 — 9 адам) апатқа ұшыраған әуе шарында ұшып келе жатқандарын елестетуі тиіс. Топ себеттен парашютсіз түсуі тиіс адамды таңдауға тиіс.

Әрбір ойын қатысушысы не себепті ол адамның өзі болмауға тиіс екенін түсіндіруі тиіс. Онсыз ешкім тірі қала алмайды деп санайды ма, әлде барлығының ықыласына бөленуге тырыса ма? Ойын өзара әрекеттесу қатысушылары тірі қалу үшін қандай әдістер, тәсілдер мен техникаларға (әсіресе, екі ойыншы қалып, шар құлауды жалғастырған, және жеңіс үшін біреу өзін құрбандыққа шалуы тиіс кезде) жүгінетінін көрсетеді.

ТҰЛҒА АРАЛЫҚ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТАҒЫ ТЫҢДАУ

Тиімді өзара әрекеттесу үшін сөйлеу қызметін игеріп қана қоймай, тиімді тыңдауды да үйрену қажет. Айту және тыңдау – вербалды құзыреттіліктің екі ең маңызды дағдысы.

Тыңдау — адамның есту және көру ынталарын бағытты қабылдауы және оларға мән беруі үдерісі. Егер ***есту*** – дыбыс толқындарының дабыл жарғақтарына әсер етуі арқылы анықталатын және арнайы ақыл жұмсаусыз өтетін физикалық үдеріс болса, ***тыңдау*** (тиімді тыңдау) – адамның бүкіл тұлғасы қатысатын, келіп түсетін ақпаратты қабылдау, ойлау, түсіну, құрылымдау мен есте сақтаудың күрделі үдерісі. Тыңдап түсіну күнделікті қатынасудағы қарым-қатынас сапасына, табысты өзара әрекеттесуге және өзара түсініктікке әсер ететін іргелі дағды болып табылады. Дегенмен көп адамдар, тыңдап түсіне алмайды.

Тыңдау қабілеті адамдарда бірдей дамымаған. Зерттеулер орта есеппен алғанда, біздің өзгелермен қатынасуымыз уақыты келесідей бөлінетінін көрсетеді: уақыттың шамамен 42 — 53 % біз өзгелерді тыңдаймыз, 16 — 32% — өзіміз сөйлейміз, 15—17% — оқимыз, 9—14 % — жазамыз. Сандарға қарасақ, ақпаратты қабылдау әдісі ретінде тыңдау қабілеті коммуникацияда оқу және жазуды бірге алғаннан жиі пайдаланылады, демек, мұндай дағдыны игеру әрбіреу үшін маңызды.

Адамдардың көпшілігі тыңдап түсіну қабілетін 70 — 80% бағалайды. Алайда зерттеулер шын мәнінде тыңдап түсіну қабілеті адамдардың көпшілігінде не бары 25 % екенін көрсетеді, яғни, естілген хабарламалардың төрттен үш бөлігі жоғалады.

Хабарламаны адамнан адамға жіберу барысында оның мазмұнына не болатынын схема түрінде келесідей бейнелеуге болады: ойланғаны 100% → айтылғаны ойланғаннан 80% → айтылғаннан естілгені 70 % → естілгеннен түсінілгені 60 % → қабылданғаннан жадыда қалғаны шамамен 24%.

Тыңдау үдерісінің негізінде ***жинақталу*** жатыр — біздің сезім

мүшелерімізге жететін мүмкін түрткілердің көпшілігінен нақты түрткілерге шоғырлану. Мұқият тыңдау кезінде тіпті қысым көтерілуімен және жүрек жиырылуы жиілігінің жоғарылауымен ілесуі мүмкін интеллектуалдық қызмет өтеді.

Адам ең алдымен, оған қызықты және оның физикалық және психологиялық қажеттіліктеріне сай келетін ақпаратқа көңіл аударады. Тыңдау қабілеті ақпарат бізге қызықты болмаған кезде де көңіл тоқтата алуды тұспалайды.

Сөйлеушінің сөзіне саналы көңіл тоқтату үшін, келесілерді орындау қажет:

- *физикалық және психологиялық тұрғыдан тыңдауға дайын болу.* Ең алдымен, іштей назар тоғыстыру, мұқият тыңдау кейпін қабылдау (түзу отыру, басты сәл еңкейту, сөйлеушіге тура қарау);
- *сөйлеуші рөлінен тыңдаушы рөліне ауысу.* Қатынасу сұхбаттар негізінде құрылады. Егер тыңдаудың орнына сұхбаттас уақытын жауапты жоспарлауға өткізсе және өз сөзін айтуға мүмкіндікті күтсе, тыңдау тиімділігі күрт төмендейді. Сөйлеуші рөлінен тыңдаушы рөліне үнемі ауысу сұхбаттастан тырысуды және назар бөлуді қажет етеді;
- *жауап қайтарудан бұрын, тыңдау.* Тым жиі жағдайларда сұхбаттастар адам сөйлеуді тоқтатқанша тыңдауды тоқтатады, себебі серіктестің не айтқысы келіп тұрғанын әрбіреуі білемін деп санайды. Тәжірибе жиі бұл біздің адасушылығымыз болып табылатынын көрсетеді, сондықтан адамға сөзін аяқтау мүмкіндігін беру және мұқият тыңдау әдетін көрсету қажет;
- *объективті тыңдау.* Мұқият тыңдау үдерісінен бізді жиі сұхбаттастың сөздері мен әдеттері алаңдататыны белгілі болғандықтан, олардың көпшілігі эмоциялық немесе негативті жауап қайтаруға итермелейтін арнайы «семантикалық шу» тудырып, тыңдаушының көңілін аударуы мүмкін. Пікірталастарда, сұхбаттарда, көпшілік алдында сөз сөйлеу кезінде және саяси жарыссөзде сөз арасына серіктестің эмоциялық реакциясын қосатын «қызыл жалауша» сөздерді қамтитын, «осал жерлерді» қою кең таралған. Қатынасудың көптеген қатысушылары үшін ол «дағдарыс», «арпалыс», «тығырық», «террор», «агрессия», «қан», «өлім» тәрізді және басқа сыни сөздер;

Олар адамды тепе-теңдіктен шығарып, психикасына әсер етеді. Сезімтал адамда бұл сөздерге жауап ретінде теріс эмоциялар пайда болады және ол сөйлеушінің сөздерін қабылдауды доғарады. Әрбір тыңдаушыға бұл "шудың" болуын түсіне отырып, эмоцияларды қосусыз, жауап беруден бұрын хабарламаның мағынасын түсінуге тырысумен, объективті тыңдау үшін күш жұмсау қажет.

Коммуникациядағы ***түсіну*** - хабарламаға дұрыс мән беру

арқылы оның мағынасын дәл ашу. Бір адамның басқа адамды түсіну мүмкіндіктері әдетте екі себеппен шектеледі:

- сөздерге жеке мағына беретін әрбір адамның өмірлік және кәсіби тәжірибесіндегі айырмашылық;
- адамның лингвистикалық сөздігі - тезаурусындағы айырмашылық (гр. *thesauros*— қор, толық мағыналық ақпараты бар тіл сөздігі).

Біз бейтаныс немесе жылдам айталатын сөздерді, көптеген фактілер мен сандарды немесе анық тұжырымдалмаған ойды естіген кезде түсіну ауырлайды. Мамандардың бағалауы бойынша, адамдардың көпшілігі минутына шамемен 125 сөзді айтады, бірақ оларды шамамен төрт есе жылдамырақ ойлай алады. Ол тыңдаушы ретінде адам, тәртіпке келтірмесе, көңіл тоқтата алудың жетіспеушілігіне әкелетін ойлау еркіндігіне ие екенін білдіреді. Ақпаратты түсіну белсенді тыңдауды ғана емес, эмпатияны, сұрастыруды, өзгеше айтуды және түйіндеуді қоса, кері байланысты орнатудың арнайы техникаларын пайдалануды қажет етеді, ол туралы сөз ары қарай қозғалады.

ТЫҢДАУ ТҮРЛЕРІ МЕН ФУНКЦИЯЛАРЫ

Әдебиетте тыңдаудың әртүрлі түрлері сипатталады: бағытталған сыни, эмпатикалық, рефлексиялық емес, белсенді рефлексиялық.

Бағытталған сыни тыңдау. Мұндай тыңдау арқылы қарым-қатынас қатысушысы алдымен хабарды сыни талдаумен (жиі алдын-ала ақпараттың сыни қабылдауы арқылы келеді), яғни, ақпараттың қаншалықты шынайы немесе анық, ықтимал болатынын анықтайды, содан кейін ғана ол онымен келісе ме, оны қабылдауға және жауап бергісі келетінін түсінеді. Сыни талдау сұхбаттасушының қорытындыларының сапасы мен дұрыстығын бағалауды талап етеді, яғни, фактілерді, зерттеуге негізделген мәлімдемелерді, бірақ шынайы болуы міндетті емес. Факт - тексерілетін мәлімдеме, ал нәтиже - бұл нәтиже беретін туынды. Сыни тыңдау арқылы сұхбаттасушы әдетте:

- тиісті тұжырымдарды қолдайтын фактілердің бар-жоғын *анықтайды, орынды ма*;
- дәлелдер мен қорытынды арасындағы логикалық байланыс бар-жоғын *бағалайды*;
- қорытындылардың сапасын төмендететін басқа да белгілі ақпарат бар-жоғын *анықтайды*.

Іс жүзінде мұндай тыңдау белгілі бір жағдайларда пайдалы болады, яғни шешімдер қабылданатын, жаңа тәжірибелер, жобалар

талқыланатын, пікір айтылатын (жиналыс, кездесу немесе талқылау) жерлерде. Сонымен бірге, жаңа ақпарат талқыланғанда, жаңа білім (сабақ, дәріс, баяндама) хабарланатын кезде, сыни тыңдау тиімді емес. Ақпаратты қабылдамау сізге оны тыңдауға мүмкіндік бермейді, тек тыңдаудың қалаусыз екендігін растайтын нәрсеге ғана назар аударуды талап етеді. Нәтижесінде, құндының барлығы қабылданбайды, ақпараттың қызығушылығы төмендейді, уақыт жоғалады, қанағаттандырылмайды.

Эмпатикалық тыңдау. Эмпатия (ағылшынның *empathy* - өзге адамдардың жан дүниесін түсіну мен жай-күйін ұғыну қабілеттілігі) - бұл адамның басқа адамдардың сезімдері мен уайымдарына эмоционалды жауап беру қабілеті. Эмпатикалық тыңдау кезінде, сұхбаттасуға қатысушы басқа адамның айтқан сөзін түсінуге емес, сезімдерді «оқуға» көбірек көңіл бөледі. Эмпатияны көрсетудің үш нұсқасы бар: эмпатикалық жауап беру, басқа көзқарасты қабылдау және ұнатушылықпен жауап беру.

Эмпатикалық жауап, егер бақылауды қолданатын адам, эмоциялық реакциялары басқа біреудің эмоцияларының нақты немесе күткен ұқсас көріністеріне ұшыраған кезде пайда болады.

Басқа көзқарасты қабылдау - «басқа біреудің аяқ-киімімен жүру қабілеті» тәрізді басқа біреудің орнына өзін қоя білу.

Ұнатушылықпен жауап беру – бұл онда қалыптасқан мән-жайларға немесе жағдаятқа байланысты басқа адамға бағытталған қамқорлық, қатысу, жанашырлық сезімі. *Ұнатушылықпен жауап беру* әдісі алдыңғы екеуінен ерекшелігі, негізінен, серіктес басқа адам үшін уайымдауға тырыспайды. Өзгелердің шын мәнінде не сезінетінін түсіну адамның көңілін түсіріп, бұл адамның қамын ойлауды, оған деген жанының ашуын немесе басқа да сезімдерін тудырады.

Эмпатикалық тыңдау ережелері:

- жанын өз уайымдарынан және проблемаларынан босатып, сұхбаттасушы туралы кемсітуге жол бермеу, оның сезімдерін қабылдауды реттеп алу маңызды;
- әріптестердің сөзіне деген реакциясында оның тәжірибесін, сезімін, дұрыс қабылдауын ғана емес, сонымен бірге түсінуді және қабылдауды көрсету керек;
- серіктестің сезімін көрсету оның іс-әрекеттерін және нақты әрекеттерге әкелетін мінез-құлқының жасырын себептерін түсіндірместен жүзеге асырылуға тиіс, сіз оған осы сезімнің пайда болу себептері туралы өз пікіріңізді түсіндірмеуіңіз керек;
- паузаны ұстау керек. Жауап бергеннен кейін әңгімелесуші әдетте үнсіз болуы керек, ойланып, бір-бірінің сезімін түсінуі керек. Қосымша хабарлар мен түсіндірмелерге асықпау керек.

Эмпатикалық тыңдау кезінде, әдетте, кеңес бермеңіз, әңгімелесушіні бағалауға тырыспаңыз, мораль айтпайды, сынап, үйретпейді.

Әлемді басқа көзқарас тұрғысынан көру - өте күрделі іскерлік, ол адамдарда әртүрлі жолдармен дамиды, сонымен қатар, кейбіреулерде бұл қабілет жетілмеген. Эмпатикалық дағдылар өзара әрекеттесудің тиімділігін арттыруға мүмкіндік береді, бірақ олар, сондай-ақ концентрациясы тәрізді, өзара әрекеттесу кезінде қатысушының қосымша күшін талап етеді. Осындай дағдылардың негізінде - адам ретінде, тек қана объект ретінде ғана емес, сондай-ақ құндылықтары бар адам ретінде қарастыра отырып, әңгімелесушіні құрметтеу жатыр. Құрметпен қарау, уақыт пен күш-жігерді өзіңізге емес, басқаларға аударуға мүмкіндік береді.

Тапсырманы орындаңыз

Сүйіспеншілікті көрсету үшін байқау барысында әңгімелесушінің ауызша емес сигналдарын «оқып үйрену» қажет. Мұны істеу үшін келесі әрекеттерді орындап көріңіз. Басқа адам сізбен әңгіме бастағанда, ойша ішіңізден екі сұрақ қойыңыз.

А. Менің ойымша, осы сәтте осы адам қандай сезімде?

В. Оның мінез-құлқында не мені осындай қорытындыға әкеледі?

Басқа адамға мейірімділік танытқан кездегі жағдайды сипаттаңыз. Жазу кітапшаңызға бұл жағдайды жазып алыңыз. Бұл адамның эмоционалдық жағдайы қандай болды? Сіз оны қалай білдіңіз? Ауызша емес сөздер қандай болды? Ауызшасы ше? Бұл адаммен қарым-қатынасыңыз қандай болды? Бұл адам сізге қаншалықты ұқсас? Сіз осы адамның уаймына ұқсас нақты уайымдарды өз басыңыздан өткіздіңіз бе?

Байланыс кезінде эмпатиялық тыңдау, егер тыңдаушы тыңдаушыны оң эмоцияларға (қуаныш, ең жақсы үміт, өзін-өзі сенімді ету, болашақта, көңіл көтеру, қанағаттану) әкелсе тиімді болады және оның сөдерінен сөйлеуші тыңдаушыға теріс әсер етсе, тиімсіз болады (қорқыныш, үрей, қайғы, ренжу, түңілу, үмітсіздік, ашылмаған сезім). Әңгімелесушіні саналы түрде қадағалап, өзіңізден сұрақтар қойып, адамның эмоционалдық күйі туралы ақпараттың ауызша және ауызша емес аспектілеріне назар аудара аласыз.

Рефлексиясыз тыңдау. Бұл есту түрі оған барынша назар аударуда тыңдаушының сөзіне аз араласуды көздейді. Сөйлеушінің сөйлеген сөздеріне және ескертулеріне кедергі келтірместен, *мұқият үндемеу қабілеті* тыңдаушының өзін-өзі білдіруіне

көмектеседі және берілген ақпараттың мағынасын жақсы түсінуге, сөздердің артында тұрған нәрселерді ұғынуға көмектеседі. Мұндай тыңдаудың маңызды сигналы - ауызша емес реакция, яғни, көзбен байланыс, басты изеу немесе шайқау және т.б.

Сұхбаттасқанда кейде сіз эмоциялық жағынан әсер ететін, күшті эмоционалдық толқуда (мысалы, жанжал жағдайында) тұрған адамды тыңдауыңыз керек болады. Бұл жағдайда рефлексиялық емес тыңдаулар қабылдау іске қосылады. Бұл жағдайда әңгімелесуші, тікелей мағынада әңгімелесуші болмайды, енді ол эмоцияларын бақыламайтын, бірдеңеге «шырғаланған», әңгіме мазмұнын ұстай алмайтын адам. Ол, ең алдымен, тыныштықпен қалып, өзін-өзі бақылаудың қалыпты күйіне келуі керек, тек содан кейін ғана онымен қарым-қатынас жалғастыруға болады.

Мұндай жағдайларда адамның жалғыз емес екендігін білуге, оны түсінуге және қолдау көрсетуге дайын екендігіңді ғана білдіріп, тыңдау маңызды. Мамандардың пікірінше, адамның эмоционалдық күйі маятниктікке ұқсайды: эмоционалды қайнаудың ең жоғары нүктесіне жетіп, адам «түсе бастайды», тынышталады; одан кейін сезім күші қайтадан артады, бірақ ең жоғары нүктеге жеткенде ол қайтадан құлайды және т.б. Егер сіз осы процеске кедергі жасамасаңыз, яғни, маятникті қосымша «қозғалтпасаңыз», содан кейін сөйлеп біткен адам тыныштанады және қалыпты қарым-қатынаста бола алады. Бұл жағдайда үнсіз болмау керек, өйткені кез келген адамның саңырау үні тітіркендіреді, ал қозған адамда бұл тітіркену күшейеді. Ең жақсы реакция типі: «иә, иә», «әрине», «келісемін», басын изеу және т.с.с. Кейде мұндай жағдайларда әңгімелесушіге «икемделуге» болады, яғни, ол сияқты әрекет ету: оның сөздерін, эмоцияларын қайталаңыз, оның қимылдарын, бет-әлпет әрекеттерін көрсетіңіз. Бірақ, егер мұны істеу қиын болса, әңгімелесушінің бейімделуін байқаған соң, серіктес оның сезімдерін келемеждеу ретінде бағалайды.

Байланыс кезінде проблемалары бар (мысалы, кекештену, шектеулі сөздік, қобалжушылық, өзіндік күмән және т.б.) сұхбаттасушыға рефлексиялық емес тыңдау ойын жинақтап, жеткізуге мүмкіндік береді. Сондай-ақ, бұл - проблемаға алаңдап отырған адаммен қарым-қатынас жасауда тиімдірек, ол өз көзқарасын айтуға, қандай да бір нәрсеге көзқарасын жеткізуге асығады (мысалы, ол сізден: «Мені соңына дейін тыңдаңыз, содан кейін бұл туралы ойланып, қазіргі жағдайда қалай болуға болады, соғна кеңес беріңіз»).

Рефлексиялық емес тыңдау, сонымен қатар, жағымсыз сезімдерге душар болған, құмарлықты сезінген және ауызша «қуатын шығаратын» адамдармен пайдалану да орынды.

Осындай уақытта тыңдаудың әдістері келесідей:

■ *оң әсерлер:*

а) қостау («солай», «иә-иә», «сол», басты изеу);

б) «эхо-реакция» (әңгімелесушінің соңғы сөзін қайталау);

в) «айна» (сөздің тәртібін өзгерту арқылы әңгімелескеннің соңғы фразасын қайталау);

г) «парафразалар» (сұхбаттасушы мәлімдемелерін басқа сөздермен беру);

е) қозғау салу («Ал, ...», «Ал келесі не?»);

д) эмоциялар («ух», «ах», «тамаша», «күлкі», «қайғылы түр»);

g) нақтылайтын сұрақтар («Сіз не айттыңыз, қайталаңызшы?»);

■ *теріс әсерлер:*

а) сөйлеуші сөзіе жалғастыру немесе үзу (тыңдаушы сөйлеуге септігін тигізгенде және фразаны толықтыруға тырысса, сөздерді айтып көмектеседі);

б) сөйлеушінің мәлімдемелерінің логикалық салдарлары, мысалы, оқиғаның себептері, бағалау, кеңес беру туралы болжам;

в) «дөрекі реакция» (келесі типті «ақымақтық», «мұның бәрі ештеңе емес»);

г) сұрастыру (қойылған мақсатты көрсетпей, сұрақтан сұрақ туындайды);

д) серіктеске назар аудармау (тыңдаушы оныің сөзіне назар аудармайды, серіктесті елемейді және ол айтқысы келетінді де).

Рефлексивті емес есту кезіндегі теріс реакцияны қолдануға болмайды, сіз түсіндірмелі сұрақтарды сұрамаңыз және айтпаңыз, «Тынышталыңыз, алаңдамай, бәрі жақсы болады» деп айтуға болмайды - бұл сұхбаттасушыны наразылық немесе жабырқаңқылық жарылысына алып келуі мүмкін, бұл жағдайда сұхбаттасушы ол сөздерді дұрыс түсінбейді, олар оның проблемасын бағаламайды, олар оны түсінбейді деп ойлайды. Егер серіктесіңіздің эмоциялары тікелей сізге бағытталса, онда басты міндет - оларды жұқтырмау, қатал қақтығыстың туындауына немесе «қарым-қатынастарды нақтылауға» әкелуі мүмкін ашу күйіне түспеу.

Белсенді рефлексиялық тыңдау. Ақпараттың көрінісі бірінші кезекте тұрған есту түрі, белсенді рефлексивтік тыңдау деп аталады. Рефлексивті тыңдау, тыңдау барысында алынған ақпаратты талдауды және сұрақтарға немесе репликаларға бірден жауап беруді көздейді. Рефлексия (латынның *reflexio* - бейнелеу) - ішкі психикалық актілер мен жағдайларды өздігінен субьектінің тану

процесі; өз ойында не болып жатқанын ойлау процесі; өзіндік талдауға бейімділік. Сұхбаттасудағы тыңдау түрі ең сындарлы болып саналады. Мұнда сұхбаттасушылар бір-бірін жақсырақ түсінетін өзара әрекеттесуді ұйымастыру жүзеге асырылады: олар ақпараттың түсінігін, өзара түсіністік деңгейін анықтап, түсіндіреді.

Белсенді тыңдауды сипаттайтын ең кең таралған әдіс - әңгімелесуші сізге жеткізгісі келетін ақпараттың дұрыстығын үнемі нақтылау болып табылады, яғни «Сізді дұрыс түсіндім бе..?» деген сұрақтар қоя отырып, «Сонымен, сіз айтқыңыз келеді...», немесе «басқаша, сіз мынаны айтқыңыз келді....» деген прафразаларды қолдана отырып, жүзеге асырылады.

Осындай қарапайым коммуникациялық әдістерді пайдалану бірден екі мақсатқа жетуге мүмкіндік береді:

- кедергілерді, ақпаратты бұрмалауды жоюға, уайымдаушылықты, аяушылықты, көмектесуге ниет білдіруді, сұхбаттасушы беретін ақпарат дұрыс түсінгендігін көрсетуге мүмкіндік береді;
- жанама түрде, сұхбаттасушыға тең серіктес алдында тұрғандығы туралы хабар беріледі. Тең серіктес ұстанымға ие болу дегеніміз, сұхбаттасушының әрқайсысы өз сөздері үшін жауапты болуы керек. Бұл мақсатқа, әдетте, біріншіден жылдамырақ қол жеткізіледі, әсіресе, егер сіз авторитарлық, қатал сұхбаттасушыға тап болсаңыз, «тақта отыруға» әдеттенген әңгімелесуші болса.

Белсенді тыңдау дағдыларын пайдалану «құрбан» позициясын ұстанатынға көмектеседі: сонымен, ол авторитарлық сұхбаттасушыны әдеттегі позициясынан құлатып қана қоймай, оны серіктеспен теңдей сөйлесу деңгейіне көтереді, өз тәжірибесімен және қорқыныштарымен емес, сөйлесудің маңызды мәселелеріне назар аударуға мүмкіндік береді.

Сұхбаттасуда сөздерді ғана емес, сонымен қатар қимылдардың бірнеше мағынасы болуы мүмкін, және сәйкесінше тыңдаушыларды басқаша түсінуге болады. Сөйлеуші, әсіресе алаңдаушы, сөзбен шатасады, сезімдерге тым көп ерік береді, бұл сөздердің мағынасын бұрмалайтыны соншалық, баяндамашының өзі шын мәнінде не айтқысы келгенін түсінбейді.

Кейбіреулер тікелей және ашық түрде сөйлеуден немесе дұрыс түсінбеуден, күлкілі, ақымақ немесе бртүрлі, болып көрінуден, кіна тағудан, мақұлдамауға тап болудан қорыққандықтан, сөздермен маневр жасауды қалайды, сөйлеудің шын ниеттерін жасырып, тыңдаушылар үшін керемет қиындықтар тудырады. Көптеген адамдар, олар еститініне, түсінуге тырысқанына және айыптамайтынына сенімді болғанда, олар үшін ең маңызды ақпарат

туралы сөйлесуді қалайды. Бұл, әсіресе, біреуге бұрын ашылып, өзара түсіністік таппаған және ересектерге, ата-аналар мен мұғалімдерге сенбейтін жастарға қатысты.

Түсіністікті қамтамасыз ету үшін ауызша (ауызша) және ауызша емес сөйлесу (мимикамен, қимылдармен) құралдарымен тыңдаушы ақпаратты берушіге (сөйлеушіге) нені нақты түсінгендігін және нені бұрмаланғандығын білдіруі керек, ол оған хабарын түзетуге мүмкіндік береді және ол оны одан да түсінікті етеді. Бұл *тікелей және кері байланыс сигналдарымен алмасу*, белсенді, рефлексивті тыңдау процесін көрсетеді.

Әрбір адамның *тыңдау стилі* көптеген факторларға байланысты: жынысы мен жасына, мәртебесіне, жеке ерекшеліктеріне (мінезі, темпераментіне, мүдделеріне және т.б.), белгілі бір жағдайға.

ТИІМДІ ТЫҢДАУ КЕДЕРГІЛЕРІ

Неліктен кейбіреулер тыңдай тұра, көбінесе басқаларды естімейді? Тиімді тыңдаудың қиындықтары тек жоғарыда сипатталған қате пікірлерге ғана емес, келесі кедергілерге де қатысты.

1. *Дамымаған тыңдау қабілеті, назар аудару қиындықтары, топтық нормаларға тәуелділігі, адамның психологиялық және эмоциялық мәдениетінің жеткіліксіздігі.*

Күн сайын бізге түсетін ақпарат ағымы барлық ауызша хабарламаларды бірдей мұқият қарастыруға мүмкіндік бермейді. Кейбір мәліметтерге сәйкес, біздің ояу уақыттың үштен бір бөлігіне, яғни күніне 5 сағатқа дейін, мұғалімдердің, ата-аналардың, достардың, радио мен теледидардағы хабарларды тыңдаймыз. Мұндай жүктеме арқасында үнемі ойын жинақтау қиын және тыңдау қабілетін дамытуға уақыт жоқ.

Тыңдаушының тұрақсыз көңіл қоюы психофизикалық ерекшеліктерімен байланысты болуы мүмкін деп саналады, атап айтқанда:

- бір нәрсеге көңіл қою қиын;
- басқа адамдардың ойларына антипатия болуы мүмкін;
- серіктесі және өзі сипаттайтын материалды жақтырмауы мүмкін.

Дегенмен, практика көрсеткендей, мұқият тыңдамау көбінесе басқа адамды тыңдай алмаумен байланысты болады.

2. *Ақыл-ой қызметінің жоғары жылдамдығы*. Жоғарыда айтылғандай, біз айтқаннан төрт есе жылдам ойлаймыз. Ғалымдардың айтуынша, орыс тілінде орташа сөйлесу жылдамдығы

минутына 200-ден 250-ге дейін, ал тыңдаушылардың ақпаратты өңдеу жылдамдығы минутына 300-500 сөзден тұрады. Өзіңізге бір нәрсе туралы ойлануға, көңіл көтеруге, ойлануға мүмкіндік беретін келіспеушілік бар. Сол себепті, біздің миымыз уақыттың көп бөлігінде бос дейтіндер, сөйлеушінің сөзінен алшақтайтындар.

3. *Адамдардың ойларына антипатия.* Әр адам, әдетте, өз ойларын бөтен адамдардан артық бағалайды. Сондықтан, тыңдау барысында көптеген адамдар әңгімелесушіні талқылау үрдісін ұстануға мәжбүрлеуді қаламайды.

4. *Таңдаудың таңдамалылығы*. Біз әр түрлі қабылдау объектілеріне (сөздерді, бет-әлпеттерді, қимылдарды, тұрақтылықты, интонацияны) бірдей назар аудармастан, бір уақытта тыңдауға үйренгенбіз. Көпшілік үшін мұқият тыңдау, дене тілін бақылау және бір мезетте айтылғандардың мәнін қабылдау мүмкін емес.

Сондықтан, өзін-өзі қорғау тәртібінде адамдар ақпаратты таңдауда таңдамалылық таңдайды, яғни белгілі бір уақыт кезеңінде олар үшін неғұрлым үлкен қызығушылықты таңдауды кезекпен таңдауға тырысады. Психологтар «Акула синдромын» атап өтеді, онда адамдар естуді қалаған нәрсені ғана естиді.

5. *Тыңдауға деген төмен мотивация*. Көптеген адамдар өткен тәжірибелері, өмірлік мақсаттары мен құндылықтары, сенімдері мен мүдделеріне байланысты «сүзгі» арқылы өтетін ақпаратты өткізеді. Егер кейбір адамдар болашақ мақсаттарға жету үшін осы ақпараттың пайдалы емес екеніне сенсе, олар оны тыңдауды тоқтатады, бірақ мұндай орнату қате болуы мүмкін.

6. *Репликаның қажеттілігі.* Біреудің сөйлеуі тыңдаушыны тоқтату және (немесе) жауап беруге деген (осы жерде және дәл қазір) барынша ықыласын тудыруы мүмкін, содан кейін ол тыңдауды тоқтатады. Қазіргі уақытта тыңдаушы тек қана сұхбаттасушы мен оның дәлелдерін қалай бұзатынын ойлайды.

7. *Назар аударуды тоқтату.* Әңгімелесушінің ерекше және ашуын келтіретін кез келген нәрсе назарын аударуы мүмкін (сіздің сұхбаттасушыңыз үмітсіз қолын бұлғап, көзін басқа жаққа бұрып, сізге шынымен сенбей тұрғанын түсінесіз).

Әңгімелесушінің реакциясынан басқа, ішкі және сыртқы кедергілер ескерілмейді.

Тыңдаудың ішкі кедергілеріне - ең алдымен біздің ойларымыз, есту кезіндегі басқа да нәрселеріміз және ойлау кезіндегі эмоционалдық жай-күйлеріміз жатады (алаңдаушылық, ауру, қорқыныш).

Тыңдаудың сыртқы кедергілерге әдетте қолайсыз ортаны жатқызамыз, атап айтқанда: бөлмедегі қабырғалардың түсі

(аудиториядағы сәтсіз қабырға түстері: қызыл - тітіркендіргіш, қара сұр - реніш, сары - демалдырады); жаман, ыңғайсыз жиһаз, тым суық немесе ыстық температура, ауа жетпеушілік, нашар акустика, жартылай қараңғылық және жағымсыз иістер (ылғалдылық, шірік, бояу). Ауыр кедергі әр түрлі шу болуы мүмкін (жол қозғалысы шуылы, біреудің әңгімесі, жөндеу жұмыстары, бейтаныс адамдар есіктердің ашылуы). Жоғарыда айтылғандарға қосымша, тыңдаулар да кедергі келтіруі мүмкін: сұхбаттасушы немесе бөлмедегі интерьердің алаңдаушылығы; ұялы телефондарға қоңырау шалу; әдеттегі әңгіме қатысушылары басқа нәрселердің қолында ұстап, бұрылып кетеді; жаман ауа-райы, магниттік дауылдар; шамадан тыс жүктеме, шектеулі уақыт пен адамның тынышсыздығы; сөйлеушінің сөйлеуінің баяу немесе жылдам қарқыны, оның өте қатты немесе тым тыныш дауыс.

Барлық осы жағдайларда, адам естиді, бірақ тыңдамайды, қарым-қатынас процесінде маңызды нәтижелер алуға кедергі келтіретінін түсіне алмай, қабылдаудың кедергілерін қалыптастырады. Мұндай кедергі бақылауға алынады және осы мақсат үшін оң тыңдауды қабылдауға, концентрация шоғырлану дағдыларын жақсартуға, эмоционалдық өзін-өзі басқаруды қажет етеді.

ТИІМДІ ТЫҢДАУ ТӘСІЛДЕРІ

Тиімді тыңдау дағдыларын дамыту үшін келесі ережелер мен әдістер ұсынылады.

1. Есту қабілетіңізді, күшті және әлсіз жақтарын, қателіктердің сипатын, ішкі кедергілерді анықтаңыз.
2. *Әңгімелесу үшін жауапкершіліктен кетпеңіз.* Бұл бірлескен, өйткені екі адам үнемі диалогқа қатысады: сөйлеуші де, тыңдаушы да рөлінде. Әңгімелесушіге ауызша емес сигналдарды жіберіп қана қоймай, сонымен қатар сұрақтарды нақтылайтын сұрақтарды қойыңыз, белсенді эмоцияларды көрсетіңіз (күлімсіреп, күліңіз, қажет болса ренжіңіз).
3. *Тыңдауыңыздың мақсаттарын анықтаңыз.* Тыңдаушы ақпарат алудың мақсаттарын тұжырымдауға қабілетті болса, тыңдау үдерісінің тиімділігі артып отырғаны анықталды, яғни «оған не үшін қажет» екенін түсіну.
4. *Әңгімелескеннің айтқанына назар аударып үйреніңіз.* Бұл белгілі бір күш-жігерді қажет етеді, өйткені мамандар

пікірінше назар аудару бір минут уақытты алады. Жағдайдың кедергісін ең төменге азайтуға тырысыңыз.

5. Сақ болыңыз. Адаммен көзді байланыстыруды сақтаңыз, бірақ оған тесіліп қарамаңыз (бұл жиі дұшпандық деп қабылданады) және көзінен қашқақтамаңыз (бұл шынайылық емес деп түсіндіріледі).
6. Тек сөздің мағынасын ғана емес, сонымен бірге басқа адамның сезімін де түсінуге тырысыңыз. Адамдар өздерінің ойларын және сезімдерін қабылданған әлеуметтік нормаларға сәйкес «кодталған» етіп жібереді. Ауызша сөйлесуді сезінуге және оған дұрыс жауап беруге мүмкіндік беретін ауызша емес сигналдарды қалай «оқуға» болатындығын білу керек.
7. Байқағыш бола біліңіз. Әңгімелесушінің ауызша емес сигналдарын (дене тілін) қадағалау өте маңызды, өйткені эмоционалды қарым-қатынас кез келген әңгіменің үлкен бөлігін құрайды. Бұл ретте, назар аударуға тырысыңыз сұхбаттасушы сөздері және ауызша емес сигналдардың (көздің және оң қолдың қозғалысы) сәйкес келуі, олардың арасында үйлесім бар-жоғын анықтау.
8. *Әңгімелесушіге мақұлдаушы әсерде жауап беріңіз.* Сіздің мақұлдауыңыз оған өз ойын нақтырақ білдіруге көмектеседі. Кез келген ауызша білдірген тыңдаушының теріс реакциясы (бірде-бір сөз айтпай, «қабылдамау» немесе «жоқтығын» көрсетіп, сөйлеушіден теріс бұрылдыңыз, бетіңізді қолыңызбен жауып, аяғыңызды шығар жаққа қарай бұрдыңыз сағатқа қарайсыз, секіресіз, портфеліңізді үстелге қоясыз) сөйлеушіде қорғаныс реакциясын, сенімсіздіктің және байқастау сезімін тудырады. *Л. Фейхтвангер, адамға сөйлеуге екі жыл және тісін жармай жүруге, яғни тыңдауға алпыс жыл керек деп бекер* айтпаған.

Интербелсенді жаттығулар

«Детектив» жаттығуы

Барлығы шеңберде отырады. Біреулер алдымен фантастикалық немесе детективтік оқиғаны әңгімелей бастайды және бірнеше сөздерді айтады. Келесі қатысушы сөз тіркесі соңғы сөйлемді қайталап, осы оқиғаны жалғастырады және осылай шеңбер бойынша ары қарай. Ал

бүкіл детективтік оқиғаны есіне сақтаған адам оны толығымен қайталайды.

«Соқыр тыңдау» жаттығуы

Бір немесе екі жұп жаттығуларды жасайды, басқалары бақылайды. Әрбір жұп бір-біріңіздің қолын көрмейтіндей етіп үстелге отырады. Әр қатысушы 7 сіріңке шиінен алады, олардың біреуіне 7 сіріңке шиінен жүргізуші фигура жасайды. Бұл қатысушының міндеті – басқаға олар қалай орналасқанын түсіндіру, яғни, ол сіріңке шилерінен тура сондай фигура жасап алатындай етіп. Әріптестердің не істеп жатқанына қарап, бір-біріне сұрақтар қоюға тыйым салынады. Содан кейін тосқауыл жойылып, нәтиже мен үлгі салыстырылады. Қатысушылар тапсырма кезінде туындаған қиындықтарды талқылайды, содан кейін рөлдерді өзгертеді.

ВЕРБАЛДЫ ЕМЕС ӨЗАРА ӘРЕКЕТ ҚҰРАЛДАРЫ

Шығыс даналығы былай дейді: «Адамдардың айтқандарын тыңдаңыз, бірақ олардың не сезетінін түсініңіз». Өзара түсінушілікке қол жеткізу үшін тек сауатты сөйлеу, тиімді тыңдау ғана емес, сонымен бірге сұхбаттасушының экспрессивті репертуарын «оқу» да ықпал етеді, яғни дене тілі деп аталатын («боди ленгвидж») ол өзара түсіністікке қол жеткізуге мүмкіндік береді.

Хабарламалар **вербалды емес коммуникацияда** да кеңінен түсіндіріледі. Бұл болуы мүмкін:

- *бейне* (жол белгісі, сурет, диаграмма, сызба, кесте немесе фото сурет);
- *физикалық зат* (терезедегі гүл немесе шам - қауіпсіз үйдің біліп қойылғаны туралы хабарлама);
- *архитектуралық құрылыс, оның не үшін арналғаны туралы хабарлама* (шіркеу, банк, театр);
- алғыс белгісі ретінде *сыйлық;*
- *мәтін асты* немесе *тұспалдау* (екі сөйлесушіге үшінші тұлға келгенде, екеуі өздерінің кеңістігіне үшіншіні қабылдамайды, сөйлесуді дереу тоқтатып, кетіп қалады және т.б.).

Кейбір белгілер организмнің табиғи көріністері болып

табылады. Оларға, мысалы, сіздің бетіңізді қызарған түсі немесе бозарғандығы, көздеріңізде пайда болатын жастар, қолдарыңның, дауыстарыңның дірілі, қабақтың қозғалуы, ерніңізді жалау және т.б. кіреді. Бұл белгілерді белгілер немесе симптомдар деп атайды, олар олар адамдардың күшті сезімдерді немесе эмоциялық реакцияларды көрсетеді.

Вербальды емес коммуникация тек қана адамдар арасындағы мағыналық хабар алмасу ғана емес, сонымен қатар оларды түсіндіру де жатады. Адамның дене тілі мен ішкі әлемі бір-бірімен байланысты болғандықтан, мұндай ақпараттың мониторингі барысында қатысушыларды адамның моральдық-жеке әлеуеті, ішкі әлемі, көңіл-күйі, ойлары мен сезімдері, ниеттері мен үміттері, тәжірибесі және дәрежесі туралы ақпаратпен қамтамасыз ете алады.

Адамның көптеген реакцияларының рефлексиялық табиғаты өзінің қимылдарын, тұрақтылығын және бет-әлпетін толық бақылауға мүмкіндік бермейді. Көптеген адамдар әңгіме барысында олардың өз қозғалысы туралы сирек ойлайды, сондықтан олардың ойлары мен сөздерінің сәйкес келмейтін жағдайында олар көздер мен қимылдар арқылы беріледі: олар ақпараттың ағып кету орны болып табылады. Бұл саладағы мамандардың бірі А. Мехрабьен сөздер хабарламаның тек аз ғана бөлігін тек 7% ғана жеткізетініне және сөздік, құзыреттілік, лексиконның алуан түрлілігі және сөйлеушінің сөйлеу мәдениеті туралы баяндайтынына сенімді.

Алынған визуалды хабарламалар сөйлеушінің сыртқы көрінісіне негізделеді - мимикасына, қимылына, ым-шараларына –ол оның ішкі жай-күйін көрсетеді. Бұл тілді түсіну үшін, эмоциялардың ауызша емес сөйлеудің әртүрлі әдістерін оқып, оларды дұрыс және жеткілікті түсіндіруге тура келеді.

Әңгімелесушіні тануды бізге байқауды қосуға, назар аударуға, жиі бейсаналық емес, кішкентай ауызша емес сигналдарға (көз қарашығын өзгерту, жасырын оң қол) және оларды «оқуға» мүмкіндік береді. Психологтар шынайы болмағанда, жалғандықпен, өтірік пен қарама-қайшылықпен адамда ***конгруэнттік емес*** (латынша *congruens [congruentis]*— сәйкесінше, сәйкес келетін) пайда болады, яғни сөйлеу және сөйлеуден тыс сигналдар сәйкес келмейтіндігін анықтады. Бір қызығы, бұл туралы көне адамдардың өзі де ойлаған, ол «интуиция» деген сөздің пайда болуымен дәлелденеді. Латын тілінде *intueri деген сөз* қарапайым «мұқият қарау» дегенді білдіреді. Бұл принципке сезімтал сенсорлар арқасында, көз ажырата алмайтын және талдай алмайтын белгілерге негізделген танымал «жалғандықты анықтағыш» негізделген.

Вербальды емес әңгімелесу, әдетте, ауызшамен қатар және әрдайым контексті беретін жағдаяттың бір бөлігі ретінде жүзеге

асырылады. Ауызша емес хабарламалардың мағыналы болып көрінетінін айтатын болсақ, бұл адамдар белгілі бір ниеті бар секілді әрекет етеді дегенді білдіреді, дегенмен олар ауызша емес сигналдарды бейсаналық немесе еріксіз береді (біреу үстел үстін қолымен ұрған кезде, «Баста!» деп қатты дауыстап айтқанда, дауыстың дауысын және соққыны, айтылған сөздің мағынасына ерекше назар аудару ретінде қараймыз)

Ауызша емес хабарламалардың ерекшеліктері:

- *ситуациялық* - дауыс тоны сөйлесушінің ағымдағы күйін және оның сөйлесу тақырыбына, тиісінше өзара әрекеттесу кезіндегі сұхбаттасушыға деген көзқарасын көрсетеді;
- *синтетикалық* - экспрессивті мінез-құлық кешенді жолмен қабылданады, ауызша емес сигналдардың жеке бөліктерін ажырату қиын;
- *еріксіз* - көптеген ауызша емес сигналдар кенеттен жүреді.

Дүние жүзінде бірдей ауызша емес сигналдарды қолданылғанымен, оларды әртүрлі жолмен түсінуге және түсіндіруге болады. Мысалы, егер адамның көз жастары болса, олар қайғы-қасіретке, ауырсынуға, біреудің жанашырлығына, сондай-ақ қуаныштан көз жасына қарай куә бола алады; күлімсіреу байланыстан рахат алуды немесе әдептілік маскасынбілдіреді.

Сөзге еріп жүретін қозғалыс пен дауыстардан басқа, ауызша емес хабарларға бізді қоршаған физикалық кеңістікті ұйымдастыру, киімдегі киім-кешек, жиһаз, жарықтандыру, температура мен түс дизайнын ұйымдастыру арқылы жіберілетін хабарлар кіреді. Ауызша емес сигналдарды «оқып білу» мүмкіндігі әңгіме мен қарым-қатынас деңгейінде туындайтын қиындықтарды тануға және сұхбат кезінде сол қалыпқа түсуге мүмкіндік береді. Кері байланыстың арқасында сіз өзара әсерлесудің тиімділігіне әсер ететін қателіктер жібермеу үшін қабылданған сигналдарды түсіндірудің дұрыстығын екі рет тексере аласыз, сондай-ақ байқаудың шынайылығын қадағалай аласыз.

Енді вербалды емес коммуникацияның негізгі арналарын егжей-тегжейлі қарастырамыз. Вербалды емес коммуникацияның маңызды ерекшелігі - ол түрлі сенсорлық жүйелердің қатысуымен жүзеге асырылады: көру, есту, сезім, дәм, иіс арқылы. Вербальды емес қарым-қатынастың полиссенорлық сипатына байланысты кинесика, такесика, проксемика, паралингвистика (просодика) және экстралингвистика тәрізді оның түрлерін ерекше атайды.

Ауызша емес хабарлардың барлық белгіленген түрлері бір-бірімен оқшауланбайды, өзара әрекетте болады, кейде бір-бірін толықтырады, кейде бір-бірімен қақтығысады, алайда әрбір жағдайды өз бетімен қарауға болады.

Кинесика. Ауызша емес мінез-құлықтың барлық түрлерінен адамдар байланыс кезінде кинесикамен немесе қозғалыстармен таныс, оларға адамдармен сөйлесу кезінде көзбен байланыс, бет-әлпет қимылдары, ым-ишаралар мен позаның өзгеруі жатады. «Кин» - ең кішкене бірлік, қозғалыс «әрпі». «Киндарды» оқып, ақыр аяғында ым-ишаралар мен басқа да дене қозғалыстарымен жіберілген хабарларды түсіндіре аламыз.

Кинетисикада цифрлық сигналдарды ерекшелейді - *символдық,* абстрактілі, яғни *сөздер* және *аналогтар* (тілдік емес) *сигналдар* – дене тілі, ол көптеген сигналдардан тұрады, яғни ол дегеніміз серігіне ақпаратты хабарлайды. Ең көрнекті құралы - көздің контактісі және бет әлпеті өзгерісі болып табылады.

Көздік контакті немесе көзбен контактілеу сөйлесу коммуникациясымен тығыз байланысты және өзара әрекеттесу процесінде басқа адамға қалай және қанша уақыт қарайтынымызды сипатталады. Көзқарас көптеген функцияларды орындайды және келесілер туралы айтады: біз әңгімелесушіні тыңдай аламыз ба, сол уақытта қандай сезімде боламыз; басымдықта ма (тесіле қарау) немесе бағынамыз ба (жиі жыпылықтайды, көзбен байланыстан аулақ боламыз).

Көздер бет-әлпеттің қозғалысы арқылы сөйлесуде ерекше рөл атқарады. Ұзақ көз байланысы таңғаларлықтың белгісі болуы мүмкін, ал көздің қысқа контактісі әдетте алаңдаушылық болып табылады. Екінші жағынан, 10 секундтан астам тікелей көзді байланыстыру сұхбаттасушыдағы психологиялық ыңғайсыздық пен алаңдаушылықты тудыруы мүмкін.

Психологтар адамдармен қарым-қатынас жасауды ұнататындар және өз-өзіне сенімді адамдар тесіліп және ұзағырақ қарайды, ал жабық адамдар болса «өзінің ішіне» бағытталады. Бейтаныс адамның тікелей көзінің қарасы еш қолайсыздықсыз ауысатын максималды уақыты 3 секундтан аспайтыны дәлелденді. Көптеген адамдар өздерін сенімсіз сезініп, кернеу мен алаңдаушылықты ертерек сезінеді. Байланыс кезінде оңтайлысы - бұл тыныш, мұқият көзқарас болып табылады.

Көзбен байланыс әңгімелесу, сөйлесу кезінде маңызды, өйткені ол реттеуші функциясын орындайды. Визуалды байланыс арқылы сөйлесуді бастауға, реплика қажеттілігі туралы немесе сөздің аяқталуының қажеттілігі туралы сигнал беруге болады.

Байланыстардың жиілігі қарым-қатынаскерлер арасындағы тұлғалық емес жақындық дәрежесін бағалауға мүмкіндік береді, ал өзара әрекеттесудегі көзінің бағытталуы байланыс мазмұнына, сұхбаттасушылардың жеке айырмашылықтарына және қарым-қатынастың белгіленген сипатына байланысты қалыптасады.

Адамдар әңгімелесу кезінде бір-біріне орта есеппен 30-дан 60% -ға дейін қарау керек деп есептеледі. Сондай-ақ, сұхбат кезінде адамдар бір-біріне 60% -дан астам уақыт қарайтын болса, олар, ең алдымен, қарым-қатынас тақырыбына қарағанда, сұхбаттасушы тұлғаға көбірек қызығушылық танытатындығын атап өткен жөн. Бұдан басқа, монологтарда сұхбаттасушылар жалпы байланыс уақытының 40-45% -ында бір-біріне қарайды, ал белсенді диалогта - 60-65% уақыт ішінде. Сондай-ақ, егер әңгімелесушілер бір-бірінің көзіне қарамаса, онда бір нәрсені жасырып, күмәнді ниеттері бар деп есептеледі. Сонымен қатар, көздер қасақана «жасырынған» (мысалы, көзге қараудан қашқақтайды, орындықта солға немесе оңға бұрылады, көзге көрінбейтін шаңды алып тастайды, терезедегі нәрсеге қарап, сурет салып, көзілдірікті сүртіп) кезде де соны білдіреді.

Осылайша, көз контактісін сақтай отырып, сұхбаттасушы сізге мән беріп отыр ма, жоқ па, әңгіме оған қызығушылық танытады ма, әлде жоқ па және сіздің айтқаныңыз оны қандай да бір сезімге бөледі ме, соларды анықтауға болады.

Тапсырма орындау

Күні бойы әріптестеріңізді бақылаңыз және олардың көздерінің сигналдарын жазып алыңыз. Сіздің әңгімелесушілеріңіз қандай сезіммен жиі кездеседі?

Мамандардың айтуынша, ашулану кезінде, көздер кеңінен ашық, қарашықтар тарылып жатады; жек көру немесе қиналу кезінде - көздер тарылып, қараңғылық көрінеді; ренжу кезінде – көздер «сөнген» секілді; қорқыныштa - көздің жарқырауы көрінбейді; таң қалған кезде, тек көздер ғана емес, қарашықтары да кеңейтілген; тыңдау барысында «жоқ болу» кезінде - көз айнаға айналады, қарашықтары мөлдір болады; қуаныш пен қызығушылықты қанағаттандыру кезінде - көздің жылтырайды.

Бет-әлпеті көрінісі немесе ***мимика*** – бұл адамның эмоционалдық күйін немесе хабарға жауапты (кері байланыс) беретін бет бұлшықеттерін ұйымдастыру болып табылады. Мимиканың маңыздылығы сол - оның жоқтығы (амимия) кезінде, қарым-қатынас жасау мүмкін емес: бұл адам эмоцияларын берудің негізгі арнасы.Оның көмегі арқасында қуаныш, қайғыру, таңдану, қорқыныш, ашу және жеккөрушілік сияқты эмоциялар беріледі. Л.Н. Толстой «Соғыс пен бейбітшілік» романында адамның күлімсіреуінің 97 реңкін ауызша сөздермен, сыртқы көзқарастың адамдық көзқарасын көрсететін және оның сезімдерін көрсететін

басқа да көздің көріністерін және басқа да эмоционалдық өрнектерде 85 рең қолданды.

Адам беті адам эмоцияларын берудің негізгі арнасы болғандықтан, кейде адамның визит картасы деп аталады. Адам өз сұхбаттасушы күтетіндей етіп бет-әлпетін өзгертуі мүмкін, демек, жақсы қарым-қатынастарды сақтау үшін адамның бет-жүзін қалай басқаруға болатынын жақсы үйрену керек.

Тапсырманы орындаңыз

1. Өз бетіңіздің қимылын бағалаңыз, бет-әлпетіңізді қалай басқаруға болатынын біліңіз. Өзіңізді айнадан жақсылап қарап шығыңыз.

Бірнеше минут ішінде не көргеніңізге түсініктеме беріңіз. Мимикалық сигналдарды мүмкіндігінше көп байқап көріңіз. Мысалы: маңдайымды жиырамын, еріндерім қысылады, қанағаттанатын (қанағаттанбайтын), көзқарас, көздің айналасында тұрақты қыртыстар пайда болды және т.б. Өзіңізді сипаттаңыз.

А. Қазір қалай көрінесіз?

В. Өзгелерге қандай әсер бересіз?

2. К.Балмонттың «Адамдар бар» деген өлеңін оқыңыз:

Адамдар бар: олардың армандары — тыныш қалыңдық тәрізді,
Олар танылмаған-әдемі.
Адамдар бар — жексұрын дауыспен,
Шағылдың өткір, қатты дауысы сияқты.
Адамдар бар — терең және шақыратын дауыспен,
Онда мәңгілік ұйықтап қалған.
Айқайды өөз жанында ұстайтындар,аянышты,
үнемі ыңғайсызданып жүреді.
Сөнбейтін жүздермен сөйлескенде
Бақытты болады,
Себебі оның жаны — ұйқысыраған аққу тәрізді.

Оқып жатқанда, бетіңізге бей-жайсыздық, қуаныш, қастық және т.б. (тақырып ерікті түрде таңдалады) көрініс беріңіз.

3. Сұрақтарға жауап беріңіз.

А. Бет бұлшықеттерін басқару оңай болды ма?

Б. Тапсырманы қаншалықты нақты орындай алдыңыз?

В. Қажетті бет көрінісін жасай алдыңыз ба?

Ым-ишаралар — бұл адамның эмоционалды және психологиялық жағдайының сыртқы көрінісі. Әдетте ым-ишаралар тілі - сөйлескен адамның назарын аудару үшін не қолдарыңыздың,

саусақтарыңыздың, аяқтарыңыздың, бастарыңыздың қозғалысы, сондай-ақ іс-әрекеттегі басқа да сигналдар (сөйлесуші есікті немесе терезені ашады, темекіні алып тастайды, қағазды аударады және т.б.). Вербалды емес коммуникация мамандары ым-ишаралардың бес түрін белгілейді: символдар, иллюстраторлар, реттегіштер, аффект көріністері, адаптерлер

Символдар белгілердің тілі болып саналады, олар сөздер немесе сөз тіркестеріне тең. Мысалы, АҚШ-та, Ресейде, Италияда саусақты бір жақтан басқа жағына қарай жылжыту - жеңіл сөгу, қауіп-қатер немесе айтылғандарға құлақ асу дегенді білдіреді, ал Голландияда - бас тарту.

Көрнекіліктер ауызша тілмен тікелей байланысты, бұл ым-ишаралар айтқан сөздерді суреттейді. Ол: «Үшінші сұрағым» деп, үш саусақты көтергенде, бұл қимыл иллюстратор деп аталады.

Ретке келтірушілер ауызша қарым-қатынасқа басшылық жасайды, бұл жіберушіні тездетуге, бір нәрсені баяулатуға немесе қайталауға мәжбүрлейді. Мысал ретінде, сөйлесу кезінде сағатқа жиі қарау немесе үстелді саусақтарымен тарсылдату болуы мүмкін.

Аффект көріністері ашу немесе уайым тәрізді эмоционалдық жай-күйді көрсетеді және әдетте бет әлпетінде көрінеді. Аффектілердің көріністері адамдардағы іс-әрекеттердің үш бұрынғы түрлерінен ерекшеленеді, онда адамдар өздерін басқара алмайды. Мысалы, ашуланған кезде көптеген адамдар қызарады, бірақ олар жұдырықтарын түйіп, тістерін қысады, бірақ бұл көрініс бақылау үшін көп нәрсе жасай алмайды.

Адаптерлер сондай-ақ ым-ишараларға жатады, оларды адамдар басқара алмайды. Адамдар көбіне мұндай қимылдарды жасайтындарын түсінбейді. Есінеуді басу немесе қорқыныштан қолын қармау - қимыл-адаптерлер.

Ым-ишаралар шартты және шартты емес болады, ал шартты ым-ишаралар өз мағынасы жағынан түсінікті болмайды. Келісім немесе дәстүр оларға шартты түрді береді. Мұндай ым-ишараларға әскери амандасу (бас киім күнқағары астындағы қол) ым-ишарасы жатады, бас изеу «иә» дегенді білдіреді. Шартты ым-ишаралар - халықаралық, ұлттық болады. Мысалы, еуропалықтар үшін тілді шығару – әжуалау, бұл қытайлықтар үшін – қауіп, үндістер үшін - қорқыныш. Дегенмен, ешқандай ым-ишараны сөзсіз нақты түсіндіруге болмайды. Психологтар «адаммен бетімен бірлікте ым-ишараны оқуға» кеңес береді және ол өзінің психикалық жай-күйі туралы ақпаратты ғана емес, оның уайымының қарқындылығы туралы көп ақпарат береді.

Сондай ақ келесі ым-ишараларды де атап өтеді:

- *коммуникативті* (амандасу, қоштасу, бекіту, сұрақ,

келіспеу);

- *модальды* (бағалау мен қатынасты сипаттайтын — келісу, қанағаттанбаушылық, сенім, абыржу);
- *сипаттаушылық,* сөз сөйлеу тұрғысынан маңызды.

Қол және олардың қозғалысы *сөйлесу* кезінде әсіресе маңызды. Ежелгі атақты шешен Демосфен «Жақсы шешен үшін не қажет?» деген сұраққа былай деп жауап берді: «Ым-ишаралар, ым-ишаралар және ым-ишаралар!», себебі олар сөйлейтін сөздерді бейнелі, маңызды және эмоционалды және дәлелдермен айқындайды - неғұрлым сенімді етеді. Қолдардың қозғалысы келесі функцияларды жүзеге асырады:

- алаңдаушылық пен қозғалмай қалушылықты жоюға көмектеседі;
- әңгімелесушінің назарын аударады;
- ақпарат ағынын құрылымдайды;
- сөйлеу ырғағын қолдайды;
- сұхбаттасушыны әрекетке ынталандырады;
- бірлескен эмоцияларды білдіреді;
- жеке мәлімдемелерді күшейтеді.

Әңгімелесуге қатысушыларға коммуникативтік сигналдардың сөйлеу және сөйлеуді қолдаумен қатар, адамның сеніміне немесе сенімсіздігі туралы хабар беретінін есте сақтауы керек. Сенімсіз адамның ым-ишаралары, әдетте, белден төмен, кейде тізе деңгейінде болады. Сондай ақ сенімсіздік туралы, денеге қатты жабысқан шынтақтар (сөйлеп тұрған адам денені шынтақпен ұстап тұрған секілді), ширыққан дене күйі, еркіндігі жоқ саусақтар, дірілдеген қолдар және т.б. сенімсіздік туралы айтады.

Интербелсенді жаттығулар

Топ екі командаға бөлінеді. Әрбір команда бір-екі сөзден ойлайды, оларды бөлек қағазға жазады. Содан кейін қарама-қарсы топтан сөзді оқуға рұқсат етілген адамды таңдап алыңыз және ол командаға осы сөздің не екенін түсіндіруге тырысу керек, ал команда бұл туралы білуі керек. Содан кейін жаңа сөзді «көрсететін» басқа адам таңдалып алынады. Қай команданың тапсырманы жақсы орындағаны салыстырылады.

Қалып - адам организмінің статикалық қалпы. Әңгімелесушімен оны өзгерту немесе синхрондау, олардың арасындағы қарым-

қатынастың өзгеруін көрсете алады, мысалы, басқа адамға деген қызығушылық туралы (әңгімелесушіге еңкейіп немесе, керісінше, сөйлесушіге теріс бұрылып немесе тіпті теріс қарап отырып).

Адам денесі қабылдай алатын 1000-ға жуық тұрақты қалыптар белгілі болып келеді. Әрбір халықтың мәдени дәстүрлері кейбір қалыптарға вето қойып, басқаларды ынталандырады (мысалы, жапондықтарда бас ию немесе американдықтарда ұзын аяқпен отыру). Көптеген қалыптар қорғаныс ретінде сипатталады, байланыс үшін жабық (қолдар кеудеде қиылысқан) немесе тәкаппарлық пен артықшылықты көрсетеді (басын жоғары ұстау, жоғарыдан төмен қарау). Мұндай қалыптар көбінесе әңгімелесушіге жағымсыз әсер етеді.

Позитивті поза, мысалы, халық алдында сөйлеу үшін сөйлеушінің тік тұруы, аяғы 15-30 см орналастырылған. Сол аяғы сәл алға және аздап бүгілген, оң аяғы тірек ретінде. Басы сәл иілген, аудиторияға қарай бұрылған, денесі теңдестірілген, тұрақты, қалыпты босаңсытып, қолы ым-ишара жасауға дайын тұрады.

Интербелсенді жаттығулар

Сізді қызықтыратын тақырыпты талқылау үшін өзіңізге сұхбаттасушының таңдаңыз (таңдау бойынша). Тұрақты қалыпты ұстаңыз (мысалы, орындықта отырыңыз, тізеңізге қолыңызды қойыңыз) және сөйлесудің 3-5 минутында өзгертпеңіз және ешқандай қимылдарды қолданбаңыз. Содан кейін тыйымды алып тастап, сөйлесуді қалыпты режимде жалғастырыңыз. Өз әсерлеріңізбен бөлісіңіз. Сұрақтар жайында ойланып көріңіз:

1. Қимылдарға тыйым салу режимінде әңгімелескен кезде не сезіндіңіз?

2. Не нәрсеге неғұрлым көп көңіл аударды ңыз: әңгімелесуге ме немесе қалыпты ұстап қалу туралы ма?

3. Тыйым салынғаннан алып тастағаннан кейін бірден не істеуді қаладыңыз? Әңгімелесуді қызықты, әрі тартымды етуге қандай ым-ишаралар сізге көмектеседі деп ойлайсыз.

Такесика. Бұл адамдардың әртүрлі әрекеті - қол алысу, сүйісулер, сипаулар, қағулар, құшақтау. Күнделікті өмірде белгілі бір жағдайларда және әртүрлі себептермен (көптен күткен әріптеспен кездесуде сүю) әртүрлі тәсілдермен (қолмен ұстау немесе құшу) және әртүрлі жерлерде (поезд вагонында, машинада, лицейде, мерекеде) осы әрекеттер мүмкін болады.

Түрлі этникалық топтар мен мәдениеттердің адамдарында

жыныс, жас, мәртебесі мен тұлғалық түріне байланысты әртүрлі сенсорлардың қарқындылығы мен жиілігі ерекшеленеді. Ол түрлі ақпарат береді: олар эмоционалдық күйін, өзара әрекеттесу сипатын баяндайды.

Психологтар жанасудың келесі түрлерін ажыратады:

- *кәсіби* (тұлғалық емес сипатта, Мысалы «Шалқан» ертегісінде: бәрі бір-біріне жалғыз мақсатпен – шалқанды суырып алу үшін, «әже атадан, немере әжесінен ...» деген кезде, соңғысы жеке тұлға ретінде емес, қызмет обьектісі ретінде қабылданады);
- *хаттамалық, ритуалдық* (кездесуде және қоштасуда қол алысу, дипломатиялық беттен сүюлер және т.б.);
- *достық* (кездесу кезіндегі беттен сүю, арқадан қағу, жеңіл құшақтасу).

Тапсырманы орындаңыз

Адамдармен сөйлесу кезінде жиі қолданатын бес ым-ишараларды сипаттаңыз. Олар - дәстүрлі белгілер, сезімдерді білдіретін тәсілдер, сезімін реттейтін немесе стресті жеңілдететін тәсілдер ме? Олар хабарламаны тиімді беруге көмектесе ме? Бұл әдеттер сізді хабардың мәнінен алаңдата ма?

Проксемика (ағылшынша. *proximity* — жақындық). Бұл кеңістіктегі әңгімелесушілердің өзара орналасуы арқылы байланыс жасау, американдық антрополог Эдвард Т. Холлдың енгізген термині, яғни қарым-қатынастың кеңістіктік ұйымдастыру құрылымын талдауға, сондай-ақ адамдар арасындағы өзара қарым-қатынас сипатына қатысты аумақтарды, бағдар мен қашықтықтарды талдау үшін енгізілген термин.

Ол қашықтықтатылған, үстелде орналасуы, коммуникациядағы кеңістіктік ортаны ұйымдастыруды қамтиды.

Қашықтатылған — бұл бір әңгімелесуші екінші тарапына ұстанатын қашықтық, сондай-ақ бұл қашықтықты өзгертуге ұмтылатын күтпеген қозғалыстар (мысалы, кенеттен артқа немесе алға қадам жасау).

Қашықтықтың төрт типін аламыз, олардың әрқайсысы өзара әрекеттесудегі жақындықтың немесе өзара әрекеттегі қашықтықтануды білдіреді:

- *қоғамдық қашықтық* — 3,5 м-ден бастап көрінетін және естілетін жерлерге дейін. Қоғамдық қашықтықтағы коммуникация қоғамдық сөз сөйлеу деп қарастырылады (сөйлеу,

баяндама, дәріс және т.б.);

- *әлеуметтік қашықтық* —1,2 -ден 3,5 м-ге дейін. Бұл аймақта байланыс жиі топтық кездесулер, тәжірибелік сабақтар, семинарлар, тренингтер кезінде жүзеге асырылады
- *жеке қашықтық* —0,45 -ден 1,2 м - ге дейін. Әдетте, жеке контакт жоқ (қол алысуды қоспағанда). Мұндай кеңістікте әңгімелер, кеңестер беру, нұсқаулықтар, іскерлік кездесу және келіссөздер жиі кездеседі. Өзара әрекеттесудің мақсаттары мен сипаттамаларына байланысты, мұндай байланыс бір кеңістікте сыпайы болуды, әңгімелесушіге деген жылы қатынасты және тітіркену немесе қызығушылығын көрсетуді көрсете алады.
- Үстелдің шекарасын белгілеу үшін адамдар әртүрлі заттарды пайдаланады: жазба құралдары, қағаздары бар папкалар. Бос орынға қол жеткізу үшін шынтақтар мен қолдар пайдаланылады: «өз аумағын» қорғау үшін қолын алдына қояды, өзінің жеке зонасын «қорғау» үшін шынтақтарын мүмкіндігінше кең қояды;
- *жеке қашықтық* — тікелей дене контактісінен 40-45 см-ге дейін - тығыз және жақын қарым-қатынасты білдіреді, бірақ әртүрлі эмоционалдық бояу дәрежесімен (құшақтаудан бастап төбелеске дейін). Жеке зонамызға енгізгіміз келмейтін адамдарды біз денемізден қолдың созып, соның жарты қашықтығында ұстаймыз. Бұл қашықтықта серігімізді тек көріп ғана қоймай, сонымен қатар сезініп, иіс сезуге де болады. Біреудің жақын аймағына кіру дұрыс емес, себебі сұхбаттасушыға қол тигізу әрекеті кейде жағымсыз сезімдерді ғана емес, сонымен қатар бас тарту сезімін тудырады. Сондықтан серіктестің жақын аймағын бұзған адам оған «психологиялық» ғана емес, сонымен қатар физиологиялық зиян келтіреді. Диогеннің қолбасшы Александр Македонскийге айтқан атақты сөздері: «Былай тұр, күнді жаппай!» - жақын аймағынан кету туралы өтініш ретінде түсіндіре аласыз, ал «ұлы» Александр «кішкентай» Диогенге жеткілікті түрде құрмет көрсетті де, бұл өтінішін дереу орындады. Мамандар адамға біреудің күштірек жақындауы кедергі келтірген сайын, оның қандағы күрес гормондары соншалықты көп өндірілетінін дәлелдеді. Сол кезде адам, әдетте, өзін-өзі қорғауға дайындалады, өйткені ол табиғатпен бағдарламаланған; стресс гормондары денеге немесе сыртқы қауіпті жеңе алуға немесе одан қашып кетуге көмектеседі. Егер оларды істеу мүмкін болмаса, гормондар денеге теріс әсер етеді

Ішкі аймақтың көлемі нақты бір сәтте сыртқы (көлікте, лифтіде, бөлмеде, каютада) және ішкі (адамға жақындығы дәрежесіне қарай)

жағдайларға байланысты, яғни:

- өзара қарым-қатынас жасайтын адамның мәртебесіне қарай;
- сол сәттегі сіздің көңіл-күйіңізге қарай (немесе қауіпсіздік сезіміне қарай).

Жеке қашықтық аймақтары мәдени ортаға байланысты бір-бірінен ерекшеленеді. Батыс Еуропа мен АҚШ-та олар 60 см құрайды, Шығыс Еуропада бұл аймақ шамамен 45 см. Жерорта теңізі елдерінде бұл саусақтардан бастап шынтаққа дейінгі қашықтық. Жапонияда - 30 см дейін, сондықтан жапондықтар зардап шегеді, мысалы, басқа ұлттар өкілдерінен әлдеқайда аз, мысалы, Солтүстік Америка тұрғындары.

Аумақтың шекараларын бұзу, әсіресе адамның жеке кеңістігін бұзу дене сигналдарымен қатар жүреді, атап айтқанда:

- кетіп қалғысы келетінін білдіретін алаңдаушылық;
- аяқты аяғына лақтырып, жанына қарай бұрылу және қашуға дайындалу;
- саусақтарымен тарсылдату (ішкі дабыл сигналы);
- қолына сүйеніп, көтерілуге ниет білдіру, ол тұрып, кетіп қалу ниетін білдіреді;
- көздеріңізді сығырайтыңыз («Мен сіздің жақынырақ келгеніңізді көргім келмейді»);
- мойынын қорғау үшін иекті кеудеге түсіру;
- мойынды жабу үшін иықтарды көтеру (ену шабуыл деп есептеледі);
- қарындаштарды ұстау, олар көбінесе «оккупант» жаққа қарай ұшталған күйде бұрылады;
- тұру - бұл кетуге дайындық.

Осындай қашықтықтан басқа, өзара әрекеттесуді ұйымдастыру және талдау кезінде ***серіктестерді кеңістіктікте орналастыру*** да маңызды.

Бұл өте маңызды, мысалы, серіктестердің үстелде қалай отыратындығы, әдетте олар белгіленген мақсатқа қол жеткізумен немесе ыңғайлылықпен байланысты.

Сөйлесу кезінде үстел басында орналастырудың төрт отырғызу түрі бар.

Бұрыштық орналастыру. Бұл позиция көздің үнемі байланыста болуына ықпал етеді және өзара қарым-қатынасқа кедергі келтірмей, бір-бірін бақылауға мүмкіндік береді. Үстелдің бұрышы ішінара тосқауыл болып табылады: сұхбаттасушының агрессиялық мінез-құлқы жағдайында, жылжуға болады, өзара түсіністік жағдайында жақындап қозғала алады; үстелдің аумақтық бөлінісі бұл жағдайда болмайды.

Кооперативтік ұстаным, ынтымақтастық. Тікелей өзара

әрекеттесу үшін кооперативтік мінез-құлық қажет. Кездесу барысында міндеттер немесе проблемалар біріге шешілген кезде, ортақ шешімдерді талқылау және дамыту үшін, талдау материалдарын көру үшін, бір-бірлерінің әрекеттері мен ниеттерін жақсырақ түсіну үшін бір-бірімен бірге отыру керек.

Бәсекелес және қорғаныс позициясы. Серіктестердің ұстанымы, әдетте бір-біріне қарсы бәсекелестік атмосферасын тудырады, онда әрбір сұхбаттасушы өз желісін қатаң сақтайды, өз позициясын қорғайды, «қарсыласын жеңуге» тырысады. Олардың арасындағы үстел өзіндік тосқауыл болып табылады. Мұндай орналастырумен консенсусқа жету өте қиын, тіпті ымыраға келу қиын, алайда қарама-қайшылық, пікірталас қайшылықты аяқтау мүмкін. Дегенмен, үстел басында мұндай отырғызу *субординацияны да* (мұғалім-студент) көрсете алады. Мұндай жағдайдағы әңгіме қысқа әрі нақты болуы керек. Сонымен қатар, келіссөздерде үстел басындағы мұндай ұстаным тең дәрежеде өзара әрекеттесуге ықпал етеді.

Тәуелсіз позиция. Іскерлік қарым-қатынастың белгілі бір жағдайында тәуелсіз позицияны, яғни диагональ бойынша үстел бойында алуға болады. Іскерлік әлемдегі бұл ұстаным өзара әрекет етуді қаламайтын адамдарға тән. Бұл қызығушылықтың жоқтығы немесе назардан тыс қалуға деген ұмтылысын көрсетеді, мысалы, мұғалімдер кеңесінде, семинарда, жиналыста.

Іскерлік қарым-қатынастың табысы үшін, үстел басында орын алатын позициялардан басқа үстелдің формасының өзі белгілі бір мәнге ие.

Мәселен, *шаршы үстел* адамдар арасындағы тең бәсекелестік пен тең жағдайдағы бәсекелестік қарым-қатынастарына ықпал етеді. Мұндай үстел қысқа іскерлік әңгіме немесе келіссөздер жүргізу үшін жақсы.

Ынтымақтастық жақын жерде және оң жағында орналасқан серіктеспен туындайды. Максималды қарсылық қарама-қарсы отырған адаммен жүргізіледі.

Бірдей әлеуметтік мәртебесі бар әріптестердің кездесуінде *тікбұрышты үстелдің* үстінде орналасқан адамның есік алдында отырған жері басым болып саналады.

Дөңгелек үстел бейресми атмосфераны қалыптастырады, онда тең дәрежедегі адамдармен әңгімелесу жүргізу жақсы.

Интербелсенді жаттығулар

Топта «Оңтайлы нұсқа» ойынын ойнаңыз. Қатысушылардың бірі

аудиторияда (сыныпта) және басшының рөлін орындай отырып, жұмыс үстелінде отырады.

Кабинетке бірнеше қызметкерлер - жиналысқа қатысушылар кіреді. Олардың әрқайсысы біреумен шиеленістік қарым-қатынаста. Мұны біле отырып (нұсқаулықтан ала отырып), басшы қарсыластар бір-бірімен бетпе-бет келмейтіндей орналастыру керек. Мұны мүмкіндігінше ықыласпен және ыңғайлы түрде орындау керек. Қызметкерлер әртүрлі ретпен келеді және өз орнын алуға тырысады.

Көшбасшы рөлінде ойынның әрбір қатысушысы қалуы мүмкін.

Жаттығудан кейін басшының әрекеттерінің дұрыстығын талқылау қажет.

Паралингвистика мен экстралингвистика. Олар адамның дауысымен байланысты. Бұл ауызша емес байланыстың «сөйлесу жаны» формасының ерекшелігі. Сөздің акустикалық емес сөйлеу аспектілері (тембр, темп, дикция, артикуляция, сөйлеу тәсілі) маңызды ақпарат беріп, келесі хабарламаларды таратады:

- сөзге немесе айтқымыз келгенге осы жағдайда қандай мән бергіміз келеді, ол үшін екпін, үзіліс, интонация тәрізді құралдарды пайдаланамыз;
- айтушының өзі туралы – оның биофизикалық сипаттамасы (жынысы, жасы, бойы), эмоционалдық жағдайы, жеке ерекшеліктері;
- әңгімелесушінің сенімділігі немесе сенімсіздігі туралы, оның айтқанына сену туралы.

Байланыс кезінде дауыстың негізгі өлшемдері таңдалады - дауысы, биіктігі, қарқыны, тембр және үзіліс

Дауыстың қаттылығы адамның сөзді қалай қатты немесе ақырын айтқанын көрсетеді. Бұл әңгіменің мақсаты мен тақырыбына және бөлме ерекшеліктеріне, оның акустикасына байланысты өзгеруі мүмкін.

Дыбыс биіктігі - оның тоны. Дыбыс биіктігі, әдетте, дауыстың қаттылығына қарай өзгереді. Адам қобалжуда болса, ол өз дауысын көтереді, ал егер ол өз талаптарын орындауға тырысса, керісінше, ол тыныш сөйлейді.

Қарқын — бұл адамның сөйлесу жылдамдығы. Адамдар қанағаттанған, қорыққан, қозғанда, алаңдаған кезде тездетіп сөйлейді және олардың ақпаратына назар аударуға тырысса, баяу сөйлейді.

Дауыс ырғағы - бұл оның дыбысталуы. Әрбір адамның дауыс ырғағы әртүрлі: дауыс дірілдейді, ашық немесе қырылдауық. Қандай көңіл-күйде болғанына байланысты, ол қыңқылдап немесе жұмсақ, қызықты, ашу үстінде – өткір немесе шіңкілдеген болуы мүмкін. Дауыстың ырғағы сөйлесушіні адастыруы мүмкін.

Байланыс кезінде кідірту өте маңызды. Әңгімелесуші әр жолы белгілі бір ұзақтығы мен маңыздылығын - кейін үтірдің ауызша баламасы ретінде, содан кейін бір ойды басқадан бөлуге, содан кейін маңызды нәрсеге көңіл бөлуге, оны «драмалық» мазмұнмен толтыруға және, тиісінше, актерлік шеберліктермен толықтыра алады. Кідіріс бұрын және кейін айтылғандарды есте сақтауды жақсартады. Әңгімелесушілермен (мысалы, тыңдамаушылармен) байланыс орнату үшін үзілістің үлкен маңызы болуы мүмкін.

Осылайша, ауызша емес сигналдарды «оқып» және дұрыс түсіну қабілетін байқаушы, шынайы қызығушылықты және сұхбаттасушыға көңіл аударатындар жақсы жүзеге асырады. Бұл қабілет коммуникативті құзыреттілікке жатады.

Тапсырманы орындау

Егер сіз әңгімелесушінің назарын аударып, түйінді сөздер айту керек болса, келесіні орындаңыз:

а) әңгімелесушімен көзді байланыс орнатыңыз;
б) сөйлеу жылдамдығын азайтыңыз;
в) сөз блоктарының арасындағы микро-үзілістерді енгізіңіз;
г) қарқыны, биіктігі мен көлемін өзгертіп отырыңыз - бұл негізгі ұстанымдарға ерекше назар аударады;
д) дауысыңызға жағымды тембр, интонацияны қосыңыз;
е) айтылатын үзілістерден аулақ болыңыз («А», «Хмм»): қажетсіз сөздер – паразиттерден үнсіздік жақсы;
ж) сенімді немесе авторитарлық интонацияларды қосыңыз;
з) өзіңіз бен тыңдаушыларыңыз арасындағы қашықтықты азайтыңыз.

Коммуникативті практикум

1. Тестілік сұрақтарға жауап беріңіз және нәтижелерді өңдеңіз.

Тест «Өз ойыңызды айта аласыз ба?

Нұсқаулық. Осы сұрақтардың әрқайсысына «иә» немесе «жоқ» деп жауап беру керек.

1. Сіз түсінікті болуға тырысасыз ба?
2. Әңгімелесушінің жасына, біліміне, интеллектіне және жалпы мәдениетіне сәйкес келетін сөздерді таңдайсыз ба?
3. Айтпастан бұрын, ойыңызды жеткізу формасын қарастырасыз ба?
4. Сіздің өкіміңіз жеткілікті қысқа?
5. Егер әңгімелесуші айтқаннан кейін сізге сұрақтар қоймаса, ол сізді түсінді деп ойлайсыз ба?
6. Анық және нақты ойыңызды білдіресіз бе?

7. Сіздің ойларыңыз бен мәлімдемелеріңіздің логикасын ұстанасыз ба?
8. Сіздің мәлімдемелеріңізде не түсініксіз екенін анықтайсыз ба, сұрақтарды қоюға итермелейсіз бе?
9. Сіздің пікірлестеріңізге олардың ойларын және көңіл-күйлерін түсіну үшін сұрақтар қоясыз ба?
10. Сіз пікірлер мен фактілерді айыра аласыз ба?
11. Әңгімелесушінің ойларын жоққа шығаруға тырысасыз ба?
12. Сұхбаттасушылардың әрдайым сізбен келісетініне көз жеткізуге тырысасыз ба?
13. Сіз барлығына дерлік түсінікті болмайтын, кәсіби терминдерді қолданасыз ба?
14. Сіз мейірімді, достық қалыппен сөйлесесіз бе?
15. Сөздеріңіздің әсерін бақылайсыз ба?
16. Ойлану үшін кідіртесіз бе?

Нәтижелерді өңдеу.

1 баллдан қойып, есептеңіз:

№ 5, 11, 12, 13 сұрақтарға «жоқ» деген жауапқа;

Басқа сұрақтардың «иә» деген жауаптарына.

12 — 16 ұпай — өте тамаша нәтиже;

10 — 12 ұпай — орташа нәтиже; *9 баллдан төмен* — нашар нәтиже.

«Сіз қалай сөйлеуге болатынын білесіз бе?» тесті

Нұсқаулық: сұрақтарға «иә» немесе «жоқ» деп жауап беріңіз.

1. Сіз осы тақырып бойынша бірнеше рет айтқан болсаңыз да, аудиторияның құрамына қарай мұқият дайындық қажет пе?
2. Сіз өзіңізді сөз сөйлегеннен кейін «сығылғандай» сезінесіз бе, сіз өзіңіздің жұмыс қабілетіңізді күрт төмендегенін сезінесіз бе?
3. Сіз әрқашан бірдей бастайсыз ба?
4. Трибунаға шығар алдында уайымдауыңыз соншалықты, өзіңізді еңсеру қажет пе?
5. Сіз сөз сөйлейтін кезден көп уақыт бұрын келесіз бе?
6. Сізге аудиториямен бастапқы байланыс орнату және мұқият сізді тыңдату үшін үшін 3-5 минут қажет пе?
7. Сіз жоспар бойынша қатаң түрде айтуға тырысасыз ба?
8. Сөйлеу кезінде қозғалғанды ұнатасыз ба?
9. Жазбаларға оларды топтамай-ақ түсуіне қарай жауап бересіз бе?
10. Сіз сөйлеу кезінде әзіл-қалжыңдай аласыз ба?

Нәтижелерді өңдеу.

Жауап «иә» болса, 2 ұпай саналады.

12-ден астам ұпай - аудиторияны қалай бағындыру керектігін білесіз, мінез-құлықта және сөйлеуде еркіндікке жол бермей, бірақ аудиториядан артық тәуелсіздік тыңдаушылардың қызығушылығын сезбеушілікке әкелуі мүмкін.

12 ұпайдан аз - сіз өзіңіз аудиторияға бағына отырып, оның реакциясына назар аударасыз, бірақ ондағы барлық нәрсені ұстануға деген ниетіңіз сенімнің жоғалтуына және айтылғанның әсерінің төмендеуіне әкелуі мүмкін.

«Дұрыс тыңдай аласыз ба?» тесті

Нұсқаулық. Келесі сөздердің бірімен жауап беріңіз: «әрдайым», «әрдайым дерлік», «сирек», «ешқашан».

1. Баяндамашыны ой-пікірлерін үзбей-ақ айтуға мүмкіндік беремін бе?
2. Әсіресе сөздерінде жиі жасырын мағынасы бар адамдармен сөйлескенде, мен оларды «жолдар арасында» тыңдаймын ба?
3. Мен естіген ақпаратты есте сақтау қабілетін белсенді түрде дамытуға тырысамын ба?
4. Хабардың маңызды бөлшектерін жазамын ба?
5. Хабарламаны жазу арқылы негізгі фактілерді және сөз тіркестерін белгілеуге көңіл аударамын ба?
6. Әңгіме аяқталғанға дейін, хабардың маңызды мәліметтерін дұрыс түсінгенімді білу үшін, айтып беремін бе?
7. Айтушыны іш пістіратын, бірқалыпты, түсініксіз немесе жеке адам білмейтіндіктен немесе сұхбаттағымды ұнатпайтындықтан, баяндамашыны тастап кетуден өзімді тежеймін бе?
8. Сөйлеп тұрған адамның көзқарасы өзімнен өзгеше болғанда мен қастық пен эмоционалдық көңіл-күйдің көріністеріне жол бермеймін бе?
9. Кездесу барысында алаңдаушы тыңдаушыларға назар аударамайын ба?
10. Өзгелердің айтқан сөздеріне немесе басқа адамдардың сөйлесулеріне шынайылық және шынайы қызығушылық танытамын ба?

Нәтижелерді өңдеу

«Әрдайым» жауабына— 4 ұпай, «әрдайым дерлік» жауабына — 3 ұпай, «сирекке» — 2 ұпай, «ешқашанға» — 1 ұпай қойыңыз.

32 және одан жоғары ұпай — сіз тамаша тыңдаушысыз;

27 — 31 ұпай — ортадан жоғары деңгейдегі тыңдаушысыз;

22—26 ұпай — қосымша оқытуды қажет етесіз және тыңдауғы саналы түрде үйренуіңіз керек .

Бұл елеулі кемшіліктер бар және оларды алып тастау керек екендігі туралы сигнал;

21 және одан төмен ұпай — сіз алған көптеген хабарларды бұрмаланған түрде, толық емес, жеткілікті емес түрде қабылдайсыз. Өзіңізбен маңызды жұмыс істеу қажет.

«Ешқашан» және «сирек» деген жауаптарды жоюмен жұмыс істей отырып, сіз күнделікті әріптестеріңізбен, бағыныштылармен және басшылармен қарым-қатынасыңызды жақсарта аласыз.

«Сіз бақылағышсыз ба?» тесті

Нұсқаулық. Өзіңіздің бақылағыштығыңызды, адамдар туралы сыртқы келбеті туралы не айтуға болатындығын білетіндігіңізді тексеріңіз. Әрбір жағдайда өзіңізге ең тән деп есептейтініңізді белгілеңіз.

1. Белгілі бір мекемеге кіргенде, сіз:
   а) үстел мен орындықтардың орналасуына назар аударасыз;
   б) заттардың нақты орналасуына назар аударасыз;

в) қабырғада не ілінгеніне қарайсыз.

2. Адамдармен кездескенде, сіз:
   а) оның бетіне қарайсыз;
   б) байқатпай басынан аяғына дейін қарап шығасыз;
   в) бетінің жеке бөліктеріне ғана назар аударасыз.
3. Көрген пейзаждан не есіңізде қалады:
   а) гүлдер;
   б) аспан;
   в) сізді бөлеген сезім?
4. Таңертең тұрғанда:
   а) бірден не істейтініңіз есіңізге түседі;
   б) түсіңізде не көргеніңізді есіңізге түсіресіз;
   в) кеше не болғанын талдайсыз.
5. Қоғамдық көлікке отырған кезде:
   а) ешкімге қарамай алға жылжисыз;
   б) жаныңызда тұрғандарды қарайсыз;
   в) Өзіңізге жақын адамдармен сөз алмастырасыз.
6. Көшеде сіз:
   а) көлікті бақылайсыз;
   б) үй сырттарын қарайсыз;
   в) жүргіншілерді бақылайсыз.
7. Витринаға қарағанда, сіз:
   а) өзіңізге керегін ғана сұрайсыз;
   б) осы сәтте қажет емесін де қарайсыз;
   в) әр затты мұқият қарайсыз.
8. Егер, үйде бір затты табу керек болса, сіз:
   а) ол затты қайда тастағаныңыз туралы ойланасыз;
   б) барлық жерде іздейсіз;
   в) басқаларды көмекке шақырасыз.
9. Ескі достарыңыздың топтық суретін қарай отырып, сіз:
   а) тебіренесіз;
   б) күлкіңіз келеді;
   в) түскендерді тануға тырысасыз.
10. Сізге өзіңіз білетін құмар ойынын ойнауды ұсынды, сіз:
   а) оны ойнауды үйренуге тырысасыз;
   б) бірнеше уақыттан кейін бас тартасыз;
   в) мүлдем ойнамайсыз.
11. Сіз паркте біреуді күтіп отырсыз және:
   а) қасыңыздағыларды мұқият бақылайсыз;
   б) газет оқисыз;
   в) бір нәрсені ойлап отырасыз.
12. Жұлдызды түні сіз:
   а) жұлдыз шоғырларын қарауға тырысасыз;
   б) жай аспанға қарайсыз;
   в) мүлдем қарамайсыз.
13. Кітап оқи отырып, сіз:
   а) өзіңіз келген жерді карандашпен белгілейсіз;

б) бетбелгі қалдырасыз;
в) өз жадыңызға сенесіз.

14. Өз көршілеріңіз туралы есіңізде:
а) олардың аты-жөні;
б) олардың түрлері;
в) екеуі де есіңізде жоқ.

Нәтижелерді өңдеу

Өздеріңіз белгілеген жауаптарды кілтпен сәйкестендіріп, жинаған баллыңызды есептеңіз.

Баллдар жиынтығы білдіреді:

100 —150 ұпай — сөзсіз, сіз өте бақылағышсыз. Сонымен қатар сіз өзіңізді, әрекеттеріңізді дұрыс талдай аласыз;

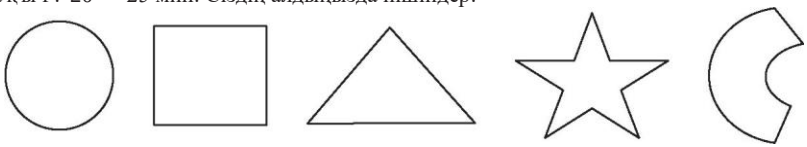
75— 99 ұпай — сізде байқағыштық жеткілікті дамыған, бірақ сізді кейде алдын ала ойлану жарға жығады;

45— 74 ұпай — сіз адамдармен қарым-қатынас жасауда сыртқы түріне, мінез-құлқында жасырылған нәрсеге қызығушылық танытпағаныңызбен, қарым-қатынасыңызда ешқандай маңызды проблемалар кездеспейді.

45 ұпайдан төмен — сіз айналаңыздағы адамдардың ең басты ой-пікірлеріне қызығушылық танытпайсыз. Сіз тым бос емессіз, басқа түгіл, өзіңіздің әрекетіңізді талдауға да уақыт жоқ. Егер сізді өзімшіл деп санаса, сіз ренжімейсіз.

«Артық пішін» жаттығуы

Уақыт: 20 — 25 мин. Сіздің алдыңызда пішіндер:



Нұсқаулық. Осы пішіндерден сіз артық деп санайтын біреуін таңдаңыз. Аргументтердің үш позициясын жазыңыз, неге нақты бұл пішінді алып тастау қажет.

Шығарылған пішіндері сәйкес келген адамдарды бірге отырғызамыз!!! Әрбір топтың 2 өкілін өз позициясын қорғау үшін таңдаймыз.

Алдын ала барлық дәлелдер командада талқыланады.

Сіздің позицияңызды дәлелдеу - 5 мин. Міндетті түрде, шешім қабылдануы тиіс, дауыс беруді пайдаланбаңыз, тек коммуникативті әдістер

«Өзгертіп айту» жаттығуы

Мақсаты:

- өз сөзінде айтылғанның мәнін жеткізу қабілетін дамыту;
- тренинг қатысушыларының өзара қарым-қатынасын дамыту, ойын элементін енгізу.

Уақыт: 10—15 мин.

Нұсқаулық. Мен төрт команда құруды ұсынамын. Әрбір команда танымал

өлеңнен төрт жолды есіне түсіруі керек. Жолдағы сөздерді әрқайсысы басқа сөзбен немесе сөз тіркесімен берілетін етіп қайта бөліп алу керек. Мысалы, «мен» сөзін «автор» немесе «алдында көріп отырған тұлғаға», «жолды» - «бағытқа», «жүректі» -«қан айналымының орталық органына» және т.б. айналдыруға болады. Таңдалған шумақты өзгерткен мәтінді жазып алу керек, содан кейін бүкіл топқа дауыстап оқып шығыңыз. Қалғандары өзгертілген қандай өлең екенін білуі керек.

Мысалы, төрт жол: «Бұқа шайқалып келеді, жүрген сайын күрсінуде және т.б.» тапсырманы орындағаннан кейін келесідей болуы мүмкін: «Сүтқоректі еркек жасөспірім келе жатыр, оның денесі дірілдейді және жаяу жүріп келе жатып шағымданады: «Көп ұзамай, жақында, таяқ үзіліп, мені бірден жеңіп шығады».

Тапсырманың нәтижесі ретінде әр командада нәтиже көрсетіледі, содан кейін ең маңызды нұсқаны таңдау жасалады.

Дебрифинг. Мұғалім тапсырма нәтижесі бойынша келесі сұрақ қоюы керек: «Мәтіннің түпнұсқалық мәнін дәлме-дәл жеткізе алу үшін өзгерту қандай болуы керек?». Ырғақтардың сәйкес келуін, «тебіреніс» деңгейлерінің сәйкестігін, синонимдердің жақындығын атап өтуге болады, бірақ ең бастысы - оның сөздерінің емес, сұхбаттасушының айтқан сөздерінің мәнін жеткізу қажеттілігін атап өтуге болады.

Вербалды емес сигналдар үшін жаттығу

Нұсқаулық. Бес санат бойынша ауызша емес сигналдарды жүйелеуге болады: *қалпы, бет-әлпет қимылы, қимыл, қашықтықтану, интонация.* Барлық сигналдар сөйлемдерге енгізілген, олар жалпы жағдай туралы қандай да бір түсінік береді немесе бұл туралы болжауға мүмкіндік береді.

Мысалы, «Сіз қиялдай отырып, күлдіңіз». Жауап: мимика.

Ол жауап берді: «Бір рет болса да, тапсырылған істі орындайтынызды көрсем ғой»!...

Ол бір қадам артқа жылжыды: «Сіз не ойладыңыз?».

Ол аяғын айқастырып, қабырғаға сүйеніп тұрды.

Төрт жасар қыз анасына өз киімінің түймесін өзі салатынына сендірді. Анасы айтты: «Әрине, сен оны істей аласың, алтыным!» және сол сәтте өзі пальтоның түймесін салды.

Сол уақытта Н. жас ұрпақпен байланыс іздегеніне сенімді болғанымен, ол бірнеше рет өздерін қорғап, тыңдаушылардан алыстайтындай, қолын алға салды.

Сіз хатшы өзіңізге соншалықты қажетті бланкіні толтырғанша, аяғыңызды аяғыңызға қойып күтіп тұрсыз.

Ол терезеге барып, оны жабады.

Ол оған үнсіз қарады, бірақ оның мұрнының қанаттары қанағаттанарлық толқулардан дірілдеді.

Кофе соншалықты ыстық болғандықтан, ол бір жұтым жұта салып, оны инстинктивтік түрде түкіріа тастады.

Ол мысқылдап: «Беріліс қорабы соншалықты бақытты, сіз басқышты қатты басып жатырсыз».

2. Оң және теріс сипаттамалардың жиынтық кестесін жасаңыз.

Менің оң сипаттамам	Өзіндік түзеті мен дамытуды қажет ететін қиындықтар мен проблемалар
1. 2. 3.	1. 2. 3.

БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ МЕН ТАПСЫРМАЛАРЫ

1. Сөздік қарым-қатынастың негізгі құрылымдық компоненттерін көрсетіңіз.
2. Қандай сөйлеу әдістері хабардың әсерін күшейтеді немесе әлсіретеді?
3. Тыңдау барысында қандай «жаман әдеттерге», сыртқы және ішкі кедергілерге жол беріледі?
4. Сіз естудің қандай түрлерін білесіз?
5. «Тыңдау қабілеті» дегеніміз не?
6. Тиімді тыңдау әдістері қандай?
7. «Дене тілінің» қандай түрлері ауызша қарым-қатынас құралдарына жатады?
8. Проксемиканың құрамдас бөліктері қандай және олар іскерлік қарым-қатынаста қандай рөл атқарады?
9. Паралингвистикалық және экстравингвистикалықтарға қандай сигналдар жатады және олардың өзара әрекеттесу процесінде рөлі қандай?
10. Ауызша емес құралдардың коммуникацияның тиімділігіне әсері қандай?
11. Коммуникативтік құзыреттілікке не жатады?
12. Сіз тыңдаудың қандай түрлерін білесіз?
13. Тиімді тыңдаудың ережелерін келтіріңіз.
14. Эвфемизмдер дегеніміз не, кем дегенде 5 мысал келтіріңіз.
15. Халық алдында сөйлеуде ым-ишаралардың қандай түрлерін пайдаланған дұрыс және қандай мақсатта?

ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТАҒЫ РӨЛ МЕН РӨЛДІК КҮТІЛІМДЕР

Жеке адам мәселені талқылағанда
кемелді емес.
Аристотель

Негізгі мақсаттар:

- өзара әрекеттесу процесіндегі референттік топтың теориялық қаралуы және оның орны;
- қарым-қатынаста адамның рөлдік мінез-құлқын талдау, рөлдердің түрлері;
- әлеуметтік өзара әрекеттесу түрлерін қарастыру;
- адамдардың коммуникациясындағы өзара ықпалының техникасы мен процестерінің сипаттамасы;
- талдау және өзін-өзі диагностикалау бойынша практикалық дағдыларды дамыту

Кілт сөздер:
Референтті топ, әлеуметтік рөл, нормалар, позициялар, көшбасшы, харизма, қолдаушылық әрекет, гетерогенді топ, біртекті топ, эгоцентрлік рөл, контраст әсері, ассимиляция әсері, мінез-құлықты күшейту техникасы, билік, әсер, заңдылық, легитимділік, манипуляциялау.

РЕФЕРЕНТТІ ТОП ЖӘНЕ ӨЗАРА ӘСЕР ЕТУ ПРОЦЕСІНДЕГІ ОНЫҢ ОРНЫ

Адамдардың бірлескен қызметі әртүрлі топтарда жүреді, оларға қатысу арқылы адам өзінің жеке ерекшелігін көрсетеді, оның мәнін білдіреді. Адамның жеке басының негізін қалайтын әлеуметтік топтар: отбасылық, достық компаниялар, оқу топтары, спорттық командалар, сынып, мүдделер бірлестігі, еңбек ұжымы.

Адамның жеке басының негізін қалайтын әлеуметтік топтарға келесілер жатады: отбасы, достық компаниялар, оқу топтары,

спорттық командалар, сынып, мүдделер бойынша бірлестіктер, еңбек ұжымы.

Топ (ит. *Gruppo - тізбек*) жалпы қарым-қатынасқа негізделген адамдардың жиынтығы түсініледі: адамдар ортақ мақсаттарға ие, жалпы ережелер мен нормаларға бағынып, өзара әрекеттесуді жүзеге асырады. ***Кішігірім топты*** әлеуметтік қарым-қатынастар тікелей жеке қарым-қатынастар түрінде әрекет ететін топ деп түсіндіріледі (Г. Андреева)

Шағын топтың ең кең тараған сипаттамаларын басқару тұрғысынан келесілерді қарастыруға болады:

бағыттылық (ол қабылданған мақсаттардың әлеуметтік құндылығы, қызмет мотивтері, құндылық бағдарлары және топтық нормалар);

- *ұйымдасқандық* (өзін-өзі басқару қабілеті) және оның *интеграцияланғандық* (бірлік шарасы, бірлік, топ мүшелерінің қауымдастықтары бір-бірімен келіспеушілікке қарсы);
- *микроклимат,* немесе *психологиялық климат* (ол әр адамның денсаулығының жай-күйін, оның топпен қанағаттануын, онда тұрудың жайлы екенін анықтайды).

референттілік (топтық эталондар, құндылықтар мен мінез-құлық тобының топ мүшелерінің қабылдау дәрежесі) және *көшбасшылық* (топтың кейбір мүшелерінің өз міндеттерін шешу үшін тұтастай алғанда топтағы жетекші ықпалының дәрежесі);

- *интеллектуалдық белсенділік пен қарым-қатынас* (өзара түсіністіктің тұлға аралық қабылдау сипаты);
- *эмоционалдық коммуникативтілік* (эмоционалдық сипаттағы адамдар арасындағы қарым-қатынас; эмоциялық қаныққан байланыстардағы әлеуметтік қажеттіліктерді қанағаттандыру);

ерікті коммуникативтілік (топтың басқа топтардың, жағдайлардың ықпалдарына қарсы тұру қабілеті; стресстік қарсылық, топтың төтенше жағдайларда сенімділігі, нақты жағдайдағы ұмтылысы мен табандылығы).

Бұрын біз топтың осындай сипаттамаларын формальдық және формальдық емесін қарастырдық, алайда шағын топтарда осы сипаттамалардың көріністері өз ерекшеліктеріне ие. Ол формальды түрде ұйымдастырылған топтардағы адамдар арасындағы эмоционалдық байланыстардың әлсіреуінде, бірақ шешімдердің нәтижелі болуында көрініс табады. Бейресми топтар жалпы мүдде мен өзара сүйіспеншілік негізінде дамиды; мұндай топтарда қабылданған шешімдер нәтижелі және ұзақ мерзімді болып табылады, өйткені олар шешімдерді қабылдау процесінде, өзара түсіністік пен қатысушылардың төзімділігінде және олардың

ынтымақтастығының ұзақ мерзімді сипатында қолайлы жағдайға байланысты.

Кішігірім топтарды талдау кезінде бүгінгі күнде ***референтті топ*** термині кеңінен қолданылады. Әдетте, оған өзара бір-біріне ризашылықпен қарайтын адамдар және бір-бірімен ынтымақтасқысы келетін адамдар енеді және олардың мінез-құлық нормалары, көзқарастары мен мүдделері сәйкес келеді және олардың бәрі де қабылданады. Мұндай топтар, сол сияқты, тұлғаның ішкі форумы болып табылады: олардың нормаларымен және құндылықтарымен адам өзінің мінез-құлқын сәйкестендіреді және түзетеді.

Әлеуетті көшбасшы әлеуметтану әдісімен таңдалады, яғни топтың әрбір мүшесі үшін сауалнама көмегімен жағымды адамдар анықталады - симпатикалық, антипатиялық және бейтарап. Осылайша, ең көп дауыс жинаған адам анықталып, ешкім өзара араласқысы келмейтін «аластатылған» анықталады. Оларды топқа енгізу ойға қонымсыз. Референттік топтар бірлескен қызметтің жоғары нәтижелерін шығара алады, бірақ манипуляциялық мақсаттарда да қолданыла алады.

Референттік топ, әдетте, адамдардың барлығынан артық санайтын ең маңызды тобына айналады. Ол ең жоғары дәрежеге ие, онда өзін мойындату үшін адамдар қажетті стандарттарды ұстанады және күреседі. Әрбір адам үшін референттік топтар тек қана нақты емес, сонымен қатар қиялдан туындауы мүмкін. Жасөспірімдік және жастық кезде жеке тұлға жататын шынайы бастапқы топ емес, кітаптар мен фильмдердің кейіпкерлері, тарихтың немесе қазіргі заманның көрнекті қайраткерлері (спортшылар, шоу-бизнес және т.б.) референттік топ болуы мүмкін. Сондай-ақ, ересек адамда, нақты референттік топтармен бірге, қиялдағылар сәйкес келе береді, ол тұлғаның қоршаған ортамен және қоғаммен байланыстары мен байланыстарының толықтығын көрсетеді. Мұндай топтың рөлі белгілі бір адам үшін ұжымның ең беделді мүшесі немесе отбасы немесе жақын адамдар тобының бір тобы арқылы жүзеге асырылуы мүмкін.

Әрбір топ формальдылық дәрежесіне қарамастан, дамудың бірнеше сатысынан өтеді. Оларды толығырақ қарастырайық.

1-кезең - *бастапқы топты қалыптастыру*. Бұл сенімсіздіктің кезеңі (бағдарлау және тәуелділіктер). Бұл кезеңде қажетті қарым-қатынастар орнатылып, нормалар әзірленуде және топ өміріне қажетті мақсатты рөлдер бөлінеді: көшбасшы, сот төрешісі, бітімгер және басқалар. Осы кезеңнің барысында қатысушылар жиі өзін-өзі

танытудан бас тартады.

2 - кезең - *дағдыларды игеру*. Белсендендіру сатысы (қақтығыстар мен наразылық). Бұл кезеңде қызмет түрлерінің анықтамалары және рөлдерді соңғы бөлу жүзеге асырылады. Топ шамамен жалпы шешім талап ететін өте күрделі жұмыс тағайындалған сәттен бастап осы кезең басталады. Жеке пікірлер ерекше маңызды емес, өйткені топтық шешім қабылдау маңызды болып келеді.

3-кезең - бұл *орнығу*. Топты құрылымдау (байланыстар мен ынтымақтастықты дамыту). Рөлдер бөлінген, топтық жұмыс әдісі және оның сипаты (әдістемелік, шығармашылық, өздігінен) қалыптасқан. Сыртқы әлемге әлі жабық тұрса да, топтың өзі әдетте ашық, бірақ бұл ашықтық қатаң нормалармен реттеледі: ынтымақтастық, белсенділік және жауапкершілік. Топтың басты мәселесі – даралық пен еркіндік арасындағы екеуінің ымырасы, бір жағынан және белгілі бір топ және оның нормаларына қатынасы, екінші жағынан, топтың әр мүшесі үшін. Қатынастарды қалыпқа келтіру әдістері - психологиялық және интерактивті технологиялар болып табылады.

4 - кезең - *кіші топтарға бөлу*. Топтың жоғары бірігуіне негізделген мақсатты қызмет біртұтас жүйе ретінде әрекет етеді. Бұл кезең топтық қатынастарды дамытуда аса маңызды болып саналады. Осы сатыдан жылдам өту, әдетте проблемаларды ашық талқылау мен бірлікті сезіну ықпал етеді, ол адамдарға бір-бірімен ортақ тіл табысуға және келісмге келуге көмектеседі. Кейбір сарапшылардың пікірінше, кейде, бұл кезеңде топтың бұзылуы немесе әртүрлі ішкі нормалары бар бірнеше ішкі топтардың қалыптасуы жүреді.

5-кезең - *ішкі үйлесім*. Мұнда ортақ мүдделер мен өмірлік ұстанымдардың жеткілікті мықты негізі туралы жалпы келісім қалыптасады; тұлға ретінде оның мүшелерінің әрқайсысының құндылығын мойындау пайда болады, топтың тұрақтылығы артады; ақырында ынтымақтастық пен жұмысқа қанағаттандыру үшін түпкілікті қолайлы жағдай қалыптасады. Бұл кезеңдегі басты мәселе - топтың өзіндік қанағаттануы, жаңа мүшелердің ағынын шектеу, икемсіздік. Мәселелердің шешімдерінің бірі топ мүшелеріне арналған жұмыс мазмұнын және басқа топтармен қарым-қатынастарды арттыру саласында жатыр.

6-кезең - топты бөлшектеу-бұзу кезеңі. Бұл кезең шешілмеген проблемалар мен қақтығыстардың салдарынан орын алады. Егер топ тиімді болса, онда оны қалпына келтіру үшін басшылықтың ұйымның пайдасы мен оны тану туралы түсініктемелері келтірілген

араласуы талап етіледі. Қарама-қарсы жағдайда, әдетте, жою топтық қатынастардың қисынды қорытындысы болып табылады.

Тапсырманы орындаңыз

Сіздің пікіріңізше, сіздің топтың кез келгенінің психологиялық портретіне қатысты немесе қатысты емес ерекшеліктерді анықтаңыз. Оның күрделі психологиялық портретін келесі схемаға сәйкес құрастырыңыз.

Теріс сипаттар	Оң сипаттар
Асырауында болушылық	Белсенділік, бастамашылық
Күмәндану, эгоцентризм	Көмекке келуге құштарлық пен ұмтылыс, коллективизмге ұмтылу
Өзін-өзі басқара алмау	Өзін-өзі бақылау, эмоцияларды басқару
Әдепсіз мінез-құлық, әдептің бұзылуы	Рухани құндылықтардың және өмірдің мәнінің болуы
Стратегиялық маңызды шешімдерді қабылдауға қабілетті болмау және жауапты болмау	Болжамды тәуекелге, эксперименттеуге деген бейімділк
Енжарлық	Өзіне ғана сене білу
Супер икемділік (конформдылық)	Ұтқырлық
Қоршаған орта пікіріне тәуелділік	Ынтымақтастық пен әріптестік қарым-қатынасқа ұмтылу
Еріншектік	Еңбекқорлық
Қателерді болдырмау үшін мотивация	Сәттілікке мотивация

ӘЛЕУМЕТТІК РӨЛ МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚТЫҢ МІНСІЗ МОДЕЛІ

Әлеуметтік рөл — бұл әлеуметтік іс-қимыл жағдайының (өзара әрекеттесу, командалық жұмыс, тұлға аралық қарым-қатынас) талаптарына сәйкес мінез-құлықты құру болып табылады. Топтық жұмысқа қатысушылардың рөлін белгілеу, ең алдымен, позиция, мәртебе, ресми және бейресми рөлдер сияқты ұғымдарды анықтаумен байланысты.

Ұстаным — мәртебелік-рөлдік топ ішіндегі құрылымдағы

адамның интегралды, ең жалпыланған сипаттамасы. *Мәртебе* — топтағы, ұжымдағы жеке тұлғаның алар орны, оның құқықтары, міндеттері мен артықшылықтарын айқындайтын оның тұлға аралық қатынастар жүйесіндегі орны мен рөлі,.

Мамандар топтағы жұмыс түрлерінің келесі типтері мен түрлерін бөліп көрсетеді:

- *функционалдық* белгілі бір мамандықта бар іс-әрекеттерге сәйкес келеді;
- *рөлдік* қатысушылардың бір немесе бірнеше рөлдердің өзара әрекеттесуіне қатысты;
- *жеке тұлғалық* топтық қарым-қатынаста туындайтын, қатысушылардың белгілі бір жағдайларға пікірлерді бағалауға қатысты қалыптасады (3-кесте).

Адамдар бір мезгілде әртүрлі рөлдерді орындайтындықтан, олар әр түрлі рөлдерді орындау кезінде көп жағдайда үйлесімді болатын ережелерге сәйкес әрекет етуі керек. Ережелердің бір түрі – норма болып табылады.

Нормалар — бұл топ мүшелерінің өзара іс-қимылы нәтижесінде уақыт өткен сайын қалыптасқан жеке және топтық мінез-құлықтың жалпы қабылданған стандарттары. Нормалар жазбаша және ауызша болады. Олардың кейбіреулері (дәстүрлі, құқықтық) орындау үшін міндетті болып табылады, басқалары (әлеуметтік, іскерлік этикет) іске асыру үшін қажет. Кейбір нормалар топтың барлық мүшелеріне қатысты (ұйымдастырушылық мәдениет), басқалары тек белгілі бір адамдар үшін (мысалы, кешкі уақыттағы жұмыс) қатысты. Ресми топта басшы нормаларды белгілей алады, бірақ бұл олардың бейресми топпен қабылданатынын білдірмейді. Бұдан басқа бейресми топтар өздерінің нормаларын да дамыта алады. Оң және теріс нормалардың мысалдарын қарастырайық (4-кесте).

Кез келген топ үшін көшбасшының рөлі маңызды. Алайда, сіз білесіздер, топты басқаратын адам әрдайым көшбасшы бола бермейді. Ұйым басшысы - ұжымды, формалды топты басқаруға және олардың қызметін ұйымдастыруға ресми түрде тағайындалған адам. Бейресми топтың көшбасшысы болуы тиіс және, әдетте, жоғары мәртебесі бар адам болуы керек, бірақ ресми өкілеттігі жоқ құрметті және танымал адам болуы керек. Көшбасшы - оның әрекетін қабылдайтын және қолдайтын бүкіл топтың әрекеттерін біріктіретін, басқаратын адам. Бұл, адамдар тобы үшін маңызды болған жағдайларда шешім қабылдау құқығын танитын адам.

Бұдан басқа, көшбасшы келесі маңызды міндеттерді орындайды:

- топтың алдында тұрған мақсаттарына жетуге көмектеседі;

3-кесте. Топпен жұмыстағы ұстанмдар жіктелімі (А. В. Петров бойынша]

Ұстаным түрі	Ұстаным типі	Ұстаным мысалы
Функционалдық	Кәсіби	Инженер, экономист, мұғалім, студент, оқушы, банкир және т.б.
	Қызметтік	Мектеп директоры, декан, орынбасар, ассистент және т.б.
	Қоғамдық	Кәсіподақ қызметкері, депутат және т.б.
Рөлдік	Коммуникативті	Автор, түсінуші, сыншы, коммуникацияны ұйымдастырушы, команда көшбасшысы және т.б.
	Мазмұнды	Эрудит, аналитик, диагност, идеяның басшысы, жасаушы, имитатор және т.б.
	Методологиялық	Методолог, проблематизатор, рефлексиялаушы, әдіскер, модератор және т.б.
	Ұйымдастырушылық	Ұйымдастырушы, үлестіруші, интегратор, бақылаушы, тренер, манипулятор және т.б.
	Әлеуметтік-психологиялық	Көшбасшы, жақсы көретін, қабылдайтын, тәуелсіз, қабылданбағандар, аутсайдерлер және т.б.
Жеке	Топтық жұмысқа қатысты	Насихаттаушы, көмек көрсетуші, мүдделі, бейтарап, енжар, жанашыр, қарсы әрекет етуші және т.б.
	Жаңашылдығына қатысты	Инноватор, бастамашы, консервативті және т.б.

Оң нормалар	Теріс нормалар
Оны басқа адамдар әділетсіз түрде сынаған кезде, дәстүр өз ұйымын қорғайды	Біздің ұйымда басқалардың артықшылықтары көбірек деп есептеу дағдылы.
Біздің ұйымда адамдар әрдайым жақсы болса да, әрдайым инновацияларды енгізуге тырысады	Қажеті жоқ болғандықтан, бізге көп жұмыс істеуге тура келмейді, ал көпшілігі тырыспайды да.
Бізде әрқашан адамдар өзгелерді тыңдайды және өзгелердің идеялары мен көзқарастарын білуге ұмтылады	Бізде адамға адам қасқыр, сіздердің жетістіктеріңізге ешкім қуанбайды
Бізде директор және директордың орынбасары персонал жұмысын үнемі қадағалайды	Біздің ұйымда проблемаларды жасырып, әкімшілікпен кездесуден аулақ болған дұрыс.

4-кесте. Оң және теріс нормалар мысалы

■ топ мүшелеріне олардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға мүмкіндік береді;
■ топтың негізгі құндылықтарын бойына сіңірген (шын мәнінде, бейресми көшбасшының өзі топтың негізгі құндылықтарын бейнелейді);
■ басқа топтардың басшыларымен өзара іс-қимыл жасағанда топтың көзқарасын білдіреді;
■ топта өзара әрекеттескен кезде туындайтын қарама-қайшылықтарды және адамдар арасындағы қақтығыстарды реттейді.

Тәжірибе көрсеткендей, жақсы көшбасшылар көп емес. Топтың тиімді көшбасшысы болу үшін, харизма немесе сүйкімділіктің болуы ғана қажет емес (фр. *charme* - сүйкімілік, тартымдылық). Көшбасшы болу бүгінгі таңда перспективаны, анық және нақты мақсаттарды қою, түрлі адамдармен сындарлы қарым-қатынас жасауға дайын болу, өзара әрекеттесу және қолдау негізінде ұжымдық өзара әрекеттесу дағдыларын игеру және оқытуға дайын болуды білдіреді. Көптеген көшбасшылардың өздерінің жеке басқарудың аралас стилі, артықшылығы өзара әрекеттесу стратегиясы болады. Бұл стильді таңдауға әсер ететін бірқатар

факторларға байланысты - көшбасшы, топтық және ситуациялық сипаттамалардың жеке қасиеттеріне.

Көшбасшының жеке қасиеттері:

- құндылықтар жүйесі (билік пен өзінің орнын қалай көретініне байланысты);
- көшбасшылық қасиеттер (жекелеген стильдерге деген икемділік);
- аморфтық жағдайларға қалыпты қарым-қатынас, белгісіз жағдайларда сенімділікті сақтау;
- олардың командаларының құзыреттілігі мен өз құзыреттілігін бағалау.

Топ сипаттамалары:

- тәуелсіздіктің қажеттілігі;
- өзіне жауапкершілікті алуға дайын болу;
- проблемаға қызығушылық;
- топтың мақсаттарын түсіну және оған қатысуы туралы хабардар болу;
- ұқсас міндеттерді шешуде білім мен тәжірибе;
- белгісіздікке төзімділік пен ерекшеліктің қажеттілігі;
- күтуге сәйкес келу.

Ситуациялық сипаттамалары:

- топтың түрі (оны анықтаушы құндылықтар, дәстүрлер, өлшемдер, мақсаттар);
- міндеттердің сипаты (олардың күрделілігі, оларды шешудегі тәжірибе қажеттілігі, оларды шешуге шығармашылық көзқарас қажеттілігі және т.б.);
- уақытша шектеулер

Тиімді көшбасшы, ең алдымен, ұйымның нақты бірлескен іс-әрекеттеріне топтың назарын аудару үшін оны байланыс негізінде қарайды. Бұл, әдетте, бір жағынан, *көшбасшының ашықтығын* (топ мүшелерін оның істеріне қатысуға шақыру үшін), ал екінші жағынан - авторитарлықты (топтың мақсаттарына қол жеткізу үшін қажет болғанда оған араласу арқылы) талап етеді. Сонымен қатар, осындай миссияны сындарлы түрде жүзеге асыру үшін, көшбасшыға әдетте ерлерде кем дамыған эмоционалдық, әлеуметтік интеллект болуы керек. Сондықтан іс жүзінде әйел көшбасшы, тәжірибеде әлеуметтік көшбасшыға айналады.

ОМ-сін басқару практикасы көрсеткендей, әлеуметтік интеллектіні *эмоционалдық интеллектіден* (Э.И.) және оның маңызды құрамдас бөлігі болып табылатын эмоционалдық сауаттылық дағдыларынан бөлек қарастыруға болмайды, ол қазіргі заманғы менеджменттің негізгі құзіреттілігі, сұранысқа ие және

бүгінгі күнде өзекті болып саналады. Әрбір көшбасшы үшін эмоционалдық сауаттылық қажет. Бұл оңтайлы ӘКК құру, ұйымдағы қақтығыстарды азайту және іскерлік серіктестер арасында жақсы бедел жасау үшін өз үлесін қосады.

Көптеген ұйымдардың көшбасшылары эмоционалды интеллекттің практикалық маңызды мәні бар екенін мойындайды, өйткені ол әлеуметтік интеллект сияқты, адамның жеке және басқа адамдардың эмоцияларын, оларды басқара білу қабілетін қабылдауға, бағалауға және түсінуге қабілеттілігі. Ғалымдар эмоционалды зиялы адамдар жақсы өзін-өзі ұстай алатындығын және басқа адамдармен тиімді қарым-қатынас орната алатынын дәлелдеді. Тиімді көшбасшы ұйымның өркендеуін қызметкерлердің дамуымен байланыстырады. Қызметкерлердің эмоцияларын және олардың білдіруін түсіну мен басқара білуден кәсіптік қызметтегі жетістік көп дәрежеде байланысты болып келеді. Эмоционалды құзыретті көшбасшылар топтағы климатты жақсарту үшін эмоциялардың күшін шоғырландырып, басқара алады және барлық ұйым үшін пайдалы болатын қызметкерлердің ынталылығын арттырады.

Американдық ғалым Даниэл Големан 1990 жылы «EQ-Эмоционалды интеллект» кітабын жазды, онда ол эмоциялық интеллектті «өзгелердің өз сезімдерін және басқа адамдардың сезімдерін түсіну, өздігінен өзін-өзі ынталандыру, өзін-өзі немесе өзінің қарым-қатынасына қатысты көзқарастарды толығымен бақылап отыру» деп жазды. Ол (ЭИ) өзіне *эмоционалды құзыреттілік* дағдыларын қамтиды, яғни келесілерді анықтайды:

- олар сізді жеңе алмайтындай, сезінген нәрсені және осы сезімдерді басқара білуді білу;
- шығармашылық жұмысты жоғары деңгейде орындауға ынталандыру мүмкіндігі;
- өзгелер қалай түсінетінін түсіну және қарым-қатынастарды тиімді басқару.

ОМ басшысының (немесе топ жетекшісінің) эмоциялық интеллектінің жоғары деңгейі ұйымды табысты басқаруға қажетті міндетті шарт болып табылатыны анық. Ол (ЭИ) өзінің эмоцияларын, қабілеттерін сезінуді, олармен күресуді, оларды мақсаттарына бағындыруды, өздерін ынталандыруды, сондай-ақ басқалармен қарым-қатынас жасауды (эмпатияны) және сауатты қарым-қатынастарды қалыптастыруды қамтиды. Эмоциялық интеллект туралы ойлана келе, көптеген мамандар оған келесі категорияларды жатқызды (5-кесте).

Көріп отырғаныңыздай, эмоционалды интеллекттің сипаттамалары тәжірибелі мамандар ретінде біліктілігін арттыру

жүйесінде дамып, жетілдіре алатын басқарушылық құзыреттер болып табылады. Негізінен, өз балалары бар, көпшілігі әйелдер жұмыс істейтін білім беру мекемелері үшін басшының эмоциялық интеллектісі өте маңызды. Бұл қызметкерлердің эмпатиясының пайда болуына ықпал етеді, өзара түсіністікке ықпал етеді, конструктивті қатынастарды дамытады.

Бейресми топтарда, сондай-ақ формальды топтарда немесе топта қарым-қатынастың, мінез-құлқының және іс-әрекеттің ортақ немесе жақындығы бар.

5-кесте . Эмоционалды интеллектінің құрамдастары

Сана	
Өзіндік сана	Әлеуметтік сана
Эмоционалдық өз-өзіне сенімділік Нақты өзін-өзі деген сенімділік Өзіне деген сенімділік	Эмпатия Корпоративтік сана. Қызмет көрсетуге бағдарлау
Мінез-құлық	
Өз-өзіне ие болу	Қарым-қатынас менеджменті
Эмоционалды өзін-өзі бақылау Сенімге лайық іс-әрекеттер Саналылық	Басқа адамдардың дамуы Айналасындағыларды ынталандыру Айналасындағыларға әсер ету

Біріктіруге қатысты бұл жақындық, әдетте, топ мүшелеріне белсенді әрекет ететін күш ретінде қаралады, оларды топта топтастыру, ережелерге сәйкестігі үшін жағдай жасайды. Бірлескен жоғары деңгейлі топ адамдарға тартымды болып келеді, келесі сипаттамаларға байланысты тартымды күшке ие:

- топтың мақсаттары оның қатысушылары үшін анық анықталған және түсінікті;
- топ мүшелері бір-бірімен психологиялық (кейіпкерлер, эмоционалдық мәдениет) және әлеуметтік тұрғыда (құндылықтар, бағдарлау, ынталандыру) үйлесімді;
- топ жетекшісі көшбасшының сипаттамасына ие (оны бәрі таниды);
- топтың беделі оған берілген тапсырмаларды сәтті орындағанын айқын көрініс табады;
- топ өз мүшелерінің әрқайсысының пікірін білуге және оны бағалауға мүмкіндік беретіндей топ жеткілікті кішкентай;
- топ мүшелері бір-біріне деген жақындық сезімін сезінеді, бір-бірін қолдайды және дамытуға кедергілер мен тосқауылды жеңуге көмектеседі;
- топтың өзара алмасуы мен қолдауының жоғары деңгейі бар.

Бұл берілген факторлар адамдардың өздерінің, әсіресе, әлеуметтік, қажеттіліктерін қанағаттандыру қажеттілігін көрсетеді. Адам, ол оның назарын аударғандықтан, топқа енеді, ол үшін қатынастық мотивациясы, мойындалған құрметті болу қажеттілігі маңызды. Осындай қарым-қатынаста жиі іс-қимылдардың жоғары өнімділігі байқалады. Алайда, топтасу дәрежесі жағымды да, теріс те мәнге ие болуы мүмкін, яғни топ мақсаттары және оның ережелері корпоративтік миссиясы мен ұйымдық мәдениетке сәйкестігіне қарай осы сипаттың бірінде болады. Мақсаттар сәйкес келген кезде - оң әсерлесу және тиімді нәтиже. Егер мақсаттар немесе нормалар сәйкес келмесе, топтың мінез-құлқы теріс болуы мүмкін. ska¬zannym ұйымдастыруға байланысты т, олардың алдында ортақ міндет қоямын және ынталандыру белгілі бір ұқсастық бар адамдарды біріктіруі тиіс. Е. таниды және олардың жұмысы үшін марапаттады үшін. Жоғарыда айтылғандарға байланысты ұйым белгілі бір ұқсастығы бар адамдарды біріктіріп, оларға ортақ міндет қойып, мотивациялайды, яғни атқарылған жұмыс үшін марапатқа ие болады.

Тапсырманы орындаңыз

Еріктілер (4-5 адам) өздері шешім қабылдайтын тақырыпты таңдайды. Әрқайсысы өз кезегінде көшбасшылық функциялардың бірін орындайды. Топтық жұмысты өткізгенде маңызды: регламентті қадағалау, әзіл қолдану, өз кезегінде сөйлеу, бір-бірін тоқтатпай сөйлеу.

ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТАҒЫ ТҰЛҒАНЫҢ РӨЛДІК МІНЕЗ-ҚҰЛҚЫ

Рөл — жеке тұлғаның әлеуметтік қызметі; тұлға аралық қатынастар жүйесіндегі адамның мәртебесі немесе жағдайына байланысты күтілетін мінез-құлық. Рөлдер, сондай-ақ топтар тәрізді, ресми және бейресми болуы мүмкін. Ресми түрлі қоғамдық ұйымдарды қалыптастыру үшін қызмет атқарады. Халықтың әлеуметтік өзара іс-қимыл үдерісінде қатысушылардың жеке қасиеттерімен байланысты адамдардың әлеуметтік өзара әрекеттесу процесінде бейресми рөлдер де пайда болады.

Көптеген адамдар күн сайын көптеген рөлдерді орындайды, сондықтан өзара әрекеттесу процесінде адамдардың мінез-құлқын түсіну үшін бұл рөл дегеніміз не, қандай рөлдерді және қандай

мақсатта біздің серіктестеріміз пайдаланатынын білу өте маңызды. Мұндай хабардар болу рөлдік ойындар мен тұлға аралық қақтығыстарды болдырмауға, сондай-ақ коммуникациялық процестің өзін жақсартуға ықпал ете алады, себебі бұл рөл болжамды мінез-құлық нормаларына байланысты. Адам белгілі бір коммуникациялық жағдайдан күтілетін белгілі бір ортада мінез-құлық ережелерінің жинағын қабылдауды рөл болжайды. Рөлі қатынастар мен құндылықтарды, сондай-ақ мінез-құлыққа тән түрлерін қамтуы мүмкін.

Кез келген ұйымда иерархияның мәртебесі бар және ресми немесе бейресми болып табылатын тиісті рөлдер ұйымның ажырамас бөлігі болып табылады (директор, орынбасары, мұғалім, студент және т.б.). Нақты өмірде әр түрлі рөлдерді бір мезгілде немесе дәйекті орындауға болады: мысалы, мұғалім (лицейде), ата-ана (үйде), науқас (емханада), жолаушы (автобусте), дос (бейресми кездесуде). Әрбір рөлдік позиция әртүрлі қатынастармен сипатталады. Мысалы, колледжде ғылым кандидаты лауазымы мұғалімнің рөлін ғана емес, сонымен қатар студенттерге деген көзқарасты, сондай-ақ әкімшілерге, мұғалім әріптестеріне және қоғамдағы ұстанымға байланысты басқа да рөлдерді білдіреді. Сонымен қатар, әр топтың әр түрлі үміттері болуы мүмкін: студенттер жоғары білікті сабақтар күтеді, әріптестер - жаңа зерттеулер мен басылымдар және әкімшілер - ұйымның рейтингісін және оның имиджіне әсерін арттыруды. Әдебиетте бұл рөлдің бейнесі деп аталады.

Рөл бейнесі — бұл белгілі бір рөлді атқаратын адамнан белгілі бір мінез-құлықтың жеке күтуі. Мысалы, колледжде Ph.D докторы жаңадан келген мұғалім - университеттің түлегіне қарағанда, едәуір күрделі рөл сипатына ие, бірақ университеттегі академикке қарағанда кемдеу күрделі рөл атқарады. Адамның рөлі қаншалықты көп болса және олардың құрылымы неғұрлым күрделі болса, онда жеке мінез-құлқының неғұрлым көбірек қарама-қайшылықтарын сезінеді. Кейде олар стресс немесе қақтығысты тудыру себептері болады.

Көптеген рөлдер мен олардың бейнелерінің болуы нәтижесінде, бір рөлдегі адам басқа да рөлдермен әрекетке кедергі келтіретін қиын жағдайға тап болуы мүмкін. Топтың мүшесі ретінде, адам өзінінің «Менінен» және топ ішіндегі іс-әрекеттердің орнына өз міндеттерінен бас тартатындай қысым көруі мүмкін. Мұндай жағдай орын алған жағдайда, адам рөлдік қақтығыс деп аталатын жағдайды кездестіреді.

Байланыс барысында әр түрлі рөл қайшылықтары пайда болуы мүмкін:

■ *«тұлға — рөл» қақтығысы* (рөлдің талаптары белгілі бір лауазымды иеленетін адамның негізгі құндылықтарын, көзқарастарын және қажеттіліктерін бұзған кезде, мысалы: колледж директоры бір мезетте мұғалімнің функцияларын орындайтын болса, нашар баға қою қиынға соғады, себебі ол оқу орнының бәсекеге қабілеттілігіне әсер етуі мүмкін,

■ *рөл ішіндегі шиеленіс* (әр адам әр түрлі талаптарды басшылыққа алатын рөлді анықтаған жағдайда пайда болады, бұл осы рөлді орындайтын адамға барлық талаптарды қанағаттандыруға мүмкіндік бермейді. Мысалы, кәсіпорынның заң кеңесшісі, бір жағынан, құқықтық нормаларға, екінші жағынан - әкімшілік мүдделерін қорғауға тиіс):

■ *рөл аралық шиеленіс* (қарама-қайшы үміттермен байланысты көптеген рөлдердің қақтығысы нәтижесінде пайда болады).

Психологтар рөлдік қақтығыс кезінде адам психологиялық стрессті бастан кешіреді деп есептейді, бұл басқа адамдармен өзара әрекеттесу кезінде эмоциялық проблемаларға, кейде тіпті шешімдер қабылдауға сенімсіздікке әкеледі.

Интербелсенді жаттығулар

Қатысушыларға пікірталаста (философ, эрудит, дипломат, күмәншіл және т.б.) әрекет ету керек рөлдерді белгілеу парақтары беріледі. Талқылау тақырыбы – кез келген. Мысалы: фильм, спектакль, кітап. Бұл тым күрделі немесе өте қызықты болмауы керек. 7-ден 10 минуттық талқылаудан кейін, айналадағы адамдар қандай рөлде екенін анықтауы керек. Рөлі танылмаған ойыншылар міндеттерді шеше алмайды деп есептеледі.

ӘЛЕУМЕТТІК ӨЗАРА ӘРЕКЕТ ТҮРЛЕРІ

Топтық жұмысқа қатысушылардың мінез-құлқы әр түрлі болуы мүмкін және топқа жүктелген міндеттерді орындаудың жеңілдетілуі мен қиындатылуына әсер етуі мүмкін. Көбіне,бұл процесс топ мүшелерінің құрамына байланысты.

Мамандар топтық шешім үшін *гетерогенді* топ құрған дұрыс, түрлі жыныс пен жастағы адамдар, әртүрлі дайындық деңгейі бар, сондай-ақ *гомогенді* топқа қарағанда, түрлі мүдделері мен мақсаттары бар, яғни гомогендінің барлық мүшелерінің ортақтары көп: жасы, жынысы, дағдылар, проблемаларға деген қатынасы және т.б., ол әрқашан шешім қабылдау және табу үшін пайдалы емес. Топ өз тапсырмаларын орындауға бастағаннан бастап, олар бірқатар

ретті қадамдар жасайды, оған енеді: фактілер, құндылықтар немесе саясат (ол мақсатқа байланысты) туралы мәселені қою; проблемаларды талдау; шешімдер нұсқаларын іздеу; оларды бағалау; таңдау және шешім қабылдау; жобаны іске асыру үшін оны дамыту.

Адамдардың бірлескен жұмысындағы мінез-құлқы олардың жеке ерекшеліктерімен және топтың мақсатымен, оның ұйымдастырушылық сипаттамалары және онда жүріп жатқан процестер арқылы анықталуы мүмкін. Топтық жұмыс жағдайында, қажетсіз шиеленісті жою үшін көшбасшыға *қолдау көрсететін басшылық* қажет. Сонымен бірге, қолдайтын мінез-құлықтың үстемдігі тиімді шешім қабылдауды болдырмауы мүмкін (6-кесте).

Топтық жұмыс барысында, функцияларды қатысушыларға әртүрлі тәсілдермен таратуға болады. Осылайша, эмоциялық көшбасшылар қолдау функцияларын алады, интеллектуалдылар - проблеманы шешуге қатыса алады, жетекші - ұйымдастырушылар осы және басқа да функцияларды орындай алады; топтың барлық мүшелері арасында функцияларды бөлу жиі өздігінен жүреді. Икемді рөлдік жүйе, рөлдерді өзгерту жоспарланған мақсаттарға тез жетуге мүмкіндік береді.

Топтағы адам рөлінің мінез-құлқы, яғни топ мүшелерінің рөлі, олардың жеке басына, сондай-ақ топтың талаптары мен қажеттіліктеріне байланысты. Рөлдердің төрт негізгі түрі бар: қойылған міндеттерді шешуді қамтамасыз ететін, қолдау көрсетушілік, процедуралық және эгоорталықтық, топтық өзара іс-қимылды жеңілдету немесе алдын алуға ықпал ететін.

6-кесте. Қолдаушы әрекеттердің бағыттылығы

Мақсатты шешуге бағытталған функциялар	Қарым-қатынасты қолдау функциялары
Мақсат пен міндетті қою Қабылдау процесінің бастамасы	Тыңдай, бақылай білу Қызығушылық тудыра білу
Пікірі, көзқарастарын анықтау	Адам сезімін есепке алу
Ақпаратты жинау (зсұрау) Басты проблеманы анықтау	Шиеленісті бәсеңдету Сенім ұялата білу, жігерлендіру
Қатысушалырға ақпарат беру	Келісімге келе білу (өз қатесін мойындау,
Өзара әрекетті ұйымдастыру Біріккен жұмыс	Басқаның позициясын мойындау, Қарама-қарсы қадам жасау)
Барлық элементтерін байланыстыратын	Ортақ мақсатта
рөлдерді бөлу және үйлестіру	Деке амбицияларды бағындыру
Барлық ресурстарды анықтау Қорытындыларын шығару	Еңбегін мойындау Бітімгер рөлі
Алыстан барлығын	
бақылай білу	

Қойылған міндеттерді шешуді қамтамасыз ететін рөлдер: проблеманы шешуді қолдайтын рөлдерді орындайтын топтың мүшелері ақпарат топтарын ақпараттандырады немесе көзқарастарын білдіруге, ақпаратты немесе пікірлерді іздеуге және талдауға қатысады. Олардың ішінде:

- *ақпаратты іздеуші*— көбінесе сұрақтар қояды және оларға жауап алуға тырысады, топтың басқа қатысушыларын шешім қабылдау үшін көтермелейді;
- *бастамашы* — көбінесе басқаларға қарағанда, жаңа шешімдерді ұсынады, топта қойылған тапсырма бойынша ұсыныстар жасайды;
- *ізбасар*— жаңа идеяны, бастаманы көтереді, оны кеңейтеді және тереңдетеді, шешім қабылдауға көмектеседі;
- *бағалаушы*— жекелеген мүшелердің және бүкіл топтың қызметін, жағдайдың өзектілігін бағалайды, оларды мақсаттармен салыстырады, нәтижелерді қорытындылайды

Қолдаушы рөлдер топқа мүше арасындағы жақсы қарым-қатынастарды дамытуға және қолдау көрсетуге, топтық бірлікті және жанжалдарды шешудің тиімді деңгейін арттыруға көмектеседі.

Көмекші рөлдерді атқаратын қатысушылар топтың басқа

мүшелерін жігерлендіріп, шиеленісті жеңілдетіп, үйлесімділікке жеткізуі керек. Олардың ішінде:

- *ынталандырушы* — басқа адамдардың идеялары мен көзқарастарын («жақсы көзқарас», «жақсы ой») түсінуін ауызша және ауызша емес мінез-құлықпен көрсете отырып, жұмысты белсенді емес және үнсіз мүшелерді тарту арқылы топтық процеске қатысуға ынталандыру және «басқаларды ынталандыру»;
- *гармонизатор*— бірлескен қызметке шақырады, жанжалды жағдайларды шешеді, топ мүшелерінің арасындағы қайшылықтарды еңсеруге тырысады және әрқайсысын күлімсіреп, ақылға қонымды белгілерді пайдалана отырып, ымыраға апарады;
- *шиеленісті босатушы*— қиын жағдайларда қиындықтарды азайтуға тырысады, жиі әзілдейді, өткір әзілдер, қалжақтайды, анекдоттар айтады;
- *ережелер сақтаушы* — топ мүшелеріне жарияланған нормалар мен өзара әрекеттесу ережелері туралы еске салып, оларды сақтауға назар аударады;
- *«аудармашы»* — бір-бірін түсінуге көмектесу үшін топ мүшелерінің әлеуметтік, мәдени, ұлттық және гендерлік бағдарларындағы айырмашылықтары туралы білімдерін тиімді қолданады.

Процедуралық рөлдер топтағы мәселелерді шешуде көмектеседі. Олардың ішінде:

- *диспетчер*— кез келген талқылау түпкілікті нәтижеге жету үшін, нормативтік-құқықтық актілерді қадағалап, топтың алдына қойылған тапсырмаға қатысты прогреске мониторинг жүргізу үшін дұрыс топқа «еңбек бөлінісін» енгізуге ықпал етеді;
- *хаттамашы*— топ әзірлеген барлық нәрселерді жазуға тырысады, себебі ол шешімдер қабылдау процедурасы хаттамаларын жүргізеді;
- *сақтаушы*— талқылауға қатысатын барлық адамдар үшін тең мүмкіндіктерді бақылайды. Ауызша емес сигналдарды талдайды және олардың негізінде топтың бір немесе басқа мүшелерімен сөйлеуді ұсынады. следит за равноправием возможностей каждого при участии в дискуссии..

Эгоцентрлік рөлдер топтық мақсаттарға зиян келтіре отырып, жеке қажеттіліктерге және міндеттерге зейінді шоғырландырады. Олардың ішінде*:*

- *агрессор*— топтық бастамаларға қарсы тұрады, топта болып жатқан оқиғалардың маңыздылығын күмәнға келтіреді. Ол өз мәртебесін жоғарылатуға, барлық нәрсені сынап, басқаларды

сынап, басқа адамдардың жеке қасиеттері мен мәртебесін жоғалтуға тырысады. Жеке мақсаттар топтық мақсаттарға қайшы келсе, ол бірінші ге өз қалауын білдіреді;

- *танылуды іздеуші*— топта не болғанына қарамастан, өзіне назар аударуға тырысады, өз қызметтерін еске салады, осы мақсаттарға қолайлы барлық жағдайларда өздерінің қабілеттерін және мүмкіндіктерін көрсетеді. Әрқашан назар аудару орталығы болуға, танылым және мадақтауға ұмтылады;
- *монополист*— үнемі сөйлейді, басқалардың сөйлеуіне жиі кедергі жасайды, топтағы көшбасшы ұстанымын алуға ұмтылады, өз пікірін қалыптастырады, басқа қатысушыларды басқаруға тырысады;
- *қатыссыз* — Топта жұмыс істеуді болдырмайды, топтық бастамаларды қолдамайды, сыртта болуға тырысады. Өзі үшін қауіпті әрекет пен жағдаяттардан және пікірлер шиеленісінен қашқақтайды. Жауап бермеуді немесе жауапсыз жауап беруді қалайды.
- *әзілқой*—ақымақтық жасайды, өзгелердің көңілін өзіне аударуға тырысып, бәрін әзілге айналдырады. Белгілі бір жағдайда өз мақсаттарына жету үшін, өзара әрекеттесуге қатысушылар, белгілі бір рөлдерді атқарумен қатар, тиісті позицияларын қалыптастырады. Осы тұрғыдан алғанда, адамның өзара қарым-қатынасы болжанады:
  - басқа ұстаным бойынша позицияны таңдау, серіктестердің позицияларына психологиялық қосу, олардың күшін тексеру;
  - ауызша және вербалды емес коммуникация құралдарын пайдалану арқылы алынған позицияны тіркеу.

Психологиялық әдебиетте әріптеске үш түрлі жанасу бар:

Жоғарыдан жанасу — мысалы, ауызша «сен», «балам» немесе ауызша емес - иықта қағу, жоғарыдан төмен қарау және т.б. сияқты ересек адамды кей де қорлайтын үйрету, айыптау, жазғыру, кеңес беру, үндеу сияқты болып көрінуі мүмкін.

Төменнен жанасу — бағынудың ұстанымын білдіреді және мінез-құлықтың стереотиптерін белгілейді. Бұл жағдайда адам әлдеқайда күшті серіктеске бейімделеді, алға қарай шығады, басын төмендетеді және т.б.

Екі жақтың теңдігі позициясы— ауызша және ауызша емес мінез-құлық нысандарын қамтиды: әңгімелесушінің көзіне байыпты қарау, сезім мен үміттің ашық көрінісі, негізделген мәлімдемелер өз тарапына сыни ескертулерді тыңдауға дайын екендігін көрсетеді.

Әлеуметтік әріптестікте әрекеттесудің рөлі мен серіктестіктің кеңейтілуіне қосылудан басқа, әртүрлі әсерлер пайдаланылады:

- *қарама-қайшылық әсері*— жағдайға байланысты

психологиялық жағдайды жылдам өзгерту қабілеті; бұл қарым-қатынас шеберлігінің маңызды көрсеткіші

- *ассимиляция әсері* (лат. *assimilatio*— ұқсату, сәйкестендіру) — дайындық дағдылары мен дағдыларының жаңа жағдайларында олардың елеулі өзгерісісіз қолдануға болады. Әдетте, мұндай икемді емес мінез-құлықтың өрескел түрі өршіл, өзіне-өзі сенімді немесе ниеті бар адамдармен қолданылады жәнежақсы болуды қалайды қалайды
- *мінез-құлықтық бекіту техникасы*— осы немесе басқа рөлді орындайтын серіктес ауызша және ауызша емес байланыстармен шектеліп қана қоймай, сондай-ақ оларды қылықтары және іс-әрекеттерімен қамтамасыз етеді

Тапсырманы орындау

Сіздің мекемедегі жағдайды жақсы сипаттайтын бірнеше мақал мен мәтелдерді таңдаңыз. Бұл ретте, оң және теріс сипаттамалардың

Қарым-қатынас	Осы қатынасты сипаттайтын мақалдар мен мәтелдер	Осы мақалдар астында тұратын қарым -қатынас нормалары мен құндылықтар
Топтың қарапайым мүшелерінің басшылыққа қатынасы		
Басшылықтың ұжымның қарапайым мүшелеріне қатынасы		
Іске, оқуға ұжым мүшелерінің қатынасы		
Белгіленген өзара әрекеттесуге қатынасы, топтағы қарым-қатынас нормалары		

шамамен тең болуына тырысыңыз. Кестені толтырыңыз.

ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ПРОЦЕСІНДЕ АДАМДАРДЫҢ ӨЗАРА БІР-БІРІНЕ ЫҚПАЛЫ

Ықпал — бұл мінез-құлқындағы өзгерістерді, басқа адамның

қарым-қатынасын өзгертетін бір тұлғаның кез келген мінез-құлқы. Психологиялық ықпал адамның мінез-құлқын ғана емес, оның көзқарастарын, мотивтерін, сезімдерін, сана-сезімін және тіпті кейіпкерін де өзгерте отырып, басқаларға ықпал ету қабілеті ретінде анықталады. Кез келген ықпалдың мақсаты - адам үстінен билікке жету

Билік — бұл топ мүшелерінің мінез-құлқына әсер ету және олардың мақсаттарына жету мүмкіндігі:

- *құқықтық* билік (нормалар мен тиымдар арқылы ықпал ету);
- *экономикалық* (ресурстар, ақша, капитал билігі);
- *әлеуметтік* (адамдар арасындағы өзара іс-қимыл арқылы екі тарапқа назар аударылады - мойынсұну және келісу). Билік өзара тәуелділікті болжайды: ол бір жақтың әрекетін тудыратын екі жақты қарым-қатынас ретінде көрінеді, онда біріншісі бұл әрекетке келіседі немесе екінщшісі қандай да бір дәрежеде оған қарсылық көрсетеді

Билікті оның заңдылығы мен легитимділігі тұрғысынан талдауға болады.

Биліктің заңдылығы оның заң нормаларына, заңдарына, яғни заңнамамен белгіленген нысанға сәйкестігін білдіреді. Мұндай билікті, сондай ақ ресми деп атауға болады. Ресми биліктің қазіргі заманғы көздеріне келесілерді жатқызамыз: меншік, еңбек шарты, өкілеттілік, біліктілік, құзыреттілік, бейресми құрылымдар, ақпаратқа қол жеткізу

Биліктің легитимділігі оның жалпы қабылданған құндылықтарға, мәдени үлгілерге, адамдардың қандай да бір «дұрыстығы» туралы түсініктеріне сай екенін білдіреді. Легитимділік - биліктің танылуы және оның күшті және тұрақтылығын айқындайтын психологиялық келісімге мойынсыну. Осыған сәйкес, билік заңды болуы мүмкін, бірақ легитимді емес, яғни ол оның әлсіздігі және тұрақсыздығын көрсетеді.

Біз үшін ***билікке психоәлеуметтік көзқарас*** қызығушылық тудырады. Бір адамның басқа адамдарға әсер етуінің жағдайы ресми билікке ие емес, психологиялық техника мен әсер ету технологиясына (сендіру, ұсыныс, манипуляция) ие болуға негізделген болып келеді. Билік ықпал арқылы қарастырылады және оның құралдары: белгілері (сөз, ым-ишаралар, бет-әлпет қимылы), символдар - бұл символы арқылы мағыналық құндылықты білдіретін ерекше белгілер (мысалы, көгершін - бейбітшілік символы, *скипетр* - билеушінің билік символы және т.б.), құндылықтары адамдар заттар және құбылыстарға (лауазымдарға, киім-кешекке, ақшаға және т.б.) жатқызатын мән болып табылады.

Психосәлеуметтік көзқарасқа әсер ету қабілеті адамдардың пікірін білу дәрежесі, олардың басқалардың көзқарасын (конформизм), басқа көзқарасқа (толеранттылыққа) төзімділік, ұжымдық ұстанымды қалыптастырудың мәдени және тарихи ерекшеліктері мен жеке және топтық (құзыретті тұлғаның, авторитеттің билігі, санкциялар, мәдени құндылықтар) өзара әрекеттесу дәрежесімен анықталады. Психологиялық биліктің ерекшелігі - бұл адамдардың әрдайым анық түсінбеушілігі, сондықтан оны ресімдеу қиын.

Тапсырманы орындаңыз

Билікке қатысты, келесі сұрақтарға жауап беріңіз:

А. Билік сіздің өміріңізде қандай рөл атқарады?
Б. Басқа адамға әсер ету қажеттілігі қанағаттанатын мамандықтарды таңдаңыз.
В. Сізге кім билік ете алады?
Г. Сіз кімге билік ете аласыз?
Д. Қандай адамдармен сіз өзіңіздің билігіңізді сезінесіз.
Е. Қандай адамдармен сіз өзіңізді әлсіз сезінесіз?

Ж. Басқа адамдарға әсер ету мүмкіндіктеріңізден қалай арыласыз?

Адамдарға психологиялық ықпал ету техникаларын қарастырайық. Сендіру, жұқтыру, иландыру, қимыл, жеке тартымдылық сияқты өзіндік әсер ету нысандарын адамдармен өзара әрекеттесу тәжірибесінде қолданылады.

Сендіру техникасы. Өткен тарауда қатынасуда сендіру және нандыру үлгілерін қарастырсақ, бұл тарауда адамдарға психологиялық ықпал ету техникаларын қарастырамыз. Психологиялық тұрғыда біреуді бірдеңеге сендіру –логикалық дәлелдеу көмегімен қарсыластың келісіміне жету дегенді білдіреді. Егер серіктесің жаңа көз-қарасты қорғап және соған сәйкес әрекет етуге дайын болса, сенушілікке қол жеткізілді деп саналады. Алдында айтып кеткендей сендірушілік немесе иланушылыққа бірқатар деректер әсер етеді:

- жанды сөзге (ауызша немесе жазбаша) серіктестің тәуелділіктің дәрежесіне;
- эмоциялы байсалдылықтың және оның көнуге әсер ету дәрежесіне;
- адамның интеллектуалдық әлеуеті және оның құзіреттілігінің

дәрежесіне;

- жағдайдың сыншылдық деңгейіне.

Неғұрлым адамның интеллектісі жоғары болса, солғұрлым сыншылдық деңгейі жоғары болатыны дәлелденген, сондықтан ондай серіктестерді сендіру үшін тереңірек және дуалы дәлелдер қолданған жөн. Интеллектісі жоғары адамдарға рефлексия мен кейбір сенімсіз комплекстері тән, сондықтан өз позициясына берік нанымды, өзіне-өзі сенімді болғандықтан, ол сендіруге қарсы төзімді болып келеді. Сондықтан мұндай серіктестермен «екі жақты дәлелдеме» қолданған абзал, яғни әңгіме басында олардың позицияларына тоқталып, маңыздылығы мен зор мәнділігін көрсетіп, сосын ұсыныстарын теріске шығарып, сендіру техникаларына ауысу керек.

Сендіру әлеуметтік-психологиялық әсерімен (беделді дереккөзбен, топтық әсермен, жағдаймен) күшейтілген дәлелдемелердің қисынды әдістеріне негізделген. Әдетте өзара әрекеттесу кезінде келесі с е н д і р у ә д і с т е р қолданылады:

- *мәселенің қойылуы,* өзектілігі мен басқалар арасында өз орнын көрсету; шешім қабылдау қажеттілігі (жоғалту, болмауы да мумкін), шешімдер нұсқалары, олардың артықшылықтары мен кемшіліктері, салдары, қажетті құралдары, шығындары, басқа шарттары;
- *ұсыныстардың артықшылығының құндылықтарын арттыру* және кемшіліктерінің маңыздылығын төмендету; осы нұсқаның құндылығын арттыру және баламалы нұсқалардың құндылығын азайту;
- *сұхбаттасушыны ынталандыру* және болжамдарды талдау және әртүрлі көзқарастарды ұсыну жолдарымен сендіру;
- *ұсыныстың маңыздылығына иландыру,* оны жүзеге асыру және қарапайым жолдары;
- *біртіндеп қамту қағидасы* – нұсқалар кезеңдерге бөлінеді, осы кезеңдер бойынша дәйекті түрде қарастырылып, әрқайсысында келісімге келеді. Бұл қағиданы басқаша да қолдануға болады, мысалы: алдағы талқылауға дейін бірнеше қатысушымен өз сұрағынды талқылап, әр қатысушымен бөлек-бөлек, және келісімдерін алып қою (қолдауын) қажет;
- *бағдарламалау тәсілі* — мысалы, әдеттегідей істің мәнін ұғатындай сұрақ қойып және оған жедел жауабын талап етпеу керек. Біраз уақыттан кейін, сұрақ серіктестің ойында өзі туындап, ойлауға мәжбүр етеді.

Рим билеушісі Улкен Марк Катон өзінің сендіру қасиетімен кеңімен танымал болған, ол қарапайым және ұқыпты болғанымен, шешендік өнерін игерген. Жиі лайықсыз және мүсәпірлерге

ескерткіш орнатып, бірақ олардың Катонға ескерткіш қою жайлы ойламайтыны көптеген римдіктерді таң қалатыны бәріне де белгілі. Оны естіген Катонның досы, ол ескерткіш қоюға ақша жинау үшін топ құрамын депті. Одан «Оған неге ескерткіш қойды деп сұрағанша, осыған дейін Катонға неге ескерткіш қоймаған екен деп ел сұрасын» деген бір мағыналы және иланымды жауап алыпты.

Ең тиімді замандас сендіру технологиясы қатысушылардың тілдесуі дау болып келеді, «ad red» (мақсатқа) - бұл дау, мұнда сұхбаттасушылардың сөзсіз ортақ мақсаты бар және жүзеге асыру үшін әрқайсысы мүдделі, бірақ біреу ұсынған жетістікке жету тәсілімен келіспейді. Бұл жағдайда әр сұхбаттасушы мәселені өзінше қабылдап, артықшылығы мен кемшіліктері бар объективті өлшемдермен негізделген ұсынысымен тұжырымдайды. Әдетте мұндай жағдайда сұхбаттасушылар дауы келіссөздер арқылы мәмілеге, ал келісімге келмегенде – консенсусқа келеді. Бұл шындық туындайтын дау, себебі дау тақырыбы - екі жақты да қызықтыратын, мақсатқа жету тәсілі.

Интелектуалды серіктеспен өзара әрекеттескенде «ad rem» *(деректер бойынша)* техникасын да қолданған маңызды, онда деректерді қабылдауға не қабылдамауға болады, оларға түсінік беру маңызды емес. Бәрімізге де белгілі, әр адам әр деректі өзінше түсіндіреді, кейде ол нақты жағдайға ешқандай қатысы жоқ болуы да мүмкін. Сондықтан, дерек бойынша дауда жеке түсіндірмелерден бас тартып, тек ғана деректі талқылаған дұрыс, мысалы статистиканы.

Жұқтыру техникасы. Иландырушының әсершіл үндеуінің күшіне есептелген техника. Бір адамның жаман көңіл-күйі, өзара араласатын адамдарға жылдам ауысатыны, тәжірибелерден де мәлім. Эмоционалдық жарқын және күшті энергетикасы бар адамдар, өз дегеніне жетуге және басқа адамдарға әсер етуге үлкен ықпал етеді. Ол өзінің сенімділігі, ынта мен оптимизмімен басқаларға жұқтыру арқасында іске асады. Мұндай адаммен тілдесу жақсы сезім қуатын береді. Сұхбаттасушы осындай серіктеске көңіл ауу нәтижесінде, әдетте сыншыл болмай, ұсыныстар мен мәселелерді талқылағанда келісімге тез келеді.

Юлий Цезарь айтқандай: «Қанша жерді жеңіп алсам да, қолайлы жағдайға сенуге болмайды, өйткені ешбір жеңіс бір жеңілгенде тартып алынғанды қайтарып бере алмайды». Сондықтан, бірде африкалық жағада кемеден түсіп келе жатқанда, кенеттен шалынып, қолымен жерге тіреп құлап қалғанда, барлығында жаманға жорамалданған ой өте шықты. Цезарь болса, орнынан көтерілмей: «Африка, сен менің қолымдасың!»,-деп, орнынан тұрып, әскерін алға ерітті.

Иландыру техникасы. Жұқтыруға қарағанда бұл техника ойы айталған және еріктілікке күштейтін сөздерді сынсыз қабылдауға негізделген. Иландыру ерікті және еріксіз, тікелей және жанама, беделдік пен күштің, мінезі мен еркіндікке қысымымен ерекшеленеді. Сонымен бірге, иландыру өзара әрекеттесу барысында оның мазмұны немесе түрі немесе екеуінде де бір уақытта негізделе алады.

Мазмұнына негізделген иландыру - ерекше іріктеуден және бір мәлімдемеден тұратын, дәлелдердің байланысы. Мәлімдеменің мазмұнын иландыру эмоционалды жағынан да тілене алады. Иландыру мәлімдемені ерекше түрде ұсыну және рәсімдеу түріне негізделген.

Ф.И.Шаляпин өмірінде мындай жағдай орын алды. Әртістер өнер деген не жайлы таласып жатты. Шаляпин басқа бөлмеге байқатпай шығып кетті, біраз уақыттан соң есікті кенеттен ашып қайтіп кірді. Босағада өлердей бозарған, шаштары ұйпаланған, дірілдеген ернімен, көздері қорқынышқа толы күйде тұрып, «Өрт!» деді. Айғай-шу шығып, дүрбелең пайда болды, бір сәтте Шаляпин: «Енді сіздерге өнердің не екені түсінікті болды ма?!» - деді.

Басқа адамдарға әсер ету үшін адамды иландыратын ситуациялық деректерді жақсы білу және сауатты қолдана білу керек:

- оның психикалық жағдайын (күшті эмоционалдық көңіл-күй, күйзеліс, ауыру, қажу немесе кері, тыныштық, босаңсу);
- құзіреттілік деңгейінің төмендігі, нақты бар ақпараттың болмауы;
- мәселенің маңыздылығының жоғарғы деңгейі, сұрақтың мәні;
- белгісіздік, хал, жағдайдың түсініксіздігі;
- уақыттың тапшылығы.

Психологиялық симаттамалар	Иланушылыққа берілу деңгейі	
	Ауыр иланады	Жеңіл иланады
Жүйке жүйесінің түрі	Күшті	Әлсіз
Психикалық әрекеттің қарқыны	Жылдам	Баяу
Қызбылықтың психологиялық сипаты	Интроверт	Экстраверт
Ақпаратты қабылдау қатынасына сай	Скептикалық	Сенгіш
Психикалық жағдайы	Сабырлы	Беймаза
Мінез құлығының ерекшелігі	Қырсық	Жұмсақ
Өзі –өзін танытуға ұмтылу деңгейі	Биік	Төмен
Ойлау	Өнерпаз	Репродуктивті

Иландыруға көнгіштік деңгейі, әртүрлі адамдарда әртүрлі

келетін ақпаратты қабылдау сын көзімен қарамаушылыққа қабілетті. Әлсіз жүйке жүйелі және зейіні күрт ауытқитын адамдардың иланушылығы жоғары (7-кесте).

Топтық қарым-қатынаста визулды мен әсерлі және тағы басқа коммуникация өтіп жатқан фирмалық белгілер, корпоративтік қағидалар, таңбалар, жабдықтар жағдайына әсер ету арқылы *ашық* («сенші маған», «қазір өзіңіздің көзіңіз жетеді»), сол сияқты *жабық* та иландыру қолданылады. Жабық иландыру көпшілік жағдайда ашыққа қарағанда тиімді, себебі келіспеушілікті болғызбай және санаға салынбаған деңгейде өтеді. Сонымен бірге, иландыру кезінде адамның ми қыртысының кішкентай бөлігі ғана қабыл алады екені дәлелденген. Ол сезім мүшесі болып табылады, иландыру негізінде бейсаналық деңгейде өтеді. Адамгершілік мақсатта болса, иландыру қатынасуда оң рөл атқара алады. Кейде жасөспірімдермен өзара әрекет жасағанда, ақылға қонбайтын қиындау немесе мүмкін емес

7-кесте. Адамның иланушылығын анықтайтын психологиялық симаттамалар

жағдайлар туындағанда, иландыру арқылы оларға әсер ету тиімді тәсіл болып келеді.

Қимыл техникасы. Бұл астарында елеусіз ептілікпен оны басқаруға немесе ерекше талаппен арнаулы мақсатта басқа адамға әсер ету. Кез келген қимыл үш мақсатты көздейді: қолына алу, іс-әрекет пен шешім қабылдауда дербестігін сақтап қалу, психологиялық ықпал ету. Қарым-қатынасу түрлерін талдау барысында байқалғандай, қимылға түскен өзге адам - бұл бір жақты ұтысқа қол жеткізетін, мақсатқа жету тәсілі.

Қарым-қатынас кезінде қимылдың бар екеніне екі негізгі б е л г і көрсетеді:

- іс-әрекетшінің ұмтылған ұтысы;
- әріптесінің қылығын керек қалыпқа бағыттайтау қимыл

көмегімен, арнайы қимыл тәсілдері схема қолдану. Қимылдар қарапайым және күрделі болады. Қарапайым қимылға көбінесе шағын әрекеттерді жатқызады, күрделі қимылға іс-әрекетін жасыру үшін әр түрлі тәсілдерді қолданатын жағдай.

Манипуляция кезінде қолданылатын тетіктері:

- басқа адамның ішкі жан дүниесіне *қосылу*;
- *психологиялық дағдылы әрекеттер*, ол әрекеттесу арқылы серіктестің ішкі дүниесінің саласына қимыл қуатының белсенді ауысуы және қарым-қатынас сызбасының қысқаруы.
- «*азық беруді» өшіру*, қазіргі кезде қол жетімді болатын, дәлелдерден қозғаушы күш уақытқа алу;
- *«Мен» теңдестіру-меншіктеу* жолданушының өзімнің

белсенділігімен, серіктеспен өзге тілекті өзімдік ретінде қабылдау. Іс-әрекеттің мақсаты – өз құрбанына орындағаны үшін жауапкершілікті ауыстыру.

Манипуляциялық тактика:

- *қорғаныш реакциясының жымысқылу* (серіктес кінәлі сезініп, ақталып, қорғанып, өзін қорғауға тура келеді);
- *әбігер етіп жымысқылу және бағытсыздандыру* (мақсаты – басқаның жоспарын бұзу, тепе-теңдік жағдайынан шығару, қызығушылық танытқандарға залал келтіру, жағымсыз сөйлеуге мәжбірлеу);
- серіктестің ынтымақтастыққа келіскендей, *пікір қалыптастыру* (жағдайды түсінгендей сөйлеп, бірақ көмек көрсету жайлы өкініш білдіріп, «әділ» бас тарту себептерін түсіндіреді);
- *шыдамсыздыққа арналған ойын* (мәселе шешілгендей әсер туғызып, бірақ толықтай шешу үшін тағы іс шаралар қолдану керектігін ұсынады, осылай бірнеше рет);
- *амалсыздықтан ойнау (*серіктесті басқа амалдар мен шешімдер жоқ екендігіне көз жеткізу. Нәтижесінде адамның қабылдау саласы тарылып, қиындықтар сөзсіз шарасыз болып, ол өзіне ұнамаған ұсынысты қабылдауға дайын);
- *«кейін соғу» мақсатымен тербеу* (адамға тегін қызмет көрсетіліп жаткандай, бірақ кейін сыпайылық үшін өз ниеттеріңізден бас тартып төлейсіз).

Жеке тартымдылық. Айқын көрсетілген әлеуметтік интелектті адамды иландыру түрі, яғни жеңіл тіл табыса алатын, кез –келген жағдайда бейімделіп кететін, өзіне сенімді, өзін – өзі барабар бағалайтын, дамыған адамгершілік сезімі бар, басқа адамдарға мейірімді және бірге мазасызданатын, әдепті адам. Жеке тартымдылық қатынасатын серіктесіне жеке иландыру қабілеті байқалатын жоғарғы деңгейіне жатқызылады. Бірақ шынайы өмірде аздаған адамдар бұл қабілетке ие.

Деректер санына арнайы жағдайларда өзара әрекеттестікте өнімді психологиялық ықпал ететін мүмкіндік беретін келесі топтар жатады:

- сыртқы әсерлер, келесі талдауларға бағытталған: көру, есту, иіс сезу, температуралық, жанасу;
- ауызша әсерлер, лингвистикалық, паралингвистикалық тетіктерді қолданатын және кейбір ерекше қабылдауларды тудырады;
- ауызша емес әсердер, дене тілінің барлық сипатталған;
- әсер ету нысанын қажеттіліктерін қанағаттандыру деңгейі;
- арнайы ұйымдасқан қызметке әсер ету объектісін еліктіріп мүмкіндік беру.

Осылайша, тәсілді алгоритмдік жүйе *қабылдауға* ықпал етеді, ал

оның жиыны әсер ету *әдісін* құрады. Әсер етудің тиімді алгоритімі, яғни байланыстыру, жүйелілік пен тәсілдерді қолдану ырғағы, сол немесе басқа да тапсырмалардың өзара әрекеттесу барысында адамға психологиялық тұрғыда шешім қабылдауға әсер ету тәсілдер мен әдістері, *психотехнологияны* құрайды

Интерактивті жаттығу

Сипатталған мінездемелер бойынша топтық сабақта пікірталасқа қатысушылар рөлдерін ойнаңыз.

«Бастаушы» — оның тапсырмасы пікірталастың ең басынан бастаманы алып, дәлелдемелер мен әсерлі қысым көмегімен басқа қатысушыларды оның ұстанымын қолдауға көндіру.

«Даукес» — кез келген ұсыныстарға қастықпен қарайды. Өзінікін ұсынады, бірақ міндетті түрде өзгелердің айтқанына қарсы болады. Оның ұраны «Мен дауласам, себебі дауласам!».

«Мәмілеші» — кез келген көзқарасқа келісім беріп, барлық пікірлерді қолдайды.

«Қызықты» — бір уақытқа дейін пікірталасқа қатыспайды, бірақ сөз алса, онда күтпеген шешім ұсынады.

«Ұйымдастырушы» — оның рөлі табылған айқындамаларды қамтамассыз ету үшін, ол дәйектеу сұрақтарын қойып, аралық қорытынды жасап, өзінің ұсынысын анықтайды.

Пікірталас қатысушыларының тілектері есере отырып, рөлдер бөлінеді. Пікірталас тақырыбы мысалы; «Жастар және білім», «Денсаулық және нашақорлық», «Балалардың бақылаусыздықғы және қоғамға қауіпі» және т.б. Қалған ойын қатысушылары мәселелер бойынша өз ойларын айтып, пікірталастарын бастайды.

Коммуникативтік практикум

1. Тесттің сұрақтарына жауап беріңіз және нәтижелерін өңдеңіз.

«Топтық рөлдер» тесті

Нұсқаулық. Сіздің ойыңызша мінез-құлқыңызды ең жақсы сипаттайтын пікірлер арасында 10 ұпай соманы әрбір сұраққа бөліңіз. Бұл ұпайларды бірнеше пікірлер арасында бөлуге немесе сирек жағдайларда барлық 10 ұпайды біреуіне беруге болады. Ұпайларды төменде келтірілген кестеге толтырыңыз.

1. Сіздің ойыңызша топтық жұмысқа не енгізе аламын:

а) мен жаңа мүмкіндіктерді жылдам табамын;
б) мен көптеген адамдармен жақсы жұмыс істей аламын;
в) менде жаңа идеяларды ұсыну жақсы шығады;
г) менде басқа адамдарға олардың идеяларын ұсынуға көмектесу жақсы шығады;
д) мен өте тиімді жұмыс істеуге қабілеттімін және маған қарқынды жұмыс ұнайды;
е) егер бұл соңында жақсы нәтижеге әкелсе мен танымал болмауға келісемін;

ж) дағдылы жағдайда мен жылдам жұмыс істеймін;
з) менде қате түсініктер жоқ, сондықтан мен әрқашан альтернативтік іс-қимыл жасауға мүмкіндік беремін.

2. Менде топтық жұмыста кемшіліктер бар. Бұл келесі жағдайлардан болуы мүмкін:

а) шара ойластырылмағанша, бақылау жасалмағанша, өткізілмегенше мен қатты қиналамын;
б) көзқарасы негізделген деп есептейтін ададмдарға мен өте көп бостандық беремін;
в) топта жаңа идея пайда болғанша, менің өзім көп сөйлейтін әлсіз жерім бар;
г) менің заттарға деген көзқарасым әріптестердің ынтасын лезде бөлуге кедергі жасайды;
д) егер маған бір нәрсеге жету керек болса мен өктемді боламын;
е) топтағы ынтымақтастық ахуалын бұзуға қорыққандықтан, маған өзімді басшы позициясына қою қиын;
ж) мен өзімнің идеяларымен қатты әуестеніп, топта болып жатқан нәрсенің өзегін жоғалтамын;
з) әріптестерім мені маңызды емес бөлшектер туралы қатты мазасызданады және ештеңе шықпайтынына уайымдайды деп есептейді.

3. Мен басқалармен бірге жұмысқа қосылғанда:

а) мен адамдардың бетін қайтармай, оларға әсер етемін;
б) мен өте мұқияттымын, сондықтан ұқыпсыздықтан кеткен қателердің болуы мүмкін емес;
в) мен уақытты бос кетірмеу және басты мақсатты көз алдымнан жоғалтпау үшін кейбір әрекеттерді істеуге көндіруге дайынмын;
г) менің әрқашан бірегей мақсаттарым бар;
д) мен ортақ мүддеге қатысты жақсы ұсынысты қолдауға әрқашан дайынмын;
е) мен жаңа идеяларға және ұсыныстарға өте мұқият қараймын;
ж) менің қатайған естілігім айналадағыларға ұнайды;
з) барлық негізгі жұмыстың орындалуын қадағалауды маған сеніп тапсыруға болады.

4. Топтық жұмыста мен үшін мыналар тән:

а) мен өз әріптестерімді жақсы білуге құштармын;
б) мен қоршағандардың көзқарастарына жеңіл қосыламын немесе азшылықтың көзқарастарын ұстанамын;
в) менде қате ұсыныстарды жоққа шығару үшін, әрдайым жақсы дәлелдер табылады;
г) менде жоспарға сай жұмысты орындау қабілетім бар деп ойлаймын;
д) мен айқындықтан қашқақтап, күтпеген нәрсені ұсынуға бейіммін;
е) мен жасаған барлық ісімді кемеліне жеткізуге тырысамын;
ж) мен топтан тыс та байланыстар орнатуға дайынмын;
з) мені барлық көзқарастар қызықтырса да, қажет болған жағдайда мен өзімнің шешімімді көп ойланбай қабылдай аламын;

5. Мен өз жұмысымнан рақаттанамын, себебі:

а) маған жағдайларды талдау және дұрыс шешім іздеу ұнайды;
б) маған мәселенің практикалық шешімдерін табу ұнайды;
в) маған жақсы қарым-қатынасты орнатуға әсер ететінімді сезіну ұнайды;
г) маған шешімдер қабылдау кезінде үлкен ықпал ету ұнайды;
д) менің жаңа ойларды ұсына алатын адамдармен кездесуге мүмкіндігім бар;

е) мен жұмыстың орындалу барысы бойынша адамдардың келісімін ала аламын;
ж) маған қойылған тапсырмаларды орындауға өз назарымды шоғырландыру ұнайды;
з) маған өз қиялым мен шығармашылық қабілеттерімді қолдана алатын салада жұмыс істеу ұнайды;

Егер мен күтпеген жерден шектеулі уақыт ішінде және бейтаныс адамдармен орындалатын қиын тапсырма алсам:

а) Мен тығырықтан шығу жолын тапқанша және өз жүріс-тұрысымның бағытын әзірлегенше өзімді тұйыққа тірелгендей сезінемін;
б) мен ұнамсыз болса да, ең жақсы шешім ұсынатын адаммен жұмыс істеймін;
в) мен бұл тапсырманы өзара бөліп бере алатын адамдарды іздеп табуға тырысамын, осылайша жұмыс көлемін азайтамын;
г) менің туа біткен уақыт сезімім кестеден қалып қоюға мүмкіндік бермейді;
д) мен өзімнің қабілетіме сай, мақсатыма асықпай тура жететініме сенемін;
е) мен кез келген қиын жағдайларға қарамастан, қойылған мақсатыма қол жеткіземін;
ж) егер тобымның жұмысты орындай алмай жатқанын көрсем, мен жұмысты өзім жүзеге асыруға дайынмын;
з) мен жаңа ойларды айтуға және мақсатқа жету мүмкіндіктерін іздеуге адамдарды ынталандыру үшін талқылау ұйымдастырамын;

6. Мен топта жұмыс істегенде, менде туындайтын қиындықтарға қатысты:

а) егер біреу процесті тежесе, мен әрдайым шыдамсыздық танытамын;
б) кейбір адамдар мені өте талдамшыл болғаным үшін және ішкі түйсігім жеткіліксіз болғаны үшін сынға алады;
в) менің жұмыстың ең жоғарғы деңгейде жүріп жатқанына көз жеткізуге ықыласым наразылық туғызады;
г) мені барлығы тез жалықтырады, және маған шабыт бере алатын бір-екі адамға ғана сенемін;
д) мен мақсатымды дұрыс елестете алмасам, жұмысты бастап кету қиынға түседі;
е) кейде менің ойыма келген қандай да қиын заттарды басқаларға түсіндіру қиынға түседі;
ж) мен өзім істей алмайтын нәрсені басқалардан талап ететінімді түсінемін;
з) егер мен нақты қарсылыққа тап болсам, өзімнің көзқарасымды жеткізу қиынға түседі.

Жауаптар кестесі

Сұрақ	I	и	III	IV	V	VI	VII	VIII
нұсқалары	а	б	в	г	д	е	ж	з
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
Барлығы								

Нәтижелерді өңдеу

1. Топтық өзара әрекеттесудегі рөлдердің сипатамаларын оқып, талдаңыз*: I — төрага; II — қалыптастырушы; III — идеялар генераторы; IV — идеяларды бағалаушы; V — жұмысты ұйымдастырушы; VI — топты ұйымдастырушы; VII — ресурстар зерттеушісі; VIII — тәмамдаушы*.
2. Әр сұрақтың жауабының нұсқауында көрсетілген ұпайлар санын жазып, мәтін басында келтірілген нұсқаулыққа сай етіп, кестені толтырыңыз
3. Әрбір I—VIII бағандардан ұпайлар сомасын табыңыз. Ең үлкен сомалар жиналған баған-рөлдерді белгілеңіз. Сіз көбінесе осы рөлдерді топта орындайсыз.

Рөлдер функциялары

Төрага — барлық ықтимал ой-пікірлерді тындап, шешім қабылдайды; қасиеттері: тыңдай біледі, орынды сөйлейді, қисынды, батыл; типі: байсалды, тұрақты, жоғары ынталандырылған топқа мұқтаж.

Қалыптастырушы — көшбасшы, топ мүшелерінің күш-жігерін біртұтас біріктіреді; қасиеттері: ширақ, табанды, қайсар; типі: доминантты экстраверт, білікті, шебер топты қажет етеді.

Идеялар генераторы — идеялар көзі; қасиеттері: ақылды, қиялы бай, креативті; типі: өзіндік тұлға, оның ойларын қабылдайтын ынталандырылған ортаны қажетсінеді.

Идеяларды бағалаушы (сыншы) — талдау және қисынды тұжырымдау, бақылау; қасиеттері: сараптаушылық, зияткерлік, эрудициялық, «топ зәкірі», шындыққа қайтарады; типі: парасатты, жігерлі, жаңа идеялар мен тұрақты ақпараттар ағынын қажет етеді.

Жұмысты ұйымдастырушы — идеяларды нақты тапсырмаларға түрлендіру және оларды орындау жұмыстарын ұйымдастыру; қасиеттері: ұйымдастырушы, ерікті, табанды; типі: топтың идеялары мен ұсыныстарына мұқтаж.

Топты ұйымдастырушы — топтың келісімін ала алады, келіспеушіліктерді шешеді, топ мүшелерінің қажеттіліктерін мен мәселелерін біледі; қасиеттері: сезімталдық, дипломаттық, мейірімді, тіл тапқыштық; типі: эм-пативты және коммуникативті, топтың барлық мүшелерімен тұрақты байланыста болуы керек.

Ресурс зерттеуші — сыртқы ортамен байланыстырғыш буын; қасиеттері: көпшіл, қызықпа, жігерлі, жағымды; типі: қайсар экстраверт, әрекет ету бостандығын қажет

етеді.

Тәмамдаушы — топты барлық істі уақытымен және аяғына дейін істеуге әрекет етеді; қасиеттері: кәсіби педанттылық, міндеттілік; типі: педантты, топтың жауапкершілігі мен міндеттілігін қажет етеді.

«Топтың психологиялық ахуалын зерттеу» әдісі

Нұсқаулық. Сіздің топта психологиялық ахуалдың төменде көрсетілген қасиеттері қалай байқалатынын бағалаңыз. «А» типті психологиялық ахуалынан «В» типті психологиялық ахуалға дейінгі континуумда шындыққа сай келетін бағаны анықтаңыз. Нөлге қатысты оң немесе сол жағын шеңбермен белгілеңіз.

Нәтижелерін бағалау:

3 — топта бұл қасиет үнемі байқалады;

2 — топта бұл қасиет көбінесе байқалады;

1 — топта бұл қасиет айтарлықтай жиі байқалады;

№ р/с	«А» психологиялық ахуалдың қасиеті	Баға	«В» психологиялық ахуалдың қасиеті
1	Көңілді, жарқын көңіл күй басым	3210123	Жабырқаңқы көңіл басым
2	Қарым-қатынаста өзара сүйіспеншілік, ізгі ниеттілік	3210123	Қарым-қатынаста қақтығыстар, антипатия
3	Топтағы топтасулар арасындағы қарым-қатынаста түсіністік пен өзара ықыластық бар	3210123	Топтағы топтасулар өзара шиеленіседі
4	Топтың мүшелері бірігіп уақыт өткізгенді ұнатады, бірлескен іс-шараларға қатысады	3210123	Жақын қарым-қатынасқа немқұрайлық танытып, бірлескен іс-шараға теріс қатынас көрсетеді
5	Серіктестігінің жетістіктеріне қуанып, сәтсіздіктеріне қамығады. Топтың барлық мүшелері шынайы қатысады	3210123	Серіктестігінің жетістігі немесе сәтсәздігіне немқұрайлы, немесе қызғаныш, табалаушылық тудырады
6	Өзгенің пікірін құрметтейді	3210123	Әр қайсысы өз ой-пікірін басты деп санайды, серіктестігінің пікіріне шыдамсыз
7	Топтың жетістіктерін және сәтсіздіктерін өздерінікіндей уайымдайды	3210123	Топтың жетістіктері және сәтсіздіктері топ мүшелерінде пікір тудырмайды
8	Топ үшін қиын күндері эмоционалды бірлесу болады, «бірі бәрі үшін және бәрі бірі үшін»	3210123	Қиын күндері топ жабырқайды: абыржиды, ұрыс, өзара айыптайды
9	Егер басшылық атап кетсе, топ үшін мақтаныш сезінеді	3210123	Топ мақтау мен көтермелеуге немқұрайлы қарайды

Кестенің соңы

10	Топ белсенді, қуатқа толы	3210123	Топ селқос, бейтарап
11	Жаңадан келгендерге тілектестік танытып, ұжымда үйреніп кетуге көмектеседі	3210123	Жаңадан келгендер бөгде сезінеді, оларға жиі қастық танытады
12	Топта әлсіздерді қолдайды және қорғайды, барлық мүшелерге әділ көз-қараспен қарайтын қарым-қатынас	3210123	Топ «биік дәрежелі» және «елемеулілер» болып көзге түсерлік бөлінеді, әлсіздерді елемейді
13	Бірлескен іс-шаралар барлығын қызықтырады, ұжымды жұмыс істеуді қалайды	3210123	Топты бірлескен іс-шараға көтеру мүмкін емес, әркім өз мүддесін ойлайды

Нәтижелерін өңдеу

Сол жақ барлық сұрақтарының бағаларын қосыңыз: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 — «А» соммасы; оң жақ барлық сұрақтарының бағаларын қосыңыз — «В» соммасы; айырмасын табыңыз: С = А — В.

Егер «С» нөлге тең немесе теріс сан болса, онда жеке адам тұрғысынан жағымсыз психологиалық ахуал айқын байқалады.

«С» *25-тен көп* — психологиялық ахуал жағымды.

«С» *25-тен аз* — ахуал қолайлы тұрақсыз.

«Жеке тұлғаның өзін-өзі бағалауы» тесті

Нұсқаулық. Бес жауап нұсқасы ұсынылатын 32 пікірге жауап беру арқылы өзін-өзі бағалауды анықтауға болады. Әрбір жауап келесі үлгі бойынша ұпайға кодталады:

өте жиі — 4 ұпай;

жиі — 3 ұпай;

кейде — 2 ұпай;

сирек — 1 ұпай;

ешқашан — 0 ұпай.

Нәтижелерді өңдеу

№ р / с	Пікір	Өте жиі	Жиі	Кейде	Сирек	Ешқашан
1	Мен достарымның мені көтермелегенін қалаймын					
2	Үнемі жұмысыма өз жауапкершілігімді сезінемін					
3	Мен болашақ үшін алаңдаймын					
4	Көбісі мені жек көреді					
5	Менде басқалардан гөрі ықылас аз					
6	Мен өзімнің психикалық жағдайыма алаңдаймын					
7	Мен ақымақ болып көрінуден қорқамын					
8	Маған қарағанда, өзгелердің сыртқы келбеті жақсы					
9	Мен бейтаныс адамдардың алдында сөйлеуге қорқамын					
10	Мен жиі қателесемін					
11	Өкінішке орай, мен адамдармен ойдағыдай сөйлесе алмаймын					
12	Өкінішке орай, өзіме сенушілік жеткіліксіз					
13	Менің іс-әрекеттерімді басқалардың мақұлдаун қалаймын					
14	Мен өте сыпайымын					
15	Менің өмірімнің пайдасы жоқ					
16	Көбісінің мен туралы пікірі дұрыс емес					

№ р/с	Пікір	Өте жиі	Жиі	Кейде	Сирек	Ешқашан
17	Мен ешкіммен өз ойларыммен бөлісе алмаймын					
18	Адамдар меннен өте нәрсе күтеді					
19	Адамдар менің жетістіктеріме қатты қызықпайды					
20	Мен сәл қымсынамын					
21	Көптеген адамдардың мені түсінбейтіндігін сезінемін					
22	Мен өзімді қауіпсіз сезінбеймін					
23	Мен жиі уайымдаймын және бекер					
24	Мен адамдар отырған бөлмеге кіргенде өзімді ыңғайсыз сезінемін					
25	Мен өзімді маталған сезінемін					
26	Адамдар менің артымнан сөйлейтінін сезінемін					
27	Адамдардың барлығы маған қарағанда жеңіл қабылдайтындығына сенімдімін					
28	Менде қандай болмасын қиындықтар туындайтын сияқты					
29	Адамдар маған қалай қарайды екен деген ой мазалайды					
30	Аянышты, мен көпшіл емеспін					
31	Өзімнің дұрыстығыма сенімді болғанда ғана пікірталастарда ой бөлісемін					
32	Меннен басқалары не күтеді екен					

Өзін-өзі бақылау деңгейін анықтау үшін, барлық 32 пікір ұпайын қосу керек.

0—43 ұпай басқалардың ескертулеріне байсалды қарап, өзінің ісінің дұрыстығына күмәнданбайтын, өзін кем сезінбей біреуге ауырлық түсірмейтін, өзін-өзі бағалаудың жоғарғы деңгейлі адам екендігін айтады.

43— 86 ұпай кейде өзін кем сезінетін және кей-кейде басқалардың ой-пікіріне қосылуға тырысатын өзін-өзі бағалаудың орташа деңгейін көрсететін адам.

86—128 ұпай жиі өзін кем сезінетін және басқалардың ойымен әрқашан санасатын, өзіне айтылған сыни ескертпелерді төзе алмайтын, өзін-өзі бағалауда төмен деңгейін көрсететін адам.

«Сіз иландыруға ересіз бе?» тесті

Нұсқаулық. Әр сұраққа тек бір ғана жауап таңдауыңыз керек.

1. Жаңа диета жайлы хабар алсаңыз, сіз:
   а) тамақ ішу дереу өзгертесіз;
   б) осыдан сізге не жарайтынын ойлайсыз;
   в) назар аудармайсыз.
2. Егер сіздің бетіңізде бөртпе пайда болса:
   а) жазылмағанша үйден шықпайсыз, себебі бәрі сізге назар аударатын сияқты;
   б) оны қандай да бір амалмен жасыруға тырысасыз;
   в) оған назар аудармайсыз.
3. Сіздің артыңыздан біреу еріп келе жатқанын сезсеңіз:
   б) жылдамырақ жүресіз;
   в) сізге бәрібір, бұрылып кім екенін көресіз.
4. Сізге маңызды шешім қабылдау қажет, сіз:
   г) сізді шатастыратын, қарама-қарсы кеңестер алам деп, өзгелерге айтпайсыз;
   д) кеңес іздейсіз, бірақ ең соңында өзіңіздікін істейсіз;
   е) тек өзіңізді тыңдайсыз.
5. Сіз ауырып қалдыңыз, бірақ дәрігерге бармайсыз:
   а) онда сырқаттары жайлы айтатын науқастар көп, ал ол сізді тітіркендіреді;
   б) сіз бәрі өздігінен кететініне сенімдісіз;
   в) дәрігер сізге жағымсыз нәрсе айтуы мүмкін.
6. Бұрынғы жұмыс орнында адамдармен қатынасуда қиындықтар болып, ал егер жаңа жұмыста барлығы сізге өте жақсы екендігіңізді қайталай айта бастаса, онда сіз ойлайсыз:
   а) бұрынғы жұмыс орнында сізді жай ғана түсінбеді;
   б) жаңа жұмыс орнында сізге талаптары азырақ;
   в) жаңа жұмыс орнында сіз сабырмен, барлығына пәлсапалық қарайсыз.
7. Театр, киноға кейіпкер жайлы келесіні түсінген соң ғана барасыз:
   а) сізге ұқсас, онда да сондай проблемалар, оларды қалай шешетіндігі сізді қызықтырады;
   б) сізге ұқсамайды, сондықтан осының бәрі сізге қызықты;
   в) кейіпкерлерді өзіңізбен салыстырмай, спектакль, фильдерді рахаттанып көресіз.
8. Егер сізді кейінгі кезде нашар жұмыс істеп жүргеніңізді айтса, онда:

а) сіз одан да жаман жұмыс істейсіз;
б) сізді естен жаңылдырғылары келіп жүр деп ұйғарасыз;
в) сіз өзіңіз, басқалардан жұмысты жаман істеп жүрген жоқпын деп санайсыз.

9. Егер такси жүргізушісі сізге жасырын ызамен қараса, онда сіз:
а) оған ұнамаған шығарсыз деп шешесіз;
б) оның қатты шаршаған деп санайсыз;
в) ол үнемі наразы жүреді деп санайсыз.

10. Сізбен бірге тұрмайтын ата-әжелеріңіз есіңізге түссе:
а) олардың үйіндегі заттардың, бөлмелердің орналасуын көресіз;
б) кейде сіз олардың дауыстарын естисіз;
в) олардың үйінің иісі есіңізге түседі.

Нәтижелерін өңдеу

Егер «Б» және «Д» жауаптары көп болса, онда сізді мазалайтын нәрселерге басым иландыру танытасыз. Сіз өзіңізді сынау үлесінен айырылған жоқсыз.

Егер «В» және «Е» жауаптары басым болса, онда сіз өте қиқарсыз. Жиі кездейсоқ таңдау арқылы барлық маңызды шешімдерді қабылдайсыз, бірақ қателесеңіз, түзетуге тырысасыз.

«Іскерлік әңгіме» ситуациялық рөлдік ойыны

Мақсаттары:

1. Білім алушыларды бағыныштылармен дифференциалды қатынасуды үйрету
2. Дәлелді әңгіме дағдыларын дамыту.

Жағдай: Кәсіпорын директоры болып 3 айдан артық жұмыс істейсіз. Сіздің мекемеңізге маңызды көрменің ашылуына арналған презентация сценарийін қол қоюға алып келді. Әртүрлі презентацияларға сценарий жазуда үлкен тәжірибесі бар маркетинг бөлімшесінің қызметкері, сонымен қатар сіздің мекемеңізде тәжірибесі мен осы салада қабілеті бар жалғыз маманмен сценарий жазылды. Ол өте күрделі: өз-өзіне сенімді, өзімшіл, өзін-өзі өсіре бағалайтын, сынды жаман қабылдайтын, импульсивті және ашушаң адам.

Сценарийді мұқият қарап, бүгінгі таңда бәсекеге түсуге жарамсыз және клиентерді шошытарлық, қарапайым, қызықсыз, дәстүрлі түрде жазылғанын байқадыңыз. Сіз бұл күйде сценарийді қабылдауға болмайтынына, оны түрлендіріп, қайта жазуға немесе мүлдем бас тарту керектігіне сенімдісіз. Сіздің презентация сценарий авторына осының бәрін хабарлауыңыз қажет.

Сіз бұрынғы бастықтың осы қызметкермен істелген сценарийлерге ылғи қанағаттанғанын есепке алуыңыз керек.

Тапсырма: қызметкермен серіктестік қарым-қатынасты сақтай отырып, осы сценарийден бас тартуға немесе күрделі өзгерістерді қысқа мерзім ішінде енгізіп, сіздің ұстанымыңзды іске асыратын сұхбат жүргізіңіз. Сұхбар жүргізуге және шешім қабылдауға – 10 мин.

«Сценаристке» нұсқаулық: Сценарист рөлін ойнаушы ұсынылған мінезді ұстану керек. Басшының қызметкердің намысына тимейтін, орынды және психологиялық білікті, тиімді ұсыныстарына, саналы және икемді тактикасында ғана әр

түрлі өзгерістерге келісімін бере алады.

Ескертпе: бағаланушылар кезекпен өз сұхбат нұсқауын көрсетеді немесе басшыны бағалау ниеті өзгертілмейтіндей, өз қалауына сай бұл тапсырманы өзгерте алады. Барлық нұсқаулар қатысушыларға жазылған түрде беріліп, ойынға дайындалуға 2-3 минут беріледі.

2. Өзіңіздің оң және негативті қасиеттеріңіздің жиынтық кестесін құрыңыз

Менің оң қасиеттерім	Өзімді түзетуге және дамуды талап ететін мәселелер мен қиындықтар
1.	1.
2.	2.
3.	3.

БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ ЖӘНЕ ТАПСЫРМАЛАР

1. Қандай топ шағын деп аталады?
2. Рөл дегеніміз не? Қандай рөлдер топтық жұмыстарда қолданылады.
3. Топтық нормалар мен ережелердің қажеті не?
4. Қандай рөлдік жанжалдарды білесіз және олардың себептері неде?
5. Әлеуметтік рөл дегеніміз не? Ерекшеліктерін атаңыз.
6. Референттік топтың қыр-сыры неде?
7. Қандай билік түрлерін білесіз, олардың айырмашылығы неде?
8. Ресми және ресми емес көшбасшылық дегеніміз не?
9. Көшбасшылық стилін таңдауды анықтайтын факторлар қандай?
10. Психологиялық билік дегеніміз не, құралдары қандай?
11. Адамдар қалай өзара ықпал етеді?
12. Қандай қасиеттер бір адамның басқа адамға қалай ықпал етуге мүмкіндік береді?
13. Топтық жұмыс позициясында қандай міндетті іс орындау керек? Түрлері қандай?
14. Сендіру, иландырудың психологиялық механизимдері қандай?
15. Манипуляцияның психологиялық механизимдері қандай?

VII тарау

ІСКЕРЛІК ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ТҮРЛЕРІ ЖӘНЕ ОЛАРДЫҢ СИПАТТАМАЛАРЫ

Қысқа хат жазуға уақытым болмағандықтан, ұзақ хат жаздым.
Блез Паскаль

Негізгі мақсаттар:

- іскерлік сұхбаттарды сипаттау, сұрақ қою нысандарын қарастыру;
- көпшілік алдында сөз сөйлеудің психологиялық ерекшеліктерін сипаттау;
- іскерлік қатынасу түрі ретінде презентация ерекшеліктерін анықтау;
- дәлелдеме және қарсылық техникаларын қарастыру;
- жазбаша коммуникациялар қасиеттері мен функцияларын қарастыру;
- оқырманға практикалық жаттығуларды орындау арқылы коммуникативтік дағдыларды қалыптастыру мүмкіндігін беру;
- коммуникативтік практикум мен өзін-өзі диагностикалауды орындауды үйрету.

Кілтті сөздер:
Іскерлік сұхбат, монолог, диалог, полилог, аффективті орта, когнитивті орта, көпшілік алдында сөз сөйлеу, инвенция, диспозиция, элокуция, меморио, айтылу, аргумент, дәлел, демонстрация, сәйкестендіру.

ІСКЕРЛІК СҰХБАТТАР

Іскерлік ортадағы формалды және формалды емес өзара әрекеттесудің ең таралған әлісі сұхбат болып табылады. Ол жеке, сондай-ақ, енгізілген болуы мүмкін.

Кез келген жағдайлық байланысу әдетте келесі элементтерді қамтиды:

- жүгіну;
- сұрау (сұрақ, ақпаратты немесе жағдайды сипаттауды талап ету);
- жауап (ақпарат ұсыну немесе жағдайды сипаттау);

■ әрекетті келісу (өзара әрекеттесу);
■ болжамды нәтиже (бірлескен науқандар, уағдаластықтар, шешімдер).

Болжамды нәтижеге жету және ниеттерді іске асыру үшін, болашақ әңгіменің барлық компоненттері негізделген және дәлелді болуы тиіс. Одан басқа, әңгіме өтетін кеңістік ортасы маңызды. Оны проксемиялық тұрғыдан (жиһазды орналастыру, үстелге отырғызу, қашықтық), сондай-ақ, құпиялылық пен психологиялық жайлылық тұрғысынан дұрыс ұйымдастыру қажет.

Адамдардың қатынасу барысындағы өзара әрекеттесуі көбінесе үш коммуникативтік үлгіде іске асырылады:
■ *монологтық,* мұнда жеке тұлғаның - басқа субъектілердің, қатынасу қатысушыларының тыңдау үдерісінің ұйымдастырушысы болып табылатын субъект ретіндегі сөздері басым (мысалы, көпшілік алдында сөйлеу, дәріс, баяндама);
■ *диалог түрінде,* мұнда субъектілер кезектесіп ақпарат алмасу арқылы өзара әрекеттеседі және өзара белсенді - кезектесіп сөйлейді және тыңдайды (сұхбат, кеңес, келіссөз);
■ *полилогиялық,* жиі коммуникативтік ортаға және бастамаға иелік ету үшін күресу сипатында болатын және оларды барынша тиімді іске асыруға талпынуға байланысты көп жақты қатынасуды ұйымдастырады (пікірталас, полемика, дау, диспут).

Әңгімені дұрыс ұйымдастыру үшін мамандардың пікірінше екі сфераны: когнитивті және аффективті бөлу мақсатқа лайықты.

Когнитивті сфера — таным мен түсіну сферасы. Оның бірінші бөлігі "Мен кіммін?", "Мен қайдамын?", "Бұл жағдайдағы менің орным қандай?" деген сұрақтарға қатысты ақпаратты білу қажет екенін айтады. Екінші бөлігі прагматикалық ниеттерге байланысты, ол "Мен нені қалаймын?", "Оған қалай қол жетуге болады?", "Қалауыма қол жету үшін, не істеу керек?" сұрақтарына жауап береді.

Аффективті сфера — байланысудың психологиялық ерекшеліктері, сондықтан мұнда "Ол кім?", "Оның іскерлік әлемдегі орны қандай?", "Менің оған деген көзқарасым қандай?" тәрізді сұрақтар орынды болып табылады. Соңғы сұраққа жауап әңгіменің эмоциялық-психологиялық сипатына әсер етеді.

Алдағы әңгіме нәтижесінің өнімділігі оның барлық құрауыштарының қаншалықты мұқият ойланғанына және саналы пайдаланылғанына байланысты.

Іскерлік өзара әрекеттесудің ***сұхбат*** тәрізді үлгісінің сипаттамаларын қарастырайық. Сұхбат монологтар мен диалогтарды, нақты уақыт пен жағдайда ойналатын белгілі рөлдер

жинағын қамтитын психологиялық пьеса болып табылады. Іскерлік сұхбат қатынасудың көп функциялы түрі болып табылады, ол келесілер үшін жүргізіледі:

- қажетті ақпарат алмасу, өзара қатынасу;
- сыртқы ортадағы серіктестермен іскерлік байланыстарды сақтау;
- инновациялық үдерістер мен шараларға енгізу;
- жаңа идеялар іздеу, жылжыту және жобалық әзірлеу;
- басталған шараларды, науқандарды бақылау және үйлестіру;
- қызметкерлерді ынталандыру және жазалау деңгейін анықтау;
- қызметкерді қабылдау, бағалау, жылжыту кезінде мүмкіндіктерін диагностикалау;
- шиеленісті жағдайларды талдау және шешу және басқалар.

Сұхбаттар нысаны және мазмұны жағынан ерекшеленеді. Орны мен мәртебесі жағынан тең, мысалы, серіктестардің, әріптестердің және тең емес, мысалы, жетекші-бағынуындағы адам қызметкерлердің сұхбаттары болады. Нақты сұхбат мақсаты әдетте әңгімелесу пәніне (тақырыбына) байланысты.

Сұхбатты оның пәнін, өткізу регламентін, сонымен қатар, маңызды құжаттар мен материалдарды дайындап қана қоймай, талқылауға жататын сұрақтарды, негізгі ниеттер мен болжамдарды пысықтап, алдын ала дайында мақсатқа лайықты болып табылады.

Іскерлік сұхбат, әдетте, бес сөз орамынан тұрады:

- сұхбаттың басы;
- ақпаратты ұсыну;
- дәлелдеу;
- сұхбаттас дәлелдерін жоққа шығару;
- шешім қабылдау.

Сұхбаттың басы. Бейтаныс сұхбаттастар үшін сұхбаттың ең ауыр бөлігі - *байланыс орнату*. Мамандар бұл үдерісті концерт алдында аспаптарды баптаумен салыстыруға болады деп санайды. Шынымен, сұхбат бастамашысына сұхбаттасқа қатысты дұрыс және орынды көзқарас қалыптастыру қажет, себебі сұхбат басы - серіктестер арасындағы "көпір".

Сұхбаттың бірінші фазасының міндеттері:

- сұхбаттаспен байланыс орнату; жағымды атмосфера тудыру;
- әңгімелесу пәніне көңіл аудару;
- сұхбатқа қызығушылықты ояту;
- бастаманы ұстап қалу (қажет жағдайда).

Коммуникация жөніндегі мамандар сұхбатты бастаудың келесідей тиімді тәсілдерін бөліп шығарады:

- *шиеленісті шешу* (қошемет айту, әзілдеу, дауыстың жағымды үні, жылы сөздер);

■ *«ілініс тер»* (шағын оқиға, салыстыру, жеке әсер, стандартты емес сұрақ);
■ *қиял ойнын ынталандыру* (бір қатар проблемалар бойынша сұхбат басындағы көптеген сұрақтар);
■ *тура тәсіл* (алғысөзсіз, тақырып бойынша әңгімені бастау). Іскерлік сұхбат басы көбінде қатынасудың нәтижелілігін анықтайтындықтан, сұхбаттаспен тиімді жеке байланыс орнатуға арналған, әдебиетте сипатталған бірнеше нақты ұсынысты келтірейік:
■ сұхбаттасқа және оның сөзіне *назар* және шынайы қызығушылық білдіріңіз;
■ *анық, екпінді, қысқа кіріспе сөздер айтып, үзіліссіз созылмалы сөздерге жол бермей, қысқа сөйлеуге тырысыңыз;*
■ *сұхбаттасқа аты-жөнімен немесе "Құрметті әріптес" деп жүгініңіз.* Егер жағдайлар талап және рұқсат етсе, тегімен немесе керісінше, атымен жүгінуге болады;
■ сұхбат жағдайларына сай *сәйкес сырт келбетіңізді қамтамасыз етіңіз* (киім, өзіңізді ұстау, көзге тура қарау, алақанның ашық болуы);
■ *оңтайлы қашықтықты ұстаныңыз.* Сұхбат кезінде үстел басындағы ең жақсы позиция - бұрыштық, ал қашықтық 1,2 м дейін. Үлкен қашықтық қатынасу мен өзара әрекеттесу үшін кедергі тудырады, аз қашықтық - гигиеналық себептермен қабылдауды нашарлатады (адамдардың шамамен 30 — 50% аузынан жағымсыз иіс шығады, адамдардың 9— 10% жуығынан тер иісі таралады);
■ сұхбаттасқа *құрметті,* оның мүдделері мен пікіріне қызығушылықты көрсетіңіз, ол жеке және кәсіби маңыздылығын сезінсін;
■ сұхбаттасыңыздың кабинетіндегі интерьердегі және техникалық жабдықталудағы жақсының барлығын, сонымен қатар, оның іскерлік беделін, ол басқаратың ұйымдағы корпоративтік мәдениетті (егер бұл директордың кабинеті болса) *жағымды бағалаңыз*;
■ дипломатияда *шамадан тыс шықпаңыз* және екі жүзденбеңіз. Байланыс орнағанын сезінгеннен кейін, сұрақ немесе проблема мәніне ауысыңыз.

Ақпарат беру. Бұл сұхбаттың маңызды бөлігі. Ол сұхбат басын логикалық жалғастырып, сонымен бір уақытта дәлелдеу фазасына ауысудың "трамплині" болып табылады. Бұл бөліктің мақсаты келесі міндеттерді шешуде:
■ сұхбаттас пен оның ұйымына қатысты проблемалар, сұраулар мен тілкетер бойынша арнайы ақпарат жинау;

- сұхбаттас позицияларын, оның мақсаттарын, уәждері мен ниеттерін талдау және тексеру;
- жоспарланған ақпаратты ұсыну;
- дәлелдеу негіздерін құру;
- мүмкіндігінше сұхбаттың соңғы нәтижелерін анықтау.

Сұхбаттың негізгі бөлігі осы сұхбаттың алғышарттары баяндалатын диалогты тұспалайды. Серіктестер тыңдаушы мен қарсылас рөлдерін кезектесіп орындайды. Ақпаратты беру және алу, пікірталас элементтері, сұрақтар қою және оларға жауап беру, позитивті сын айту, қажет жағдайда, сұхбаттастың реакцияларын зерттеу - осының барлығы сұхбатты жылы шырайлы, конструктивті, қысымсыз және теріс ұғымсыз жүргізуге мүмкіндік береді, себебі парсы ақыны Саади айтқандай, "Басқаны тыңдаған кезде, оның сөзін бөліп, өзі сөйлегеннен басқа, өз надандығын ешкім мойындамайды".

Серіктес дәлелдерін аргументтеу және жоққа шығару. Бұл сөз орамдарында сұхбаттасу қорытындылары бойынша алдын ала пікір қалыптасады, белгілі позиция алынады. Егер пікірлер сай келсе, сұхбаттастар шешімді жылдам табады. Болмаса, сөзді растауға немесе сұхбаттастың дәлелін жоққа шығаруға мүмкіндік беретін дәлелдер мен фактілер пайдаланылады. Талқылауға қатысушылар бір сұрақтан басқасына және бастапқы тақырыпқа қайта алады.

Шешім қабылдау. Сұхбат соңында ортақ шешім қабылданады және оның қатысушыларына түсінікті толық түйіндеме жасалады. Бастысы - жағымды атмосфераны қамтамасыз ету және сұхбаттасты көзделген шешім мен әрекеттерді орындауға ынталандыруды ойлау.

Соңғы кезеңде келесі м і н д е т т е р д і шешу қажет:

- қойылған мақсаттарға немесе бастысына қол жеткізілмеген жағдайда, баламалы мақсаттарға қол жеткізу;
- сұхбаттастың санасында ортақ шешімдер нәтижелерін бекіту;
- сұхбаттаста сұхбат барысында қол жеткізілген шешімдерді тәжірибе жүзінде орындау жайлы ойлауды бекіту;
- қажеттілік жағдайына, болашақта сұхбаттаспен іскерлік байланыстарды кейінгі дамыту мүмкіндігін резервтеу.

Коммуникация бойынша мамандар сұхбат барысында іскерлік этикетке жататын төмендегі "жазылмаған" ережелерді ұстануды ұсынады, олар:

- егер басқа адам қойылған сұрақты естімесе, қайталау қажет;
- егер сөздер Сіз үшін айтылып тұрса, сөйлеушіге қарау қажет;
- егер екі адамнан көп сөйлесіп тұрса, әрбіреуі үшін бірдей уақыт ішінде сөйлей алу мүмкіндігін ойластыру қажет;

- егер сұхбат қатысушысының жасы айтарлықтай ересек болса, әдепсіз сөздер мен ұятсыздықтарды айтудан алшақ болу керек;
- егер құпиялы әлденені айту қажет болса, тыныш сөйлеңіз.

Талқылауды ресми аяқтау әдетте сұхбат нәтижелерімен қанағаттанушылықты білдіруді қамтиды. Жастар кейде "қызықты сұхбаттас болу үшін не істеу керек?" деген сұрақты қояды. Жауабы: басқаларға сапалы және қызықты ақпаратты айтыңыз. Талқыға салынатын сұрақтар саласында адам неғұрлым құзыретті болса, оның қызықты сұхбаттас болуға мүмкіндіктері соғұрлым көп.

Әр түрлі әңгімелер үшін ақпараттық базаны құруды қалайтындар үшін келесідей кеңестер бар:

- күнделікті газет оқыңыз, әлемдегі, Ресейдегі оқиғалардан хабардар болыңыз;
- кемінде бір апталық жаңалықтар журналын немесе арнайы журналды, көркем әдебиетті оқыңыз, жаңалықтарды бақылаңыз;
- теледидардан деректі фильмдер мен арнайы жаңалықтарды қараңыз;
- театрлар мен концерттерге барыңыз, кино көріңіз;

музейлерге, көрмелерге, тарихи орындарға барыңыз, туризммен айналысыңыз.

Тапсырманы орындаңыз

Далада ұялы телефон арқылы хабарласқан жағдайларды есіңізге алыңыз. Бұл сұхбаттар әдеттегі стационарлық аппаратпен сөйлесуден немен ерекшеленеді? Олар ұзағырақ па? Қысқа ма? Олар проблемаларды іскерлік талқылауға әлде әңгімелесуге ұқсайды ма? Пікіріңізді негіздеңіз. Телефонмен сөйлесу және жеке сөйлесу арасындағы этикетте қандай айырмашылық көресіз?

КӨПШІЛІК АЛДЫНДА СӨЗ СӨЙЛЕУ

Көпшілік алдында сөз сөйлеу іскерлік коммуникацияның жеке жанры болуы немесе қандай да бір нысандарға енгізілуі мүмкін, мысалы, кеңестер, конференциялар, презентациялар, шерулер, мерекелер. Кез келген сөз жақсы сұхбаттасу қасиеттеріне ие болуы, тыңдаушыларға, сындарлы мақсатқа жетуге бағытталуы тиіс.

Іскерлік қатынасудың кез келген нысанындағыдай, сөйлеу кезінде де ішкі құрылым ойластырылуы тиіс, сондықтан ол кіріспені, негізгі бөлікті және қорытындыны қамтуы тиіс.

Көне риторикалық қағида сөз сөйлеудің бес кезеңін бөліп

шығарған:

- *инвенция* немесе «табу», «ойлап шығару». Бұл кезеңде болашақ сөзге арналған материал жиналады және жүйелендіріледі;
- *диспозиция* немесе «орналастыру». Болашақ сөз авторы материалды ойластырады, құрылымдайды, бөлшектерін байланыстырады, материалға түсініктемелер мен суреттер дайындайды;
- *элокуция* немесе «ойды сөзге айналдыру». Бұл бөлікте басты сөздерді алғаш редакциялау, басты бөлігін стилистикалық рәсімдеу, кіріспе мен қорытындыны тұжырымдау, мәтінді соңғы редакциялау іске асырылады;
- *меморио* немесе «есте сақтау». Бұл кезеңде жазылған мәтінді ойша игеру, мүмкін оны жаттау және риторикалық игеріп көру, яғни, үзілістер, дауыс өзгерту, мәтінді вербалды қолдау және шешендік өнердің басқа тәсілдерін қолдану қажет жерлерді белгілеу қажет;
- сөзді *айту*.

Көпшілік алдында тиімді сөз сөйлеу оның мақсаты мен түріне байланысты. Ақпараттық, көндіруші, әрекет етуге үндеуші, арнайы себеп бойынша сөздер болады (хаттамалық, азалы, салтанатты, мерейтойдағы сөз және т.б.).

Аталып өткендей, сөзді мұқият дайындау қажет. Тақырып қызықты, маңызды және тыңдаушылар үшін түсінікті болуы тиіс. Ол келесі ф а к т о р л а р д ы көрсетуі тиіс:

- аудиторияның негізгі және топтық қызығушылықтар;
- өзекті мүдделер;
- жеке тыңдаушылардың нақты қызығушылықтары;
- жаңалық;
- тақырыптағы полярлық пікірлер.

Одан басқа, тақырып шешеннің білімі мен жеке қызығушылықтарына сай, нақты жағдайда орынды және аудиторияға сәйкес болуы тиіс.

Сөздің маңызды элементтері оның кіріспесі мен қорытындысы болып табылады (шек ережесі). Сөйлеуші сөз басын ұсынатын мәнер тыңдаушылардың алғаш әсеріне және оған деген қызығушылыққа қатты әсер етеді. Әдетте кіріспенің екі мақсаты бар: тыңдаушылармен байланыс орнату және адитория көңілін аудару. Әдетте кіріспеде пайдаланылатын тиімді тәсілдер:

- таң қалтырарлық мәлімдеме;
- аудиторияға тікелей жүгіну;
- жағдайды сипаттау;
- белгілі тұлғаның сөзін келтіру;

- риторикалық сұрақ қою;
- орынды әзілді пайдалану.

Қорытынды есте қалатындықтан, сөйлеушіге орталық идея туралы қайта сөз қозғау қажет. Жақсы қорытынды тыңдаушыларға тақырыптың толық ашылғанын көрсетеді. Сөйлеуші сөзін аяқтаудың бірнеше таралған тәсілі төменде келтіріледі:

- негізгі тармақтарды қорытындылау;
- шешім ұсыну;
- белгілі тұлғаның сөзін келтіру;
- тыңдаушыларды белгілі нақты мақсаттарға жетуге итермелеу;
- Сіздің ұсыныс қабылданған немесе қабылданбаған жағдайдағы болашақты көрсету.

Ойды сауатты ұйымдастыру және көпшілік алдында ұсыну қабілеті адамның жеке және кәсіби табысын, оның бәсекеге қабілеттілігін анықтайтын маңызды фактор болып табылады. Сөйлеуші сөйлеп, тыңдаушылар тыңдап, түсініктемелерге орынды жауап беретін немесе жауап қайтаратын жағдайлар - өзіңізді сырттай көріп, өзіңізді басқалар қалай бағалайтынын көрудің тиімді мүмкіндігі.

Хабарлама сөйлеушінің аудитория алдында сенім кредиті, беделі неғұрлым жоғары болса, соғұрлым жағымды қабылданады. Кез келген жағдайда сөйлеуші жағдайда үнемі бақылап отыруы, икемделуі, стратегияны ауыстыруы және ең жақсы ниетпен әрекет етуі тиіс.

Кез келген сөздің табысты болуы үшін, келесі талаптарға сай болуы қажет:

- ойды тыңдаушылар алынатын ақпаратты өз проблемаларымен және толғануларымен байланыстыратындай етіп баяндау;
- сөздің негізгі бөлігіне орталық идеяны, негізгі ойларды және растаушы материалдарды: дәйексөздерді, баламаларды, статистиканы енгізу;
- тыңдаушылардың жеке уәждерін, олардың мүдделерін қозғау;
- ойды анық, бейнелеп және эмоциялық білдіру;
- аудиторияны нақты прагматикалық әрекеттерге бағыттау;
- логикалық мінсіз дәлелдемені пайдалану, бұл ретте тыңдаушылардың эмоциялық мәдениетін, олардың сенсорлық арналары мен нанымдарын есепке алу;
- сөйлеушінің негізгі ойларының реттілігі келесі схемаларға сай болуы тиіс: хронологиялық, тақырыптық, кеңістікті, логикалқ.

Мамандар бұзылуы аудиторияны теріс айналдыруы, тыңдаушыларды жалықтыруы және байланыс жоғалтуға, демек, деструктивті (бүлдіргіш) (шиеленісті) өзара әрекеттесуге әкелуі

мүмкін бірнеше ережені ұсынады. Мұндай жағдайға жол бермеу үшін, сөйлеушіге келесі е р е ж е л е р д і орындау қажет:

- өз маңыздылығын көрсетпеу. Ол үшін "мен" есімдігінің орнына "Сіз-тәсілдемесін" пайдалану қажет, яғни, "Сізге қызықты болады", "Сіз біле аласыз";
- сөзді кешірім сұраудан бастамау (мысалы: "Уақытыңызды бөлгенім үшін кешірім сұраймын"). Егер кешірім сұрау қажет болса, оны сөйлеушіні таныстыратын адам сұрасын;
- ауызша түрде айтылатын фактілер мен сандарды асыра пайдаланбау. Қажетті материалды визуалды түрде ұсыну мақсатқа лайықтырақ;
- әдеби емес сөздерді, күрделі кәсіби терминдерді, қарапайым сөздерді пайдаланудан аулақ болу. Нақты аудитория үшін оған түсінікті тілдегі стандартты сөздерді пайдалану қажет;
- орынсыз, оның ішінде ұятты қалжыңдар, анекдоттар мен оқиғаларды әңгімелемеңіз. Сол уақытта кәсіби деңгейде уақытында айтылған дұрыс әзіл жақсы қабылдануы және пайдалы болуы мүмкін;
- өзара әрекеттесу қатысушыларының ерекшеліктеріне, әсіресе, діни, нәсілдік, жастық, гендерлік (жыныстық) тиістілігіне қатысты ескертулер жасамау. Егер сіни бірдеңе айту қажет болса, сыпайылықты сақтап, сынды барлық өнер заңдарымен, яғни «Legeartis» айтқан жөн.

Тапсырмаларды орындаңыз

1. Келесі сөз тіркесерімен сөйлем құрастырыңыз: Ахиллес жері, өтірік жылау, бір сағаттық халифа, Сицилия мен Харибда арасында, Пиррова жеңіс, Дамоклов қылышы, Екіжүзді Янус, Прокруст төсегі, Герострат даңқы, Вавилон діндарларының сабылуы, Диоген бөшкесі, Аника-жауынгер, Авгийдің көзқарасы.
2. Келесі омонимдермен сөйлем құрастырыңыз.
   - А. «Сәрсенбі – среда» (апта күні) және «орта – среда» (қоршаған жағдай, қоғам).
   - Б. «Сылтау – повод» (себеп) және «жетек – повод» (белдік).
   - В. «Жарық – свет» (қандай да бір дене тарататын сәулелі энергия) және «әлем – свет» (әлем шары, барлық тіршілік иелерімен Жер).
   - Г. «Бұйрық – команда», команда (спортшылар тобы) және ниеттестер командасы.

КӨПШІЛІК АЛДЫНДАҒЫ ПРЕЗЕНТАЦИЯЛАР, ДӘЛЕЛДЕМЕЛЕР ЖӘНЕ ҚАРСЫЛЫҚ

Презентациялар. Бәсекелестің жағдайларында, өзара әрекеттесу тәжірибесінде кеңінен пайдаланылатын коммуникативтік нысандардың бірі презентация болды, оны іске асыру құралдарымен әдетте сұрақ қою, жауап беру, дәлел келтіру және қарсылық білдіру техникалары болып табылады. Презентация (ағыл. *presentation,*лат. *praesentatio*— ұсыну; салтанатты таныстыру) — көпшілік алдында сөз сөйлеу. Жаңа идея, жоба, кітап, тауарды жылжыту, рок-топ, жаңа фирманы ашу, білім беру қызметін ұсыну, көрме презентациясында - көндіруші компоненттер басым болады.

Презентация м а қ с а т т а р ы бірнеше болуы мүмкін:

- өзің (ұйым, қызмет) туралы жағымды қоғамдық пікір қалыптастыру;
- қызығушылық тудыру, мүмкіндіктер, артықшылықтарды көрсету;
- басқаларды Сіздің идеяларды, ұсыныстарды қабылдауға, шарт, келісімшарт жасауға көндіру;
- жетекшілік қасиеттер мен интеллектуалдық әлеуетті білдіру;
- сапа және сервисті және басқаларды көрсету.

Презентация — коммуникация үдерісі болғандықтан, оған тиімді қатынасудың барлық ережелері таралады: көпшілік алдында сөйлеу және тыңдау, барлық сенсорлық арналарды, вербалды және аудиовизуалды әсер ету құралдарын пайдалану. Тиімді презентация үшін сондай-ақ дистилляция үдерісі, яғни, бүкіл ақпараттан ең маңыздысын, сенімдісін және дәлелдісін іріктеу маңызды. Одан басқа, презентация — дайындық пен суырып салмалықты ғана емес, аудитория мақсаттары, ерекшеліктері мен сәттің өзектілігінің есепке алумен, әр түрлі құралдарды пайдалану өнерін тұспалайтын шығармашылық.

Презентация мәтінін дайындау кезінде презентация шарасы — іске асыру үшін *үшеу ережесін* орындау, яғни, кем дегенде үш басты тармақты орындау қажет реттелген алгоритм.

Презентацияның ашу бөлігі — кіріспе, содан кейін: 1 басты тармақ, ауысу, 2 басты тармақ, ауысу, 3 басты тармақ, содан кейін шолу және қорытынды. Қалған уақыт сұрақтарға жауаптарға бөлінеді.

Презентация үшін авторлардың (жаңа кітап, бұйымдар, қызметтер); жаңалықтар жайлы кәсіби айтып бере алатын мамандардың; артықшылықтарын, сапа сипаттамаларын растай

алатын, тұтынушылардың әр түрлі қажеттіліктерін қанағаттандыра алатын сарапшылардың қысқаша сөздерін жоспарлау қажет. Одан басқа, тауарды немесе қызметті көрсету мақсаттарында (мысалы, білім беру қызметтері — қатынасу дағдыларын дамыту тренингі) баспасөз релиздерін, слайдтар, бейнебаяндар, схемалар мен диаграммалар, визуализация мен ақпараттандырудың басқа құралдарын пайдалану.

Сәтті презентация үшін жүргізушіні таңдау және оны презентацияға дайындаудың үлкен маңызы бар. Ол тартымды, ақылды, проблеманы білетін, екпінді, әзілді теріс пайдаланбайтын кәсіпқой маман болуы тиіс. Презентация пәні туралы алғаш әсерді жүргізушінің сырт келбеті тудырады. Оның мүсіні, тұрған тұрысы, қимылдары, жалпы эстетикалық бейнесі әдетте шешуші мәнде болады. Алайда алғашқы әсерге бәрінен көп оның сөйлеу қабілеті әсер етеді. Сөздің вербалды мазмұны сауатты, дұрыс қойылған екпінді, ал ақпаратты ұсыну — экспрессивті және сендіретін болуы тиіс. Презентацияда пайдаланылатын фактілер мінсіз және белгілі логикалық реттілікпен ұйымдастырылған болуы тиіс.

Презентацияда тиімді ұсынылған ақпарат б е л г і л е р і:

- қызықтырғыштығы (назар аудару);
- мазмұндылығы (тыңдаушылар үшін);
- есте сақталуы (есте сақтау үшін);
- активтендіруі (әрекет етуге ынталандыру);
- теңгерімділігі (объективті ақпарат пен жеке стиль үйлесімі).

Презентацияны визуалды техникалық құралдар тартымдырақ етеді. Әсіресе визуализация аудитория кең ауқымды және көпшілік үшін кеңесшілермен және сарапшылармен тікелей байланысу мүмкіндігі өте төмен презентацияларда маңызды. Мұндай жағдайларда ақпарат барлық бес сенсорлық арнада ұсынылады: көру, есту, сезу, дәмін тату, ерекше иісін сезіну (егер ол парфюмерия, гүлдер дүкенінің немесе кофе презентациясы болса).

Сондықтан презентацияларда әдетте арнайы көрме стендтері, плакаттар, витриналар, фильмдерді көрсету, қолмен ұстап көруге болатын тауар ұсынылған сөрелер және құралдар мен механизмдерді практикалық көрсету пайдаланылады — мұндай презентация сенімді, дәлелді және анық.

Презентацияға дайындық сценарийді әзірлеуді, дайындық және өткізудің толық жоспарын құрастыруды, барлық қажетті мәтіндер, жарнамалық материалдарды жазуды, қажетті кәдесыйларды сатып алуды қамтиды.

Сәтті презентация оның нәтижелілігіне әсер ететін келесі э л е м е н т т е р д і қамтиды (презентациялардың 5 «С»):

■ презентация *құрылымы* — ол құралатын компоненттер, онда жоғарыда аталған бөліктердің барлығы болуы тиіс;
■ презентация *мазмұны* — аудитория қабылдауына ең көп әсер ететіннің барлығы;
■ презентация *стилі* — жоғары, іскерлік, достық, яғни, нақты жағдай үшін қажетті атмосфераны тудыратын, корпоративтік беделді қалыптастыратын және көрсететін болуы мүмкін, бұл ретте презентация пәнін толық көрсетуге мүмкіндік береді;
■ презентацияны *сүйемелдеу* — презентацияны қоршағанның барлығы, кеңістіктің сыртқы құрауыштары (зал, үстелдер мен орындықтар, олардың орналасуы, адам саны, флипчарттар, тақталар, ноутбуктер, слайдтар), тиімділік пен тыңдаушылардың қажетті эмоцияларды оятуға әсер ететіннің барлығы;
■ *жағдаяттық* басқару — аудиториямен тұрақты байланысты сақтау, онымен кері байланыс орнату және оның қылықтарына орынды жауап қайтару, сұрақтарға дұрыс жауап беру, «азғырушылармен» (проблемаға негативті қарайтын, өзге көзқарастағы адамдармен) өзара әрекеттесу, оңтайлы вербалды мінез-құлық, регламентті сақтау. Барлық аталған элементтер толық пысықталуы тиіс.

Интерактивті жаттығу

Сабақ кезінде топты «Темекі өндірісіне және саудасына тыйым салу қажет пе?» сұрағының «жақтаушылары» мен «қарсыластарына» топты бөліңіз. Әрбір топ өкілдері кезекпен сөз сөйлеулері — қатысушылармен сөйлесу, өз позициясына сендіру, тыңдаушыларды өз жағына тартуға тырысуға тиіс.

Барлығы сөз сөйлеп болғаннан кейін қатысушылар сөйлеушілердің қайсысы оларға ең үлкен сендіруші әсер қалтырды, қайсысы өзін-өзі ұстау мен сөз мәнерімен ұнады, қайсысының сөйлеуі ең сәтті болғанын жазады.

Содан кейін байланысты, сөйлеудің нандырарлығын, пәнге көзқарасын (жағымды, теріс), аудиторияға көзқарасты (жабық-ашық) талдау қажет.

Содан 3—5 адамдық топтармен «Презентаторға ескертпелер» жобасын жасау (көндіретін сөз сөйлеуді ұйымдастырудың негізгі ережелері) және жобаларды талқылап, ортақ «Ескертпені» әзірлеу қажет.

Дәлелдеме және презентацияларда қарсылықтарды құру. Уағызшыл презентациялық сөйлеу — барысында аудиторияның белгілі нанымын нығайту, оны өзгерту және әрекет етуге

итермелеуге арналған хабарлама берілетін үдеріс. Презентациялардағы дәлелдеме стратегиясы мен тактикасы көбінесе адамның ойлау қызметінің ерекшеліктеріне байланысты, себебі құбылыстардың даму логикасы біздің ойымызда әсерленеді. Ойлаудың үш таралған нысаны белгілі:

- *түсіну* (заттың немесе құбылыстың жалпы және ең маңызды қасиеттерін, оның мазмұны мен көлемін көрсетеді);
- *пайымдау* (заттар немесе құбылыстар арасындағы байланыс көрсетілетін ой нысаны болып табылады);
- *ой қорытындысы* (соңғысы қорытынды болып табылатын пайымдаулар тізбегі, белгілі пайымдардан шығарылатын жаңа білім болып табылады).

Презентациялық сөз сөйлеудің бастапқы кезеңінде *хабарлама пәнін* (басты) сөзді енгізу және оны аудитория ойында мерзімді түрде ерекше айту арқылы сақтау қажет. Пән «Біз не туралы айтып жатырмыз?» сұрағына жауап береді. Презентациялық хабарламада ауызша айтылған кез келген пайым логикалық негізделген болуы тиіс. Бұл мақсатта тезис, дәлелдеме және көрсету (демонстрация) пайдаланылады.

Тезис деп әдетте негіздеуді қажет ететін, анық тұжырымдалған және айтылған ой аталады. Тезис «Біз нені дәлелдеудеміз?» сұрағына жауап береді. Тезис тұжырымдамасы хабарламаны басқа мағынада түсінуге жол бермеуі тиіс. Ол нақты және қысқа болуы тиіс.

Тезис ***аргументтермен және дәлелдермен*** бекітіледі, оларды дәлел негізі деп те атайды. Аргументтер «Не арқылы дәлелдейміз?» сұрағына жауап береді. Дәлел негізі фактілер жиынтығы, статистикалық мәліметтер, теориялық ережелер, танымал беделдерге сілтеме, мысалы, заң нормалары, статистика, кәсіби немесе тұрмыстық тәжірибеге негізделген пайымдар және басқалар болуы мүмкін.

Негіздеудің үшінші элементі — ***көрсету*** (*демонстрация)* — бұл аргументтерден қалай тезис шығатынын көрсету. Демонстрация *«Қалай дәлелдейміз?»* сұрағына жауап береді. Ол біздің пайымдардың барысын көрсетеді. Әлденені дәлелдеуге бақылау, жиналған фактілер және ой жүгірту, яғни, логикалық ой қорытындылау арқылы болады.

Біреуді көндіру, оған қоса, түсінігін өзгерту — күрделі міндет. Оны шешу үшін ең алдымен, келесі қ а ғ и д а л а р д ы орындау қажет.

Сөйлеудің нақты мақсатын тұжырымдау қағидасы. Көндіруші презентация мақсаты — тыңдаушылардың пікірін

қалыптастыру немесе өзгерту. Тыңдаушылар сөйлеуші ұсынған пікірдің мақсатқа лайықтылығымен келісуі қажет. Мысалы, «Мен аудитория практикалық инструментарий келтірілген коммуникативтік құзыреттіліс бойынша жаңа кітапты оқытушының кәсіби құзыреттілігін дамыту үшін қажет деп санайтынын қалаймын». Бұл мысалда бағытталу тыңдаушылардың неге сенуі қажет екеніне жасалған. Егер тыңдаушыларды әрекет етуге ынталандыру қажет болса, сөйлеу мақсатында аудитория келісіміне жетуді қалау ғана емес, оларды әрекет етуге ынталандыру да декларациялануы тиіс. Мысалы: «Мен тыңдаушыларымның кәсіби кітапханасында табыс үшін осындай қажетті кітаптың болуын, ол үшін оны сатып алуларын қалаймын».

Тыңдаушылардың бейімдеріне дағдылану қағидасы. Бейімдер — белгілі адаммен, объектімен немесе сұрақпен байланысты, басым немесе тұрақты, позитивті немесе негативті сезімдер. Қатынасу тәжірибесінде адамдар бейімдерін бірдеңе туралы пікір арқылы білдіреді.

Демек, презентация қатысушыларын көндіру үшін, олардың ойын, көзқарасын білу, яғни, алдын ала аудиторияны зерттеу қажет. Аудитория пікірі жиі оның пәнге затысты жалпыланған бейімі болып табылатын белгілі нүктеге шоғырланады (мысалы: «қолдамайды» да, «қарсы емес» те; немесе ықыластыдан дұшпандыққа дейінгі шектерде қарастырылады).

Егер талқыланатын пәнге қатысты көзқарас *позитивті* екені белгілі болса, оларды шабыттандыратын нақты әрекеттер бағдарламасына шоғырлануға болады. Егер белгілі пікір *бейтарап* болса, тыңдаушылар объективті ойлап, ақылға салынған дәлелдерді қабылдай алады. Егер *негативті бейім* бар болса, сендіретін дәлелдер және оны растайтын жақсы тәжірибелік мысалдар келтіру қажет. *Дұшпандық* көзқарас болған жағдайда (мысалы, бәсекелестерде), сөзді алыстан бастау және сендіруді мақсатқа айналдырмау қажет, сонда аудитория тыңдағаннан кейін, көзқарасын біраз болсын өзгертуінің мүмкіндігі бар.

Жақсы дәлелдер қағидасы. «Қатынасу. Қарқынды курс» кітабының авторлары презентацияда сөз сөйлеуші өз мақсаттарын қолдайтын ақылды дәлелдерге ие болған кезде аудиторияны сендіру оңайырақ деп санайды. *Дәлел* — ұсыныстың не себепті ақталған болып табылатынын түсіндіретін мәлімдеме.,

8-кесте. Сендіруші сөздерді тыңдаушылар бейімдеріне дағдыландыру

Тыңдаушылардың бейімдері	Стратегияны таңдау	
Егер Сіздің тыңдаушыларыңыз...	Сол кезде олар мүмкін...	Сол кезде Сіз...
Тек ықыласты қарайтын болса	Әрекет етуге дайын	Тәжірибелік ұсыныстар беру. Ақпарат пен дәлелдерге емес, уәждемеге екпін қою
Ықыласты қарайтын болса	Сөйлеушінің сөздерін көбінде қолдайды	Әрекеттерін белгілі бағытта жіберу үшін, бар пікірлер мен бейімдерді қолдау және бекіту
Орташа ықыласты	Сөйлеушінің көзқарасын қабылдауға дайын, алайда, міндеттемелерсіз	Сіздің көзқарасыңызды қолдайтын дәлелдерді ерекше атап өтіп, позитивті бейімді күшейту
«Қолдамайды да», «қарсы болмайды» да	Ақпараттандырылмаған	Пікірді немесе әрекет ету қажеттілігін қолдайтын ақпаратты ерекше атап өту
	Бейтарап	Пікірмен келісу немесе әрекет ету қажет болатын дәлелдерді ерекше атап өту
	Селқос	Оларды ұсыныстың немесе проблеманың маңыздылығын көруге итермелеуге шоғырлану

Кестенің соңы

Барлығымен келіспейді	Сіздің позицияның орындылығына күмәнді	Сөйлеушінің позициясын жақсырақ түсінуге көмектесетін дәлелдер келтіру
Келіспейді	Сөйлеушінің пікіріне қарама-қарсы пікірді ұстанады	Сендіретін дәлелдер келтіру. Аудиторияна әрекет етуге итермелеуге емес, пікірін өзгертуге тырысу. Материалды объективті ұсыну және дұшпандық көзқарастың күшеюіне жол бермеу
Дұшпандық көзқараста	Сөйлеуші позициясын қабылдауға мүлдем дайын емес	Оларды өз позициясының дұрыстығынан күмәнданууға итермелеу. Олар сөйлеушінің көзқарасын түсінуіне тырысу

Жоғарыда аталғандай, дәлелдер негізінде ой қорытындылары жатыр (8 кесте). Ой қорытындылары немесе пайымдар келесідей болады:

- *дедуктивті* (лат. *deductio*— шығару) — ойлау барысында жалпыдан жекеге қарай логикалық қорытынды;
- *индуктивті* — ойлау барысында жекеден, эксперименттік мәліметтерден жалпы ережеге, қағидаға, заңға логикалық қорытынды;
- *ұқсастық бойынша* — белгілі қатынастағы объектілер арасындағы ұқсастық негізігде логикалық қорытынды;
- *белгісін көрсету арқылы* — қорытынды бақылауға қолжетімді фактілердің болуына негізделген. Белгілер - индикаторлар және кейде салдар. Белгілер жетіспеген жағдайда, әдетте, сенімді болмайды;
- *себеп-салдардың өзара қатынастары,* қорытынды қандай да бір жағдайдың немесе жағдайлар жинағының әсері негізінде жасалады;
- *мысалдар негізінде жалпылау,* яғни белгілі жағдайдағы дұрыс әлдене әрқашан дұрыс болатыны дәлелденеді. Бұл байланыстар сұраулар мен болжамдар негізінде жасалған жалпылау арқылы құрылған. Алайда кейде мұндай пайымдар сенімсіз және дәлелсіз болуы мүмкін.

Маңызды дәлелдер келесілермен ерекшеленуі тиіс:

- нақты дәлелдермен, нақты фактілермен бекітілуі;
- ұсынысқа қатысы бар болуы;
- болжамды аудиторияға әсер етуі.

Сөйлеуші пайдаланатын дәлелдер субъективті болмауы және сенімді естілуі үшін, оған дайындық кезінде кем дегенде үш сұраққа жауап беру қажет.

1. Мәлімет қай ақпарат көзінен алынды? (адамдар, кітаптар, журналдар - олардың сенімділігі, ағат пікірлігі немесе объективтілігі қандай).

2. Мәліметтер заманауи ма? (бес жылғы мәліметтер бүгінде дұрыс емес болуы мүмкін).

3. Бұл мәліметтің іске қатысы бар ма? (дәлел ұсынылатын себептердің тікелей негіздемесі ретінде қызмет ететініне көз жеткізу қажет).

Презентацияларда сөз сөйлеу тәжірибесінде кейде нәтижелілікке кері әсер ететін, дәлелдерді іріктеу кезіндегі таралған қ а т е л е р көрсетіледі. Оларға келесілер жатады:

- *асығыс жалпылау* — тыңдаушылар бұл оқшауланған мысалдар және жеке әлсіз мысал еместігіне көз жеткізу үшін, мысалдар жеткілікті болуы тиіс;
- *жалған себеп* — сөйлеушілер кейде нәтижеге байланысты емес жалған себептерге негізделген жаңылысуды пайдаланады;
- *беделдерге жүгіну* — жиі осы мәселеде танылған беделді адам

айтқан мысалдар келтіріледі;

■ *тұлғаларға ауысу («adhominem» дәлелі)*— мұндай дәлел, бұрын айтылғандай, тезистің өзінің мазмұнына емес, тезисті ұсынған адамға бағытталған.

Тапсырманы орындаңыз

Үш күн ішінде өз пайымдауларын бекіту үшін, достарыңыз, туыстарыңыз, әріптестеріңіз бен жетекшілерінің нені айтатынына көңіл бөліңіз. Содан кейін келесі сұрақтарға жауап беріңіз.

А. Адамдар жоғарыда сипатталған қате пайымдардың төрт түрінің біреуін пайдаланғанын байқадыңыз ба?

Б. Сіз қалай ойлайсыз, олар не себепті мұндай пайымдауларды пайдаланды?

Дәлелдерді аудитория бейімдеріне сәйкес ұйымдастыру қағидасы. Дәлелдерді іріктей отырып, тыңдаушылардың әсерін болжау қажет. Әдебиетте сендіруші сөздерді құру мақсатқа лайықты болатын таралған схемалар спатталған - ол ұтымды дәлелдерді баяндаудың, проблеманы шешудің, салыстырмалы артықшылықтар мен уәждеме әдісі. Ең маңызды дәлелдерді сөздің соңында келтіру қажет.

Уәждеме қағидасы. Ол тыңдаушы үшін уәждеме тудыратындай сөйлесуді тұспалайды. Уәждеме жиі адам үшін маңызды *ынталарды* және экспрессивті қатынасу моделінің негізінде жатқан *эмоциялық тілді* пайдалану нәтижесінде туындайды. Ынтаның тыңдаушы үшін қандай да бір құнылылығы болуы үшін, ол маңызды болуы тиіс. Өз кезегінде, ынтаның маңыздылығы ол эмоциялық әсерді оятатынын тұспалайды. Ынта белгілі маңызды мақсаттың бөлігі болып табылған кезде оның әсері ең мықты болатыны белгілі. Мысалы, ынта экономикалық пайда түріндегі шығындао мен сыйақылардың жағымды қатынасын, жақсы сезінуді, беделді, оның жоғарылауын және т.б. көрсетеді, ал шығындар – ол шығындалған уақыт, энергия, ұсталған ақша немесе өзара әрекеттесудің кез келген жағымсыз салдары.

Айтылғанмен қатар, ынталар адамдардың негізгі қажеттіліктерін қанағаттандыруы тиіс. Мысалы, физиологиялық — тамақтану, ішу; қауіпсіздіктегі қажеттілік — ұзақ мерзімді тіршілік ету және тұрақтылық; тиістілік және махаббат қажеттіліктері — достар, отбасы; құрметтеу, мойындау қажеттіліктері — материалдық молшылық, мәртебе, билік; когнитивті қажеттіліктер — білу және түсіну қажеттіліктері; эстетикалық қажеттіліктер — тәртіпке және сұлулыққа; өзін-өзі өзектендіру қажеттіліктері — жеке тұлғаның

әлеуетін іске асыру.

Тыңдаушылардың жетекші қажеттіліктері туралы ақпаратты алдын ала алып, сөйлеуші сәйкесінше рөлін түзете алады. Одан басқа, бұл ақпаратты пайдалана отырып, әр түрлі вербалды және вербалды емес құралдар, орынды дәлелдер, сонымен қатар, өзара байланыста әрекет ететін эмоциялық элементтер арқылы ол аудиторияның сәйкес эмоцияларын тудыра алады (қорқыныш немесе қуаныш, ашулану немесе қанағаттану).

Сенімді жаулап алу қағидасы. Сөздер тек сөйлеушінің жасағаны мен айтқанының барлығы аудиторияда сенім тудырған кезде ғана тиімді болады. Әдетте ол маман немесе сарапшы сұрақта құзыретті, дайындалған, аудиторияның қызығушылығын сақтайтын, ынта мен шешендік өнерін, өзін сыпайы ұстаған кезде болады. Сөйлеудің сыпайылығы ең алдымен, хабарланатын ақпараттың шындығын тұспалайды. Сөйлеуші ақпаратты перспективада береді, бұл ретте оның пікірімен келіспейтіндерге шабуыл жасаудан ұстанады, қажет жағдайда ол хабарлайтын кез келген негативті ақпарат көздерін келтіреді.

Презентация қағидасы. Ол аудиторияны көндіру сөйлеуші презентациялық дағдылар мен икемдерді, басты коммуникативтік құзыреттілікті игерсе жылдамдырақ өтетінін тұспалайды.

Осылайша, тиімді презентация үшін барлық аталған қағидалар, дәлелдеме стратегиялары мен тактикаларын пайдалану; ақпаратты прагматикалық құрылымдау; презентация пәніне қатысты көзқарасты қалыптастыратын басты сөздері белгілеу; әсерлі басталу мен сөз соңын ойластыру қажет.

Тапсырманы орындаңыз

Ұзақтылығы 4—7 мин сөз дайындаңыз, оның мақсаты – тыңдаушылардың пікіріне әсер ету немесе оларды әрекет етуге ынталандыру. Міндетті түрде сөйлеу конспектін жасаңыз.

Конспектке толықтыру ретінде сендіруші сөздерді сіздің болашақ аудиторияңызға бейімдеу жоспарын жазыңыз, онда келесі сұрақтарды қарастырыңыз.

А. Сіздің мақсат аудиторияңыздағы позитивті, негативті немесе бейтарап басым бейімге қалай дағдыланған?

Б. Ол Сіздің тақырыпқа және аудиторияңызға сәйкес келуі үшін, қандай дәлелдерді келтіресіз және сөзіңізді ұйымдастырудың қандай схемасын таңдайсыз?

В. Аудитория алдында өзіңіз жайлы сенуге болатын адам ретінде көзқарасты қалай бекітесіз?

Г. Ынталарды пайдаланумен немесе эмоцияларға жүгінумен, тыңдаушыларды қалай уәждейсіз?

Сөйлеу жоспарын дұрыс жасау үшін, оқу құралының осы тарауында ұсынылған ақпаратты пайдаланыңыз.

ЖАЗБАША КОММУНИКАЦИЯ: ҚАСИЕТТЕРІ ЖӘНЕ ФУНКЦИЯЛАРЫ

Адамдардың ұйымдағы қызметін іскерлік құжаттармен жұмыс жасаусыз, хат алмасусыз елестету мүмкін емес. Қызметтік құжаттарды жасауға және олармен жұмыс істеуге басқару қызметкерлерінің кейбіреуі жұмыс уақытының 30 бастап 70 % дейін шығындайтыны есептелген.

Іскерлік салады жазбаша коммуникацияның әр түрлі түрлері пайдаланылады, алайда, олардың ең таралған түрі кейде «шағын қатынасу» деп атайтын қызметтік хат алысу болып табылады. Іскерлік хат алысу тұтынушылармен, іскерлік серіктестермен, клиенттермен берік байланыстар орнатуға, ұйымның әр түрлі қызметтері мен бөлімшелерінің өзара әрекеттесуін жақсартуға, сонымен қатар, менеджмент сапасын жақсарту мен фирма айналымын арттыруға көмектеседі.

Д.М.Лэйхифф және Дж.М.Пенроуз жазбаша коммуникацияларды тиімді ететін 10 тән ерекшелікті қарастырады. Оларды толығырақ қарастырайық.

Әдептілік. Біреуге хабарлама жіберуден бұрын, мақсатты аудиторияны, яғни, хабарламаны қабылдайтын адамның ерекшеліктерін талдау: оқырманның бейнесін қалыптастыру, оның білім деңгейін елестету қажет. Хат стилі бұл ерекшеліктерді есепке алуы және орынды болуы тиіс.

Хатта нақты адамға жүгіну қабылданған. Хаттың тым жоғары немесе тым төмен стилі оқырманды қорлауы мүмкін. Әдепсіздік хат авторы сұрақ мәнін емес, әсер қалдырғысы келген кезде байқалады. Ол адамды шатыстырып, тиімсіз жауапқа әкелуі мүмкін. Әдепті жазылған хат нақты тұлғаға жүгінеді. «Құрметті қызметкерлер жөніндегі менеджер» орнына «Құрметті Владимир Григорьевич» деп жазған жөн. Әдептілік серіктестерді жыныстық белгісі бойынша кемсітуге жол бермеуды тұспалайды. Мысалы, «студент проблеасын курс кураторына шағымын баяндау арылы шешуге тырысуы тиіс» мәтінінде студент қыздардың мүдделері қозғалмаған, ол оларды ренжітуі мүмкін.

Бұл проблеманы жою үшін келесі мүмкіндіктерді пайдалануға болады.

«Адам» сөзін пайдалану. Мысалы:

- *Кемсітетін сөздер:* «Бизнесменмен кездесуді белгілеген кезде, уақыт маңыздылығын есте сақтаңыз»;

■ *кемсітпейтін:* «Бизнеспен айналысатын адаммен кездесуді белгілеген кезде, уақыт маңыздылығын есте сақтаңыз».

■ Көпше түрді пайдалану. Мысалы:

■ *Кемсітетін сөздер:* «Кез келген қызметкердің қабілеттері мен еңбек өтіліне байланысты қызметі жоғарылайды»;

■ *кемсітпейтін:* «Қызметкерлер қабілеттері мен еңбек өтіліне байланысты қызметінде жоғарылайды».

■ «Сіз» және «сіздің» сөздерін пайдалану. Мысалы:

■ *Кемсітетін сөздер:* «Кез келген қызметкер әр таң сайын өзінің жұмыс уақыты карточкасын басып шығаруы тиіс»;

■ *кемсітпейтін:* «Әр таң сайын өзіңіздің жұмыс уақыты карточкаңызды басып шығарыңыз».

Көптеген сөздер жынысты әлеуетті білдіруі мүмкін, сондықтан, оларға орынды алмастырғыштар табу қажет.

Әдептілікті көрсету үшін хат алушысын ренжітуі мүмкін сөздерді пайдаланбау. Оларға стереотиптер, тіл шаблондары жатады. Этникалық, діни тақырыптар немесе адамның еңбекке қабілетсіздігіне байланысты тақырыптар қозғалған кезде, ерекше әдепті болу қажет.

Осылайша, хат мәтіні әдепті болуы үшін, алушының танымына ерекше көңіл бөлу– оның ақыл-ойына, жеке тұлғасына жүгіну және жынысына нұсқаулардан аулақ болу, ренжітпеуге тырысу қажет.

Тапсырманы орындаңыз

Келесі сөйлемдердегі қате сипатын анықтаңыз.

1. Біз біздің ауданда сауыншылар форумын өткіздік.
2. Олар жоспардың орындалуына зор үлестерін қосты.
3. Мәскеу сахнасында жас актрисаның алғашқы дебюті өтті.
4. Бұл сөз мәтінде кемшіліктер көп.
5. Ол сөз сөйлеу кезінде сәтсіздікке ұшырады.
6. Дәрістер арасындағы үзіліс кезінде дәрісханаға оқытушы кіріп келді.
7. Туристер Пискаревский зиратындағы ескерткішке барды.
8. Енді бұл ерен жүйрік тракторлар арзан дизель отынына ауыстырылады.
9. Бұл суреттер вернисаждаржың ажырамас бөлігіне айналды.
10. Факторлар біздің өндіріс тапжылмай өсіп келе жатқанын дәлелдейді .
11. Бұл балама — оңтайлы нұсқа.
12. Футболдан спортшылар командасы сәтсіздікке ұшырады.
13. Фарфор зауытының суретшілері халық фольклорында бір қатар өзіндік бұйымдарды жасады.

Даралық. Ол іскерлік серіктестерге хат жазу кезінде «мен», «біз» есімдіктерінің орнына «Сіз», «Сіздің» есімдіктеріне ерекше көңіл бөлуді тұспалайды, яғни, «Мен алғысымзы білдіргім келеді» орнына «Көрсетілген қызмет үшін Сізге алғыс білдіреміз» деп жазған немесе «Құжаттарды пошта арқылы жолдадық» орнына «Құжаттарды пошта арқылы аласыз» деп жазған жөн. Іскерлік хат алмасуда «Сіз» және «Сіздің» сөздері пайдаланылғанда, ол оқырманның назар түйінін хабарламаның өзіне аударады.

Хатта бір немесе екі рет хабарлама жолданған серіктестің маңыздылығын ерекше көрсету үшін, оның есімі аталуы тиіс.

Хаттағы әдепті және дара қатынасу стильдері өзара байланысты. «Біз» және «мен» есімдіктерін пайдаланудың баламасы олардың орнына компания атауларын немесе бөлімге сілтемені пайдалану болуы мүмкін. Мысалы, «МАКСИДОМ компаниясы Сізді сатып алушы ретінде бағалайды» немесе «Әлеуметтік менеджмент кафедрасы Сіздің қаншалықты білікті маман екеніңізді біледі», «Математикаға бейімделген мектепте Сіз үздік маман болып саналасыз».

Позитивтік. Адамдардың Сіздің хатқа жауап реакциясы Сіздің олармен орнатқан коммунтикативтік климатқа байланысты. Климат позитивті және негативті болуы мүмкін. Іскерлік хатты жазған кезде барынша көп ықылас білдіру және өзара әрекеттесу үшін жағымды климат тудыру маңызды. Бұл мақсатта «кешіктіру», «болмайды», «мүмкін емес», «жайсыздық», «қиыншылық», «келіспеушілік» және «түсінбестік» сөздерін пайдаланудан аулақ болу қажет. Негативті мысал: «Біз сәрсенбінің екінші жартысынан ерте кездесе алмаймызз», позитивті: «Біз сәрсенбі күні сағат екіден кейін кездесе аламыз».

Позитивті климат іскерлік серіктестер қатынастарында позитивті тон пайдаланылатынын білдіреді. Мұқият таңдалған сөздерден басқа, акценттер мен логикалық екпіндер пайдалану мақсатқа лайықты. Әрқашан алдымен нашар хабарларды келтіру, содан кейін жақсыларына ауысу дұрыс, оқырман серіктес әдетте ауызша коммуникациядағыдай, соңында айтылғанды есте сақтайды, оның үстіне, нашар хабарлар мәлім болады. Ауысуды жұмсарту үшін реверсивті (лат. *reversus*— кері) деп аталатын арнайы сөздерді пайдалануға болады.

Реверсивті сөздер мысалдары: «алайда», «сонымен бірге», «басқа жағынан», «сол уақытта», «өкінішке орай». Аталған сөздердің арасынан «өкінішке орай» сөздерін пайдаланбаған жөн, себебі ол әдетте негативті хабарламалар алдында пайдаланылады.

Хаттың максималды конструктивтігіне жетудің басқа тәсілі — ақпаратты сәйкес орналастыру арқылы акценттерді дұрыс қою. Хат басында және соңында келтірілетін мәлімет оқырманның ең көп

назарын аударатынын есте сақтау қажет. Сондықтан егер біз негативті ақпаратты хат ортасына орналастырсақ, оған барынша аз көңіл аударылады. Жазбаша коммуникацияда сондай-ақ *көп еселенген акцент* әдісі пайдаланылады, яғни позитивті хабарламаны сол сөздермен және басқалар бір хат бөлігінің аясында қайталауға болады.

Қайраттылық және белсенділік. Мәтіндегі сөйлемді тұжырымдаудың мықты құрылымы негізгі етіс болып табылады, себебі бастауыш әрекетті орындайды. Ырықсыз етіс әлсіз конструкция, себебі әрекет бастауышқа келтіріледі. Мысалы, ырықсыз етіс: «Ақау үшін өтемақы Сізге жіберіледі» немесе «Сценарий И.Н. әзірленді». Негізгі етіс: «Сіздің залал өтеледі» немесе «И.Н. бұл сценарийді әзірледі».

Ырықсыз етіс сөздерден негативті акцентті түсірудің жалғыз құралы болып табылмайды. Сөздерді позитивті стильде қайта жазуға да болады. Мысалы, «Сіздің кредит тексерілді» орнына негізгі етісте «Кредиттің клиент мүдделерінде пайдаланылуына кепілдік беру үшін, біз кредитпен барлық операцияларды тексереміз».

Тапсырманы орындаңыз

Келесі сөздерді жағымды және жағымсыз эмоциялық сипаттағы топтарға бөліңіз.

Жиналыс, тонау, шабуыл, ниеттес, тығырық, байланысу, шапқыншылық, сыбайлас, қитұрқылар, бартер, ынтымақтастық, конфронтация, соқтығыс, бұзу, жиын, дағдарыс, демократия, жаңа орыс.

Біртұтастық. Іскерлік хат алмасуда әрбір сөйлемде бір ойды пайдалану қабылданған. Бұл мақсатта көбінесе қарапайым сөйлемдерді пайдалану маңызды. Ең үлкен әсерді қарапайым, салалас құрмалас және бағыныңқы құрмалас сөйлемдерді өнерлі үйлестіру береді. Ол хат ырғағын жақсы жаққа қарай өзгертуге мүмкіндік береді, бірақ, оның мақсаттылығына кері әсер етуі мүмкін. Мысалы: «Сатып алғаныңыз үшін алғыс білдіреміз, Сіз сатып алған компьютер Сізге сейсенбі күні, сағат 15:00-ден 19:00-ге дейін жеткізіледі» (салалас құрмалас сөйлем). Дұрысырақ тұжырымдау: «Сатып алғаныңыз үшін алғыс білдіреміз. Сіз сатып алған компьютер күні, сағат 15:00-ден 19:00-ге дейін жеткізіледі» (екі жай сөйлем).

Сондай-ақ, әрбір азат жолдың тек бір басты ойы болған маңызды. Мысалы:

«Біздің бөлімшенің даму жоспарлары жайлы дереу сөйлесуіміз керек. Есеп тек келесі айда ғана болады, мен өзгерістерге уақыт қалмады ма деп қорқамын. Мен өткен тоқсандағы қызмет нәтижелеріміз бойынша мәліметті ұсына аламын. Сізбен артықшылықтары мен кемшіліктерін талқылау қажет. Біз іссапарларға және қызметкерлерді оқытуға шығындарды асырдық. Хатқа шоттар мен іссапарлар бойынша есептер қоса ұсынылады. Ақылға сыймайды! Сіз осыған рұқсат бердіңіз бе?»

Мәтіннен хат авторы бірден үш әр түрлі ойды білдіретіні көрінеді: бөлімшені дамыту жоспары туралы, шығындар мен оларды асыру туралы және іссапар есептері туралы. Бұл мәтінді үш бөлікке бөлген дұрыс. Мысалы: «Бөлімшеміздің даму жоспары туралы дереу сөйлесуіміз керек. Есеп тек келесі айда шығады, өзгерістерге уақытымыз қалғанынан қорқамын.

Мен өткен тоқсандағы қызмет нәтижелеріміз бойынша мәліметтерді ұсына аламын. Бізге артықшылықтар мен кемшіліктерді талқылау қажет. Біз іссапарлар мен қызметкерлерді оқытуға шығындарды асырдық.

Хатқа шоттар мен іссапарлар бойынша есептер қоса беріледі. Ақылға сыймайды! Сіз осыған рұқсат бердіңіз бе?»

Мұндай бөлу оқырманға үш маңызды ойдың бар екенін түсінуге мүмкіндік береді, мәтін ыңғайлы оқылады. Азат жолдарды осылай бөлу ақпараттың мақсаттылығын қамтамасыз етеді.

Орамдылық. Хаттың жеке ойларының логикалық байланысы және оларды құжат аясында орынды орналастыру орамдылық деп аталады, ол тек сөйлемдер үшін ғана емес, азат жолдар үшін де маңызды. Сөйлемдерде орамдылықтың болмауы әдетте «бұл», «ана», «осы» тәрізді есімдіктерді бір мағыналы емес пайдалануға байланысты болады. Мысалы, белгісіз: «Сіздің электр шәйнегіңіз тыныш және жылдам жұмыс істейтін болады; ол Сіздің ақшаңызды үнемдейді», белгілі: «Сіздің электр шәйнегіңіз тыныш және жылдам жұмыс істейтін болады. Оның жылдамдығы Сіздің ақшаңызды үнемдейді».

«Асулы» конструкциялар да сөйлемді қабылдауда қиындықтар тудырады. Олар сөйлем басындағы немесе соңындағы етістік конструкциялары («үстел басында отырып», «компьютерді пайдалана отырып» және т.б.) сәйкес зат есіммен немесе етістікпен анық және логикалық байланысы болмаған кезде туындайды. Мысалы, белгісіз: «Есептердегі қателер электрондық кестелерге арналған компьютерлік бағдарламаны пайдалана отырып табылды», белгілі: «Электрондық кестелерге арналған компьютерлік бағдарламаны пайдалана отырып, есептердегі қатені таптық».

Азат жолдардың орамдылығын күшейту үшін, *параллель конструкцияларды*, яғни, шаблон сөйлемдерді қайталауды, жеке

ойлар арасындағы ауысым немесе көпір қызметін атқаратын *байланыстырғыш сөздерді* пайдалануға болады. Мысалы «сондай-ақ», «одан басқа», «алайда», «және», «демек» және «осылайша». Азат жолдардың орамдылығын күшейтудің келесі тәсілі — тізім немесе тізімдегі әрбіреуінің хронологиялық затбелгісі, мысалы: біріншіден, екіншіден, үшіншіден. Сонымен бірге, бағыттар белгілеуге, яғни, негізгі ойларға қысқа тақырыпшалар беруге болады.

Орамдылық жазылған мәтінге анықтық беретін жоспар құру арқылы да жеткізіле алады. Хат мәтіні бойынша айтылатын пайымдар неғұрлым жете бөлінсе, қағазда олар соғұрлым ұйымдастырылған және орынды болып көрінеді. Мысалы, дәлелді хаттарды жазудың формуласын пайдалануға болады — *AIDA (Attention*— назар, *Interest*— қызығушылық, *Desire*— ниет, *Action*— әрекет).

Тапсырманы орындаңыз

AIDA формуласын пайдалана отырып, төмендегі мысалға ұқсас іскерлік хат жоспарын жазыңыз (тақырып таңдау бойынша).

Назар

А. Өнімділік туралы біраз статистика.

Б. Уақыт жоғалту себебінен өнімділіктің төмендеуі туралы біраз статистика.

Қызығушылық

А. Компания табыстарындағы қызметкерлердің маңызы.

Б. Жұмыс уақытын орынды пайдалануға қатысты компания саясатына сілтеме.

Ниет

А. Жұмыс уақытын тиімді пайдалануға қатысты компания саясатын орындау нәтижелері.

Б. Жұмыс уақытын тиімді пайдалануға қатысты компания саясатын орындамау нәтижелері.

Әрекет

А. Түсінуге қысқаша үндеу.

Б. Түсіну үшін алғыс.

Айтылған төрт идея хатта төрт азат жолдың болуын тұспалайды. Бұл жолданым иесіне түсінікті, болашақ хатқа арналған жаднаманы логикалық жоспарлау.

Айқындық. Әдетте, ол сөздердің нақты іріктелін, сөйлемдер мен азат жолдың анық құрылымын, сонымен қатар, мәтін жанры – хат, баяндама немесе есептің жазылуынан тәуелсіз, жалпы ұйымдастырылуды тұспалайды. Анықтық әрбір азат жолға

тақырыптық сөйлемдерді енгізуді, жазудан бұрын жоспарды жасауды тұспалайды.

Жазылған мәтін анықтығы үшін келесі ережелерді орындау қажет:

- Маман әріптестермен сұхбаттасу жағдайларынан басқа, техникалық жаргонды пайдаланбау («Бұл ауданның флорасы мен фаунасы 100%-дық өлім жағдайларымен реакцияны көрсетті» - «Барлық балық қырылып қалды» деудің орнына);
- Қағазбастылықтан аулақ болу;
- Бейтаныс сөздер мен терминдерден аулақ болу;
- Тақырыптық сөйлемдерді азат жолдың басына немесе соңына қою. Іскерлік коммуникацияларда олар әдетте хаттың басында орналасады, алайда, қажет жағдайда, соңында да пайдаланылуы мүмкін, мысалы, егер Сіз клиентті таң қалдырғыңыз келсе және реакция жағымсыз болуы мүмкін екеніне сенімді болсаңыз. Мұндай жағдайда хат басындағы осындай түсіндіру кейінгі тақырыптық сөйлемде айтылған өз позицияңызды қорғауға көмектеседі.

Қандай жиі кездесетін сөздерді пайдалану және пайдаланбау керектігінің мысалдарын келтірейік.

пайдалану ұсынылмайды

Алдымен
Одан кейін
Іске асыру
Қаражат бөлу
Негіздеу
Жылжыту
Артықшылық беретін
Орналасу
Септігін тигізу
Қиыншылықтармен кездесу
Сіздің сұрауыңызға жауап ретінде

пайдалану қажет

Дейін
Кейін
Жасау
Төлеу
Анықтау
Жіберу
Соңғы
Орын
Көмектесу
Қиын болды
Сіз сұрағандай

Қысқалық. Оған көп сөзге, қажетсіз қайталауға, абстрактылы сөздерге жол бермеу арқылы қол жетуге болады. «Бар», «болып табылады» сөздері бар көптеген сөйлемдер көп сөзді болып табылады. Мәтінді қысқа ету үшін, оған келесі өзгерістерді енгізу қажет.

Көп сөзді	*Қысқа*
Ұзақ уақыт аралығы	Ұзақ уақыт (немесе екі апта)
Қазіргі уақытта	Қазір (немесе бүгін)
Пікірлер консенсусы	Консенсус
Арқасында	Болғандықтан
Наурыз айының ішінде	Наурыз айының ішінде
Мақсаттары үшін	Сол себепті
Себебінен	Үшін
Көптеген жағдайларда	Сондықтан
Кейбір жағдайларда	Жиі
Жақын болашақта	Кейде
Жағдайда	Жуырда
Томск қаласында	Егер
Болуына байланысты	Томскта
Болуына қатысты	Болғандықтан
Жоғарыда баяндалғаннан	Туралы
Көгілдір түсті құты	Сондықтан
Қосымшадан таба аласыз	Көгілдір құты
Көптеген және сан алуан	Қосымшада
Айтуға мүмкіндік беріңіз	Көбі
Менің көңілімді аударған	(Ештеңе)
Жеке конвертте	Менің білгенім
Хабарлауға мүмкіндік беріңіз	Жеке
Осыны жазу кезіне дейін	(Ештеңе)
Сіздің сұрауыңызға сәйкес	Осы уақытқа дейін
Рақым етіңіз	Сіз сұрағандай
	Мархабат

Сонымен бірге, қажетсіз қайталаулардан да аулақ болу қажет, мысалы: «Егер қаламақы *мөлшері* аз болса», немесе «Біздің ұйымға *не* керек десеңіз, *ол* кейбір жаңа өзгертулер», немесе и «Мағат сағат 16:00, *күннің екінші жартысында* кіріңіз». Курсивпен белгіленген сөздерді мәтін мазмұнына зиян келтірусіз, оңай алып тастауға болады.

Жазбаша ақпараттың шатысқандығына негативті үлесін абстракт сөздер де енгізеді (әдетте, белгісіздігі үшін). Оқырманда қажетті бейнені қалыптастыру үшін, абстракт сөздерді нақты, анық мәні бар сөздермен алмастыру мақсатқа лайықты. Мысалы, «қозғалыс құралы» (автобус, самокат және т.б. білдіруі мүмкін) орнына — «Нива» машинасы» немесе «елді мекен» (аудан, ауыл, қала және т.б. болуы мүмкін) — «Токсово кенті». Сол уақытта кейде абстракт сөздерді ауыстыру кезінде әсерлі бейне тудыру үшін қысқалықтан бас тартуға тура келеді. Мысалы, «ит» орнына (ол кішкентей, үлкен, аңшылыққа немесе күзетуге арналған болуы мүмкін) оның тұқымын, жынысын, жасын, және т.б. көрсету қажет.

Ыңғайлы оқылуы. Ыңғайлы оқылатын мәтін деп әдетте оқырман оңай түсінетін мәтінді атайды, себебі ол анық стильмен

жазылған. Сол уақытта кез келген ойды жазған адам көп сөзді білетінін көрсеткенімен, оқырманға түсіну күрделі болатындай етіп баяндауға болады.

Мысалы, біз «Бұл параграфтың негізгі міндеті таным қабілетін трансляциялаудағы жеке тұлғаның кәсіпқойлығын және көзге түсетін кем дегенде он критерийді тиімді қанағаттандыратын ұсынылған жазбаша материалды сәйкес түрде жеңілдету және өзгеше тәсілмен кеңейту болып табылады» мәтінін оқимыз. Кейде, онда не айтылғанын түсінуге тырыса отырып, біз осы хабарламаның мағынасын жоғалтып аламыз. Мұнда сөздер оны түсіндіргеннің орнына, жасырады.

Іскерлік хаттың ең дұрыс стилі – өзіне көңіл аударудың орнына, хабарлама мағынасына назар аудартатын стиль.

Заманауи әдебиетте Роберт Ганнинг ұсынған тұмандылық индексі сипатталады — ол жазылған мәтін күрделілігін бағалауға мүмкіндік беретін формула іспеттес.

Р.Ганнинг анық жазудың 10 кеңесін береді:

1. Қысқа сөйлемдермен жазыңыз. Сөйлемді 20 сөзден асырмауға тырысыңыз.

2. Күрделіге емес, қарапайымға басым қараңыз; ол сөйлемдерге де, сөздерге де, ойларға да қатысты.

3. Таныс сөздерді пайдаланған дұрыс.

4. Қажетсіз сөздерден аулақ болыңыз.

5. Әрекетті білдіретін етістіктерді пайдаланыңыз, ырықсыз етісті пайдаланбауға тырысыңыз.

6. Айтатыныңызға ұқсас жазыңыз. Лепірмелі немесе тым эмоциялыға қарағанда, сөйлесу әдебінде жазғаныңыз жөн.

7. Оқырман жақсы түсінетін терминдерді пайдаланыңыз. Абстракт сөздерді пайдаланбауға тырысыңыз.

8. Жазылған мәтінді оқырман тәжірибесімен қатыстыруға тырысыңыз.

9. Оқырманның қызығушылығын сақтайтын әр түрлі сөздерді, ұзындығы әр түрлі сөйлемдерді пайдаланыңыз.

10. Оқырман алдында әсерлі болу үшін емес, ойыңызды білдіру үшін жазыңыз.

Сәйкестендіру элементтері (бірыңғай ережелер, стандарттар, клишелерді пайдалану негізінде). *Сәйкестендірілген хат,* Дж.М.Лэйхифф және Дж.М.Пенроуз атап өткендей, екі кемшіліктен еркін – грамматикалық қателерден және форматқа байланысты проблемалардан. Асулы конструкциялары, қате сілтемелер мен бір бірімен келіспейтін бастауышы мен баяндауышы бар сөйлемдер оқырманды қоздыруы және хат мағынасын түсінбеуге келтіруі мүмкін екені белгілі. Грамматика — хат авторының ойын «сатуға» көмектесетін қаптама. Бұл ретте сөздер қағазда грамматикалық

дұрыс ұсынылмаса, олардың қаншалықты жақсы екенінің мәні жоқ. Көптеген оқырмандар бұл тамаша идеяларды бағаламауы мүмкін, себебі грамматика олардың ойына зиян келтірді.

Кез келген іскерлік хаттар үшін белгілі форматтар бар. Формат деген:

- құжат орналастырылатын қағаз парағының өлшемі;
- формуляр-үлгі немесе жай үлгі — әрбір деректемені немесе деректемелер тобын орналастыру өрістері көрсетілген құжат үлгісі, ол қажетті ақпарат элементтерін жылдам іздеуді қамтамасыз етеді;
- деректеме — құжатты түсінуді және оның легитимділігін, яғни, заңды күші мен қажетті әрекеттерге келтіру қабілетін қамтамасыз ететін, құжаттың ажырамас бөлігі.

Мысалы, іскерлік хаттарда жиі тақырыбы, ішкі мекенжайы, алғысөзі, негізгі бөлігі және қорытындысы болады. Іскерлік хат авторы хат алысу үшін осы форматты ұстанады деп жобаланады.

Коммуникативтік практикум

1. **Тестілік сұрақтарға жауап беріңіз және нәтижелерін өңдеңіз.**

Тест " Сіздің стиліңіз бен қарым-қатынас жасау қабілетіңіз"

Нұсқаулық.
Төмендегі адамдардың қасиеттерінің қайсысы сізде аз немесе көп мөлшерде байқалады. Оларды үш ұпайлық шкала бойынша бағалаңыз:
3 *ұпай* - көп дәрежеде тән;
2 *ұпай* - орташа дәрежеде тән;
1 *ұпай* - аз дәрежеде тән.
Сұрақтарға жауап бергенде өте ашық болыңыз. Сұраққа тез жауап беріп, сұрақтарды бірінші рет оқыған кезде ойлаған ойынызды көрсетуге тырысыңыз.
1. Өз талабынызда тұру қабілетіңіз.
2. Тәуелсіз, ерекше шешімдер қабылдау.
3. Баяндама, хабарлама жасау қабілеті.
4. Талқылауды жүргізу қабілеті.
5. Тұрақтылық, тіпті ымырашылық.
6. Ізгі ниет, жауаптылық.
7. Елгезектік.
8. Басқаларды өзінің еркіне бағындыру мүмкіндігі.
9. Эмоционалдылық, жеделдік.
10. Жұмыста ұтымды тәсілдерді қолдану.
11. Өз идеяларын жүзеге асыру мүмкіндігі.
12. Байланыс саласындағы қолжетімділік.
13. Байыптылық, міндеттілік.
14. Әзіл- оспақтап сөйлеу.
15. Біреуге мұқият түсіндіру қабілеті.
16. Кез келген мәселе бойынша тыңдаушыны көндіру қабілеті

17. Командадағы қақтығыстарға сабырлы, тіпті бейтарап қарау.
18. Барлығына түсінушілікпен қарап, оның ұстанымына кіру қабілеті.

Өзіңіздің достарыңызбен бірге екеніңізді елестетіп көріңіз, бірақ онда сізге таныс емес жаңа адамдар пайда болды.
Үш ұпайлық шкаламен сізге тән күй мен әрекеттерді бағалаңыз – 3 ұпай, өзінізге тән – 2 ұпай, сізге аз дәрежеде тән – 1 ұпай.

1. Компаниядағы жаңа адамдар, әдетте, сізді қанағаттандырмайды.
2. Сіз, әдетте, ерекше ойын-сауық түрін ойлап табасыз.
3. Сіз салтанат иесінің құрметіне көрнекті, тыңғылықты құттықтау айтасыз.
4. Сіз біреумен сырласа сөйлесе аласыз.
5. Сізде кей кезде агрессивтілік пайда болады.
6. Сіз барлық адамдарға мейірімдісіз және бірдей дәрежеде жақсылық тілейсіз.
7. Сіз басқалары ұсынған барлық ұтыс ойындарына сүйіспеншілікпен қосыласыз.
8. Әдетте сізді асаба ретінде тандайды.
9. Кей кезде сіздің артық сезімталдығыңыз кей біреуіне ұнамайды.
10. Сіз үйге ертерек қайтуды көздейсіз.
11.Сізге береуді қатаң түрде «орнына қоюға» тура келеді.
12. Сіз мәдениеті мен білім деңгейі әртүрлі кез- келген адамдармен еркін сөйлесесіз.
13. Сізге уақытыныызды жиікөңіл көтеруге бөлген өкінішті.
14. Сізге көңілді әңгімелер мен анекдоттар айту ұнайды.
15. Сіз іскерлік әңгімелер жүргізгіңіз келеді.
16. Сіз біреуді шабыттандырып, біреуді сендіруге тырысасыз.
17. Компаниядағы жанжалдарға, егер олар сізге қатысты болмаса, немқұрайлы қарайсыз.
18. Қандай жағдай болмасын сізге шер тарқатуға тырысыда.

Жанжалды жағдайларды шешкен кезде сізге бірнеше тәсілді қолданған, бір тәсілді қолданға ға қарағанда біршама қиын. Үш ұпайлық шкаламен сізге тән әрекеттерді қайсысын тиімді қолдана алатыныңызды бағалаңыз – 3 ұпай, қолыңыздан келеді – 2 ұпай, тиімділігі төмен – 1 ұпай.

1.Жанжал жағдайын шешкен кезде мен қызметкерлердің көпшілігінің пікірін ұстанамын.
2. Мен жанжалды жағдайды шешудің ерекше және көптеген күтпеген жолын табуға тырысамын.
3. Мен жанжалдын әрбір кінәлі адамын жеке- жеке айыптағым келеді.
4. Мен аргументтелген көзқарасымды дәлелдеймін.
5. Егер жанжал негізінен болса, онда ештеңеден жеңіліс таппаған жөн.
6. Жанжалды тудырған адам, оның шешімін өзі табуы керек деп ойлаймын.
7. Мен ренжішке қызу және эмоционалды әрекет етуді ұнатамын.
8. Жанжал жағдайында мен эмоцияларға жол бермеймін, бірақ ұтымды шешім табуға тырысамын.
9. Жанжал туындаған кезде мен өз жолымды сызып, өз көзқарасымды ақыр соңына дейін дәлелдеймін.
10. Жанжал туындаған жағдайда мен өзімнің қарсыластарыма әсер ету үшін мүмкіндігінше ұжымның көптеген мүшелерін тартамын.
11. Шиеленіс - бұл маңызды мәселе, сондықтан мен оны әзілге айналдырмаймын.
12. Мен әзіл-сықақ пен әзіл-оспақ арқылы жанжал жағдайынан жиі шығып жүремін.
13. Жанжалдың контексінде, қайсысы дұрыс екендігіне және кімнің кінәлі екеніне көз жеткізу үшін, жанжалдағы тараптар туралы барлық ақпаратты жинауды жөн көремін.

14. Шиеленістерді шешу тұрғысынан қарсыласымды бір пікірге иландыруға, сендіруге тырысамын.
15. Егер жанжал маған байланысты болмаса, оған араласпауға тырысамын.
16. Мен бір адаммен жанжал жағдайы мүмкін деп алдын-ала болжай аламын.

Жеке қасиеттердің әйгілі шкаласы

9 ұпай - қабілеттерді дамытудың өте жоғары деңгейі;
8 ұпай - жоғары деңгей;
7 ұпай - орташадан алғанда айтарлықтай жоғары;
6 ұпай - орташадан сәл жоғары;
5 ұпай - орташа деңгей;
4 ұпай- орташадан сәл төмен;
3 ұпай - орташадан төмен;
2 ұпай - төмен;
1 ұпай - өте төмен деңгей.

Нәтижелерді өңдеу

Әрбір қасиетке арналған нәтижелерді есептеу, ұпайларды қарапайым жинақтау арқылы, өз-өзіңізге бірінші ұстаным сұрақтарынан екінші ұстаным т.с.с. сұрақтарын бағалаған кезде жүзеге асырасыз.

Сынақ сұрақтары бойынша әр қасиетке арналған ұпайларды жинағанда кем дегенде 3 ұпай, ең көп дегенде 9 ұпай жинай аласыз.

Қабілеттілік (қасиет)	Бағалаудың полярлық межелігі	Қабілеттілік (қасиет)
1. Консервативті	9876543210123456789	2. Эвристикалық
3. Монологикалық	9876543210123456789	4. Диалогтық
5. Агрессивті	9876543210123456789	6. Мейірімді
7. Жетектелген	9876543210123456789	8. Көшбасшылық
9. Эмоционалды	9876543210123456789	10. Рационалды
11. Авторитарлы	9876543210123456789	12. Демократиялық
13. Мәйіті	9876543210123456789	14. Әзіл-оспақты
15. Нұсқаушы	9876543210123456789	16. Шабыттандырарлық

Адамдағы қандай да қасиеттің ең жақсы дамуы негізінде, адамның қарым-қатынас стилі туралы қорытынды жасауға болады. Мысалы, қарым-қатынастың «мейірімді» стилі немесе, керісінше, «агрессивті» стилім болуы мүмкін. Бірақ ең бастысы коммуникативті және көшбасшылық қабілеттеріңіз арасында күшті және әлсіз қасиеттеріңізді анықтап, оның негізде өзін-өзі жетілдіру және өзін-өзі дамыту бағдарламасын жасай аласыз.

Тест «Сіз бір-біріңізді түсінесіз бе?»

Нұсқаулық. Келесі сұрақтарға жауап беру арқылы, жақын досынызды түсіну деңгейін бағалаңыз.

1. Сізде қарым-қатынасқа елеулі айқындау қажет деген сезім пайда болмайды ма?
   а) иә - 1 ұпай;

б) Жоқ, қатынастарды нақтылау қажеттілігі жоқ – 0 ұпай;
с) қатынастарды нақтылау мәнсіз - 2 ұпай;

2. Шетін мәселе сұрағыңыз келгенде, оны тікелей, кез келген нәрсеге алаңдамай қоя аласыз ба?
а) иә - 0 ұпай;
б) иә, бірақ бұл үшін қолайлы орта қажет - 1 ұпай;
в) бұл туралы сөз болуы мүмкін емес - 2 ұпай;

3. Сіздің әріптесіңіз оны алаңдатып отырған мәселе туралы үндемегені дұрыс деп ойлайсыз ба?
а) иә - 1 ұпай;
б) түсінігім жоқ - 2 ұпай;
в) мен оның барлық уайымдарын білемін - 0 ұпай;

4. Кез келген уақытта серіктесіңізбен маңызды нәрселер туралы сөйлесе аласыз ба?
а) иә - 0 ұпай;
б) әрдайым емес, дұрыс сәтті күтіп отыру керек - 1 ұпай;
в) көп жағдайда жоқ, өйткені оның қолы босамайды, - 2 ұпай;

5. Сіз бір-бірімен сөйлескенде, сіздің тұжырымдауыңыз дәл екеніне көз жеткізесіз бе?
а) Ия, мен өз сөздерімді ойластырып, таразылаймын - 1 ұпай;
б) Жоқ, біз өз ойымызды тура жеткіземіз - 2 ұпай;
в) Мен өз пікірімді білдіремін, бірақ басқа біреуді ойына да құлақ саламын - 0 ұпай;

6. Сіз өзіңіздің әріптестеріңізбен бір мәселе жайлы бөлісетін болсаңыз, онда сіз оған ауыртпашылық түсіресіз деп сезінесіз бе?
а) иә, ондай жиі орын алады - 2 ұпай;
б) ол менің мәселемді түсінбейді - 1 ұпай;
в) ол әрдайым қатысын білдіреді - 0 ұпай;

7. Кім де кім өзгелермен кеңеспестен өзіне қатысты қандай да бір маңызды шешім қабылдай ма?
а) ондай да болып тұрады - 2 ұпай;
б) бірге талқылаймыз, бірақ әрқайсысы соңғы сөзді өзіне қалдырады - 1 ұпайдан;
в) біз бәрін бірге шешеміз және әрдайым талқылап отырамыз - 0 ұпай;

8. Ең жақын досыңыздан гөрі өзгелермен бөлісуді қалайсыз деп ойлайсыз ба?
а) кейде болады - 1 ұпай;
б) жоқ, мен өз мәселелерімді тек досыммен талқылаймын - 0 ұпай;
в) басқа адамдар мені жақсы түсінеді - 2 ұпай;

9. Әріптесіңіз сізбен сөйлескенде, басқа нәрсе туралы ойлайсыз ба?
а) иә, бұндай жағдайлар болып тұрады - 2 ұпай;
б) жоқ, мұқият тыңдаймын - 0 ұпай;
в) егер мен алаңғарас ойда тұрсам, онда өз назарымды аударуға тырысамын - 1 ұпай;

10. Әңгімелесу барысында сіз өз ойыңызды бірінші жеткізуге тырысасыз ба?
а) барлық жағдайда - 2 ұпай;
б) әдетте серіктесімді толқындырып тұрған барлық мәселелерді айтуға мүмкіндік беремін - 0 ұпай;
в) менің ойымша, біздің екеуміз де өз мәселелерімізбен бөлісуіміз керек, - 1 ұпай;

Нәтижелерді өңдеу

Енді екі достар да өздерінің жинаған ұпайларын қосып, санау қажет.

0-10 ұпай: әдетте сіз өз мәселелеріңіз туралы айтасыз. Сіздердің әрқайсыларыңызөз ауыртпашылықтарыңызбен бөлісесіздер және әріптерісіңіз оны мұқият тыңдайды. Сіздің біреумен бөлісуіңіздің қажеті жоқ: досыңыз сізді жақсы түсінеді.

11 - 29 ұпай: сіз бір-біріңізбен уайымдарыңызбен бөліспейсіз деп айта алмайсыз. Бірақ айтатын және айтуға болатын бірқатар мәселелер бар. Алайда олар туралы сөз болмады. Сіздер айтпайтын және талқылауға батылдақтарыңыз бармайтын сұрақтар бар. Бұл жағдай араларыңызды алыстатуға әкеліп соғады, себебі әрбірі жанында оған түсінушілікпен қарайтын адамның болу қажеттілігін сезінеді. Мұндай адам іздейді.

«Сұрақ жауап» жаттығуы

Қажетті материалдар: планшет, жабысқақ парақтар

Уақыт: 20 мин.

Топтағы адам саны: 6 — 20 адам

Нұсқаулық. Барлық қатысушылар 3-4 адамға арналған шағын топтарға бөлінеді, әр шағын топ планшет пен парақтар жиынтығын алады. Әрбір мини-топ 5 минут ішінде жаттығу тақырыбы бойынша ең көп сұрақтар қойып, әр мәселені жеке параққа жазып, планшетке жабыстырады. Осыдан кейін шағын топтар өз планшеттерімен ауысып, алған сұрақтарға жауап беруі керек. Топтарға дайындық үшін 10 минут беріледі, содан кейін әр шағын топтың бір өкілі қандай сұрақтар алғанын, және сұрақтарға қандай жауаптар ойлап тапқанын айтып береді.

Талқылау. Оқытушы оқылған жауаптарға толықтырулар енгізуі мүмкін.

«Жұмыс берушімен сұхбаттасу» рөлдік ойыны

Мақсаты: Өзін-өзі таныстырудың тиімді дағдыларын дамыту.

Жағдай: Әрбір қатысушы өзін ізденуші ретінде сынап көреді. Топтың бір мүшесі жұмыс берушінің рөлін ойнайды. Тренингтің ұйымдастырушысы «ізденушіге» бас тартуға немесе оған қатаң талаптар ұсынуы мүмкін. Бұл ойынға шынайылық пен шығармашылық сипат береді. Сұхбатқа қатыспаған топ мүшелері әңгімелесу соңында талдауға және бағалауға қатысатын байқаушылар болып табылады, сұхбатта оның презентациясы мен мінез-құлқының тиімділігі туралы «ізденушіге» кері байланыс береді.

1-жаттығу

Нұсқаулық. Сөздердің дәстүрлі байланысы туралы біліміңізді тексеріңіз: бұзушылық жағдайларын көрсетіңіз.

Жоба авторы, гол соғу авторы (футболда), бастаманың авторы, кітаптың авторы, құрылыс авторы, түсініксіздіктің авторы.

Шығарылымды ұлғайту (не?), зерттеуді арттыру, сұранысты арттыру, білімді жоғарылату, табысты жоғарылату, құнды ұлғайту, нәтиже арттыру, қажеттілікті арттыру, капитал көтеру, пайданы арттыру, дивидендтерді көбейту.

2-жаттығу

Н ұ с қ а у л ы қ . Келесі комбинацияларда сын есімдерге антонимдарды таңдаңыз.

Төмен баға,төменгі тап, жаман ниетті қылық, тағзым ету, ортақ пікір, ортақ асхана, ортақ игілік, ортақ наркоз, жалпы түсінік, тура сызық, тікелей хабар, тура салық, тікелей шақыру, тура мінез, тура сөйлеу , тік бұрыш.

3-жаттығу

Н ұ с қ а у л ы қ . «Қанатты» сөздер сөздігін қолданып, фразеологиялық («қанатты») сөз тіркестерінің мағынасын түсіндіріп, мұғалімнің қоғамдық және күнделікті сөйлеуі үшін бұл «қанатты» сөздермен сөйлемдер ойлап табу керек.

Құр далаға кеткен айғай; сфинкстің жұмбағы; кемеден бал кешіне дейін; бір сағатқа батыр; қорқыныш пен қорлықсыз батыр; мамықтағы кішкене тұмсық; миллиондаған азап; балғамен аршаның арасында; ессіз Иван; адасқан қой; айдаһардың заңдары; ашудың бір шоғы; Еуропаларда шоқырақтау.

4-жаттығу (жазбаша байланыс үшін)

Н ұ с қ а у л ы қ . Келесі сөйлемдерді жазбаның он айрықша тиімді байланыс ерекшеліктеріне келетіндей сәйкестендіріп жазыңыздар. Әр сөйлемде кем дегенде бір қате кездеседі.

1. Сіздің облыстық директорыңыз, көптеген жылдар бойы тәжірибесі бар қыз, сіздің шоттарыңызды тексереді.
2. Егер сіз дереу ақыны төйлемесеніз, сіз елеулі жеңілдікке ие болмайсыз.
3. Тауар сізбен тек алты ай болғандықтан, жөндеу кепілдік ауқымында болатындығы анық.
4. Егер қызметкердің шағымы болса, қызметкер бұл шағымды шағым беру комиссиясына жеткізуге міндетті.
5. Шарапты иіскеп, полиция қызметкері жүргізушіні ұстады.
6. Жаңа жоспар жұмыс істейтініне қамқоршылық кеңестің мүшелері сенеді.
7. Төлем ақынын кешігуіне қарамастан, біз есептік шотынызды жаппаймыз.
8. Осы жолы адвокат бұл мәселені шешуді қамтамасыз ете алады деп айта аламын, бірақ ол міндетті түрде салықтар бойынша маман болуы керек.
9. Бұл саясаттың ешқандай ерекшеліктері болуы мүмкін емес.
10. Департамен орынбасары сізге толық есепті жібереді.
11. Егер сізде орынды себеп болмаса, жұмысты өткізуге рұқсат етілмейді.
12. Қазіргі сәтте консенсус пікірлері бойынша,кадрлардың тұрақсыздығы маусым айында өседі
13. Сіздің жұмысыңыз толығымен қанағаттанарлықсыз болды.
14. Есеп Иван мен Петр үшін емес, Анна мен өзім үшін арналды.
15. Келесі беттердің әрқайсысы редакторлар гранкасында оқып шығылды.
16. Сіздің өтініміңізге сәйкес біз мұнда қор инвентаризациясының есебін қосамыз.
17. Залдан басқа жерде темекі шегуге тыйым салынады.

2. **Оң және теріс қасиеттеріңіздің жиынтық кестесін жасаңыз.**

Менің оң қасиеттерім	Өзін-өзі түзету мен дамытуды қажет ететін қиындықтар мен проблемалар
1. 2. 3.	1. 2. 3.

БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ МЕН ТАПСЫРМАЛАР

1. Іскерлік әңгімелердің негізгі функциялары мен түрлері қандай?
2. Іскерлік әңгімелесудің негізгі кезеңдерін сараланыз.
3. Іскерлік ақпараттың талқылануы кезінде әңгімелесушімен байланысу үшін қандай талаптар сақталуы тиіс?
4. Аргумент кезеңінің ерекшелігі қандай? Қарсылық кезінде қалай әрекет ету керек?
5. Жүйеде әңгімелесудің ерекшелігі қандай: директор-ұстаз, ұстаз-оқушы, ұстаз-ата-ана?
6. Жұрт алдында сөз сөйлеудің табысты болуын қамтамасыз ететін негізгі психологиялық факторлар қандай?
7. Таныстыру рәсімін дайындау деген нені білдіреді?
8. Өзін-өзі таныстырудың жалпыға ортақ таныстырудан қандай айырмашылығы бар?
9. Жүргізушінің келбетінің презентацияға маңыздылығы қандай?
10. Қоғам алдында сөз сөйлеуге қойылатын талаптар қандай?
11. Дайындық мен сөз сөйлеудің бес кезеңі қандай?
12. Қоғам алдында сөз сөйлеуге анық сөйлеу мәнерлігінің қандай амалдарын қолдануға болады?
13. Іскерлік хаттың жағымды үні дегеніміз не?
14. Неге іскерлік хаттарды «СІЗ» ұстанымындажазуымыз тиіс?
15. Іскерлік хаттың жинақтылығы, айқындығы, байланысы мен қысқалығы қандай амалдарды қамтамасыз етеді?

ЖАНЖАЛДЫҚ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ЖАСАУ

Ешқандай қар ұшқыны ешқашан өзін көшкінді шақыруға жауапты екенін сезінбейді.
Станислав Ли

Басты мақсаттар:

- жанжал тұжырымдамасын оның түрлерін, себептерін және құрылымдық элементтерін теориялық тұрғыда қарастыру;
- жанжал жағдайында талдаудың алгоритмі мен даму кезеңдерін сипаттау;
- әлеуметтік жанжалдардың басқару әдістерін шешу түрлері мен технологияларын сипаттау;
- жанжалдың себепшісі ретінде ашуға, стреске және агрессияға көңіл бөлу;
- түрлі жастағы балалармен жанжалдарды азайту әдістері мен техникаларын меңгеру;
- педагогикалық практикадағы стресстің салдарынан мамандардың эмоционалды сарқылуын сипаттау;
- жанжалдардың өзара әсерлесу мәселесі бойынша коммуникативтік семинар.

Кідітті сөздер:
Қарсыласу, антагонизм, конфликтологендік, эскалация, ішкі жеке бастылық, тұлға аралық, талдаудың алгоритмі, агрессия, толеранттылық, девианттық жүріс-тұрыс, оқиға, беймәлі, фрустрациялы, экспертизация, түпнұсқалық, сензитивтілік, ұялшақтық, күйзелу, дистресс, сабырлылық, өзін-өзі реттеу.

ШИЕЛЕНІС ТҮСІНІГІ МЕН ОНЫҢ ТҮРЛЕРІ

Күнделікті өмірде әрбір адам шиеленіс жағдайына түседі. Бұл адамдардың қарым-қатынасы кезінде әр түрлі қайшылықтарға байланысты туындайды: шиеленіс пікірінен елеулі қарсыластыққа дейін, бұл өз кезегінде дүрдараз қарым-қатынасқа әкеп соғады, антагонизм, жоспарлардың бұзылуы, түсінбеушілік пен жат болып

кетуге ұшыратады. Жанжалдар - бұл табиғи және қажетті құбылыс, себебі олар диалектикалық даму заңының көріністерінің бірі - қарама-қайшылықтың бірлігі мен күресін сипаттайды.

Шиеленіс (лат. *conflictus*—қақтығыс) — екі немесе одан да көп адамның қарсылас мақсаттары, мүдделері, көзқарастары, ұстанымдары немесе пікірлерінің қақтығысы ретінде қарастырылады. Шиеленіс кезінде бүйрек үсті безі қосымша қуат береді. Адамның қарқынды дайындық жағдайында, есту қабілеті мен көру арқылы қабылдауы күшейеді. Белгілі бір жолға бағытталған осындай стресс адамды қосымша күш салуға ынталандыруы мүмкін.Қатты бәсекелестік жағдайында, компаниялар немесе жеке тұлғалар кейде гүлденіп табысқа жететіні белгілі, яғни мұндай жағдайдағы шиеленістер белсенді, шығармашылық адамдардың физикалық және психикалық денсаулығына оң әсерін тигізуі мүмкін.

Сонымен бірге ұзаққа созылған жанжалдар бойын еркін ұстай алмай, қалыпты жұмыс режиміне ауыса алмаған ұйым мен адамдарға қайғы-қасірет әкелуі мүмкін. Қысым көтеріледі, бұлшық еттер түйіледі, пікірдің сапасы нашарлайды. Бұған қоса, көптеген және ұзаққа созылған жанжалдар командадағы қолайсыз моральдық және психологиялық ахуалды қалыптастырады, қызметкерлердің назарын тікелей қызметтен «қарым-қатынастарды нақтылауға» әкеліп соқтырады, бұл адамдардың жүйке-психикалық күйіне елеулі әсер етеді. АҚШ-тағы менеджмент саласындағы әртүрлі ұйымдардағы басқару проблемаларын зерттеу басқаруға кеткен уақыттың 25% жанжалдарды шешуге жұмсалғанын көрсетті. Бұл көрсеткіш төменгі деңгейдегі басшылар үшін 30% -ға дейін көтерілді. Сонымен қатар, көптеген жағдайларда, жанжал адамдардың түрлі көзқарастары мен позицияларын айқындауға, инновацияларды енгізуге , бар проблемаларды саралап, оларды әртүрлі адамдардың қалай түсінетінін анықтауға көмектеседі.

Байланыс саласында жанжалдардың, әдетте, тараптардың бір-бірімен қарама-қайшы позициялары немесеқарама-қайшы мақсаттары, оған қол жеткізу түрлері немесе мүдделері, тілектері, оппоненттің құштарлығы т.б. сияқты ерекше жағдайларда өзара әрекеттестігі кеңейтілген және бір-бірімен байланысты, сондай-ақ байланысқа қатысушылардың сипаттамалары, топтар мен ұжымдардың ерекшеліктері. Кейбір бағалаулар бойынша, ұйымдардағы проблемалардың 65% -нан астамы қызметкерлер арасындағы қарым-қатынастың бұзылуымен және жеке жұмысшылардың мінез-құлқынын мотиві мен дағдысының жетіспеушілігімен байланысты. Тараптардың біреуі басқа тараптың

мүдделеріне нұқсан келтіріп (тіпті байқаусыз) әрекет ете бастаған кезде жанжал өседі.

Жанжалдарды талдау үшін олардың құрылымдық элементтерінің қандай екенін білу маңызды. Жанжалдың негізгі құрылымдық элементтеріне:

- *жанжал тараптары*— олар шиеленіс жағдайында тұрған әлеуметтік өзара әрекеттесу субъектілері (қатысушылар);
- *жанжал бұйымы*— бұл жанжалдың туындау себебі. Ол қақтығыстың қатысушыларына жеткілікті түрде таныс материалдық және психологиялық мінез-құлықты айқындайтын фактор болуы мүмкін;
- *жанжалдың себебі*— қақтығысқа қатысуды тудыратын ішкі ынталандыру күші;
- *жанжалдағы тараптардың позициялары*—қақтығыс барысында бір-біріне мәлімдейтін көзқарастар;
- *конфликтогендер,* сөздер («қызыл жалаулар»), қақтығыстарға әкелетін әрекеттер (немесе әрекетсіздік). Дегенмен, өз-өзінен «дара конфликтоген» шиеленіске алып келе алмайды. Бұл үшін мұндай конфликтогендердің тұтас тізбегі пайда болуы керек – олар *эскалация* (ағылш. *escalation* - баспалдақтағы көтерілуден, бірте-бірте ұлғайып, тереңдеу, бір нәрсенің кеңеюі), яғни серіктеске қатысты теріс әрекетке күшті қарсылықпен жауап беруге тырысу, жиі олардың ішінен ең жасырын түрін тандайды. Бұл мәселе туралы әдебиеттерде біз *конфликтогендердің* мынадай түрлерін қарастырамыз: жетілдіруге ұмтылу; агрессия көрсету; эгоизмнің көрінісі.

Жанжалдасы теориясында әлеуметтік жанжалдардың келесі түрлері сипатталады:

- *ішкі жеке бастылық* (адам ішіндегі) - рөлдік қайшылықтар, қанағаттандырылмаған адам өмірінің кез келген жағдайымен, мүдделерінің қайшылықтары, ұмтылыстар мен қажеттіліктердің, өзін-өзі бағалаудың төменділігі мен стресстің болуымен байланысты. Көбінесе мұндай жанжал өз бетімен немесе кеңесші-психологтың көмегімен шешіледі;
- *тұлға аралық* (жеке тұлға аралық) - пікірталастардың, мүдделердің, мақсаттардың, бағдарлану мен өзара әрекеттесуге қатысушылардың қажеттіліктерінің үйлесімсіздігінен, көзқарастардың әртүрлілігінен туындаған жанжалдардың ең таралған түрі. Адамдар арасындағы шиеленістер тік (мұғалім-студент), көлденең (әріптес-әріптес) және аралас болып келеді. Бұл қақтығыстар көбінесе басшылық - фасилитатормен шешіледі (ағылш. *facilitate*— жеңілдету, көмек көрсету, жағдай жасау);

■ *адам мен топ арасында* - жеке тұлғаның үміттері мен топта қалыптасқан мінез-құлық пен қарым-қатынас нормалары арасындағы қайшылық ретінде көрінеді;

■ *топтар арасында* - түрлі топтардың мүдделерінің соқтығысуынан туындайды.

Қақтығыстардың соңғы екі түрін талдау және шешу үшін олар көбінесе тараптан сарапшыларды шақырады - медиатор (конфликтолог-кеңесші), модератор (итальяндық *moderare* - қорқыту, құдалау, жұмсарту).

Медиатордың маңызды кәсіби қасиеті - бұл алдамшылықты, пайдасыз күтуді, шындық өтпелі қиындықтардың кесірінен сәтсіздіктерді бастан кешірудің психикалық жағдайды жеңу қабілеті.Әдетте, фрустация шиеленіс туындаған жағдайда пайда болады, мысалы, қанағаттандыру қажеттілігі қанағаттандырылмайтын кедергілерге тап болған кезде. Фрустацияның жиі пайда болуы агрессивтілік, жоғарғы қозғыштық сияқты жағымсыз қасиеттердің пайда болуына әкеледі. Сондықтан, медиатордың топтардағы жанжалдарды талдаудағы міндеттерінің бірі - *топтағы шиеленістерді жою,* кәсіптік неврозларды, жалған сенімді, айғақтар мен сыбыстарды, сондай-ақ опоненттерге адрестік ақпараттың түсіне көмек пен интерактивті әрекеттерді қолдау болып табылады.

Тапсырманы орынданыз

1. Конструктивтік шиеленістерге үш мысал және деструктивті шиеленістерге үш мысал келтіріңіз. Сонда сон сіз білетін үш үлкен, үш шағын жанжалды көрсетіңіз. Қорытындылай келе, үйде, сабақ кезінде (жұмыста) болатын үш ең жиі орын алатын шиеленістерді жазыңыз.

Жағымды	
Жағымсыз	
Кішкентай	
Үлкен	
Үйде	
Сабак кезінде (жұмыста)	

2. Сізге ең маңызды не екенін белгіленіз.

А. Қажетті нәрсені алу керек пе?

Б. Жаксы адаммен қарым-қатынасты сақтау?

3. Өмірде кездескен мүмкіндігінше көп жанжалды жағдайлардың жанжал пайдалы болған кездерін анықтаңыз.Жанжалдардың оң аспектілерінде ұқсастық бар ма? Оларға қандай қорытынды жасайсыз?

ШИЕЛЕНІС КӨЗДЕРІ ЖӘНЕ ОЛАРДЫҢ КЕЗЕҢДЕРІ

Жанжалдардың әр түрлі сипаттары бар. Олар бағыттар бойынша: қарама-қайшылықтар сипатына, ағынның динамикасына, функцияларына, уақыт параметрлеріне, рұқсат түрін байланысты, дереккөздер, әлеуметтік нәтижелер, ұзақтық және т.б. сәйкес жіктеледі. Қарама-қайшылықтардың табиғаты бойынша: әлеуметтік жанжалдар шынайы, кездейсоқ, бұрмаланған, қате бекітілген, жасырылған және жалған болып бөлінуі мүмкін.

Адамның жанжалды сипаты көбінесе оның психологиялық түрімен анықталады.

Жеке тұлғаның бірінші түрі — өзара әрекеттесудегі *агрессивті мінезі*. Бұл эмоционалдық тұрақсыздық пен алаңдаушылықты сезінген адамдарға тән, олар мұнын орнын толтыру үшін тапқырлы мінезін байқатып, көбінесе дөрекілігі мен ожарлығын танытып, өз маңыздылығына көңіл аудартқысы келеді.

Жеке тұлғанын екінші түрі — *жанжалдың құрбаны болып табылады.* Ол адамдар арасындағы қарым-қатынаста шиеленісті тудырады.

Шиеленістер тараптардың жағымды өзгерістеріне және өзара пайдасына әкелуі мүмкін және солай болуы керек, тек күштілер әлсіздерді қорлайтын амбициялар күресіне айналмау керек. Тіпті мұндай қашан да тиімді емес стратегия, *ымыраға келу* (лат. *compromiss* — жол беру арқылы келісімге келу), ынтымақтастықтың алғашқы қадамы болуы мүмкін, ымыраға келудің нәтижесінде кешегі жаулардың арасындағы қарым-қатынас достыққа айналмаса да, дұшпандылық азаяды. Бұған қоса, жанжал туындауы кезінде адамдар ақыл емес, *аффектке* (лат. affectus — эмоционалдық толқу, құмарлық) алып келетін эмоциялар басым болады, күрделі қозғалыстармен, қыңырлық пен жылау бірге жүретін, ашуланғыштық, үмітсіздік көрсететін, салыстырмалы түрде қысқа өмір сүретін эмоционалдық уайым.

Мұндай кезде адам, әдетте, эмоцияларын бақыламайды, сөздері мен қимылдарына жауапты бола алмайды.Парсы ойшылы Саади бұлтуралыескерткен болатын:

Ашулансан - аздап салқындап, шыдамдылық сақта
Ақылына жол бер, ашуынды қайырымдылыққа алмастыр.
Кез келген лағылды бөлу ұзақ емес және оңай.
Бірақ фрагменттерді қайтадан қайта қосу мүмкін емес.

Психологтар жанжал жағдайында мінез-құлықтың ең қолайлы түрі – *толеранттылық* деп санайды, жоғарыда айтылғандай, толеранттылық, қақтығыс қатысушысына қатысты жеңілдік. Оның кең мағынасында «толеранттылық» сөзі (айтпақшы, лат. *tolerantia*, яғни төзімділік) басқа адамдардың пікірлері мен әрекеттеріне төзімділік, оларға абыржусыз қарау қабілеті. Бұл тұрғыда толеранттылық табиғаттың сирек ерекшелігі болып табылады. Төзімді адам өзінің айрықша құқығын дәлелдеуге тырыспайтын, өзгелердің ойларын құрметтейді. Тар мағынада "төзімділік" түсінігін медицинада, организмнің қабілеті сыртқы ортаның теріс әсерін шығынсыз тасымалдауға пайдаланылады.

Толеранттылық қарым-қатынас үш нысанда көрініс табады:

- тыныштық, парасат, сабақалу;
- кернеу, күш-жігерін тежеуге бағытталған аффектация;
- шынайы эмоцияның жай-күйін жасыратын немқұрайлықпен сызылған орынсыз батырсыну;

Жанжалды жағдайларды талдау тәжірибесі пайда болған жағдайда, көрсетілген мінез-құлық нысандарының жай-күйінің бұзылуы, әдетте, жоқ екенін көрсетіледі.Осылайша төзімділікті, фрустрацияға қарсы тұрақтылық ретінде қарастыруға болады, «басын жоғалтпау үшін»кернеу қабілеті сияқты, өзінің эмоционалдық көңіл-күйін бақылай алады.

Бірлескен қызметі ұйымдастыру және олардың өзара қарым-қатынасыбарлық тараптардың байланыс бірлігінің қажеттілігін тудырады.Қарым-қатынас диалогты және екі жақты болғандай шынайы өзара іс-қимыл практикасы үшін мынадай шарттарды сақтау қажет:

- қатысушылардың әлеуметтік мәртебесі мен жасына қарамастан психологиялық позициялардың теңдігі
- бір-бірімен белсенді коммуникативтік рөлдердің теңдігін тану;
- психологиялық өзара қолдаудағы теңдік.

Тапсырманы орындаңыз

Төменде келтірілген кестеде көрсетілген жағдайлардың әрқайсысында қалай әрекет ететіндігіңізді және өзіңізді қалай сезінетінізді сипаттаңыз.

Жанжал	Мен әдетте әрекет етемін	Мен әдетте сезінемін
Біреу менен бір нәрсе алып, қайтып бермегенде		
Біреумаған мен қаламаймын бірдеңе істеуді айтса		
Біреуі мені еш себепсіз ұрып немесе соққызған кезде		
Біреу мені жаман атпен атаса		
Біреу мені істемеген нәрсені айыптағанда		
Біреу менің артымнан болмаған бір нәрсені айтса		

ЖАНЖАЛДАРДЫҢ СЕБЕПТЕРІ

Кестеде жоғарыда айтылғандай, жанжалдардың жіктелуінің негізі әртүрлі. Қақтығысқа әкелетін деструктивті коммуникацияны туғызатын қарама-қайшылықтар, объективті-іскерлік келіспеушіліктер де, жеке-прагматикалық келіспеушілік те болуы мүмкін. Жалпы алғанда, жанжалдар қарама-қайшылықтардың көрінісі ретінде әрдайым дамудың көзі болып табылады. Сондықтан классификацияда конструктивті және деструктивті шиеленістер сияқты сипаттамалар қалыптасады.

Құрылымдық шиеленістер — бұл қарсыластар іскерлік қарым-қатынастың этикалық нормалары мен ақылға қонымды дәлелдерден асып кетпеуі. Осындай қақтығыстың шешімі адамдар арасындағы қатынастарды дамытуға және топты дамытуға әкеледі (диалектика заңдарының біріне сәйкес: қарама-қайшылықтардың күресі - дамудың көзі болып табылады).Мысалы, конструктивтік іскерлік қақтығыс себептері, ресурстар тапсырмалармен қамтамасыз етілмеуі немесе қажетті құзыреттіліктің жоқтығы болуы мүмкін.*Құрылымдық шиеленістің шешімі* - бұл себептерді, кемшіліктерді жою, яғни еңбек процесін жетілдіру.

Деструктивті шиеленістер —екі жағдайда пайда болады: егер тараптардың біреуі өз ұстанымын қатал түрде талап етсе және басқа тараптың мүдделерін есепке алуды қаламаса; қарсыластардың біреуі моральды түрде мінеп-шенеу әдістерін қолданады,

психологиялық жолмен серіктесін басуға ұмтылып, оның намысын қорлайды. Адамдардың қисынсыз әрекеттері мен жекелеген қызметкерлердің бір-біріне сәйкес келмеуі деструктивті жанжалдарды тудыратын субъективті себептері болып табылады. Кәсіби қызметте, субъективті сипаттағы қақтығыстардың себептері,мәселе бойынша сарапшылардың айтуы бойынша, көшбасшылардың кінәсі үшін (52%) немесе бағындырушылардың (33% - үйлесімсіздігінен және 15% - орындап отырған қызметінің талаптарына сай еместігінен) туындайды.

Басшыларының кесірінен жанжал себептері, мысалы: еңбек заңнамасын бұзу; дамымаған ынталандыру жүйесі; бұлыңғыр жеке мақсаттар мен көшбасшы құндылықтары; билікке деген жоғары қажеттілік; басшының басқарушылық, кәсіби және әлеуметтік-психологиялық құзыреттілігінің төмен деңгейі; жағымпаздылықты көтермелеу мен конформизнін жағынушылығы;көшбасшының эмоционалдық тұрақсыздығы және т.б. болып табылады.

Бағыныштылардың кінәсінен туындайтын жанжалдардың ортақ себептері осындай: саналы тәртіп пен жауапкершіліктің болмауы; жұмысқа деген арсыздық; ұжымның жұмыс стилінде қалыптасқан әдеттен шықпаушылық пен салғырттық;антипатия, бір-бірін жеккөру; лауазымдық міндеттерді білмеу немесе оларға қасақана назар аудармау; кәсіби және коммуникативтік мәдениеттің төмен деңгейі; жағымсыздық және мінез келбетін ерекшелігі және т.б.

Жанжалдардың *объективті себептеріне:* экономикалық және саяси тұрақсыздық кесірінен және ауқымды мемлекеттердегі төтенше жағдайлар үшін стратегиялық мақсаттардың анық еместігі; жұмыс пен өмірдің қолайсыз әлеуметтік жағдайы, мамандардың төмен жалақысы; білім беру мекемелерінің материалдық-техникалық базасының дамымауы;жұмысты ұйымдастырудың, қызметкерлердің орны мен уақытының төмен деңгейі; ұйымдық құрылымдардың ескіруі, штат кестелері, технологиялар;қызметкерлердің гендірлік және жастық мәселелері т.б. жатады.

Кәсіби қызметтегі шиеленістерінің ең маңызды себептерінің бірі - қызметкерлердің демотивациясы, яғни жұмысқа қызығушылық жоғалтау болып табылады. Еңбектің мотивациясын жоғалтудың ең көп таралған себебі, бірінші кезекте, *қадірдің болмауы*. Кәсіби педагогикалық қызметтегі жанжалдарды болдырмау және демотивацияны уақтылы анықтау үшін, оның белгілерін қадағалау керек, оның ішіне: жұмыстан қалу, кешігушілік, екіжүзділік, немқұрайдылық, тітіркенудің кенеттен шығуын жатқызуға болады. Демотивтіліктің айрықша белгісі -

тұйықтылық. Адамдар байланысты ең көп мөлшерде азайтып, шектеуге тырысады, қарым-қатынастан аулақ жүреді, агрессияны сөзбен және сөзсіз жеткізіп, апатияны көрсетеді.

Жанжалдар алгоритімін талдау мен оның кезеңдері

Жанжалды басқару және оны шешу жанжалдың даму кезеңдерін білудің қажеттігін тудырады. Дж.М.Лэйхифф және Дж.М.Пенроуз айтуынша, жанжал немесе «шиеленіс оқиғасы» бес кезеңнен тұрады:

1 кезең — *латентті* (лат. latens — жасырын, бейсаналық) қақтығыс өзінің түпкі себептеріне (оқиғаға) ие.
2 кезең — *қабылданған жанжалдар* - адам жанжал жағдайының мүмкіндіктері туралы біледі.
3 кезең —*қақтығыс сезімі* - шиеленіс туралы сезім жанжалдың дараландыруы деп атауға болады, өйткені осы кезеңде бұл адамға тікелей әсер етеді.
4 кезең — *қақтығыс кезеңінің айқындығы,* бұл қақтығыс мінезінің көрінісі.Ол екінші тарапты байыпсыздылықтан агрессияға дейін немесе ережені қатаң сақтау ниетінен тепе-теңдіктен шығаруға дейін вариацияланауы мүмкін.
5 кезең — *қақтығыс салдары,*эпизодтың немесе жанжалдың қаншалықты жақсы шешілуінің нәтижесі. Жоғарыда айтылғандай, жанжалдың қозғаушы күші мақсаттар, мүдделер мен мотивтердің қақтығысы болып табылады, сондықтан дақатысушылар өзара әрекеттесу мүдделеріне қысым келтіргендін сезінсе оны жанжал деп айтуға болады.

Анализ алгоритімі жанжалды жағдайда келесі әрекеттерді қамтиды:

1. Жанжалдың қатысушыларын анықтау: жанжал барысында кім кімнің жағында болды, кім жанжалдық қарым-қатынасқа жақын.

2. Жағдайды талдау негізінде диагностикасын жасаңыз: негізгі мәселені оқшаулаңыз, қатысушылардың мәселені қалай түсінетінін тексеріңіз, сәйкессіздіктердің қандай екенін анықтаныз.
3. Қайшылық пен жанжалдың шындық деңгейін анықтау үшін, өзіңізге түсінікті болу үшін, жанжалда қатысушылардың қандай

әрекеттері әріптеспен қабылданбайды және тиіссіз болып келетінін тексеру.
4. Жанжалдың себептерін анықтау, яғни адамдардың мүдделерінің қандай екенін және олардың жанжалға қалай әсер ететіні, себеп пен сылтау арасындағы айырмашылық бар ма екенін; қатысушылардың бұрынғы қарым-қатынастарын талдау.
5. Қақтығыстың нақты тақырыбын анықтаңыз, ол нақты бір партикалық іс-әрекеттердің мақсат етеме ме, әлде адамдардың қарым-қатынас мінезін түсіну сипатына ие ме.
6. Жанжалдың белсенді және пассивті жағын анықтау.
7. Қақтығыстың бастамашысының мақсаттарын, ниетін және үміттерін анықтау.
8. Қақтығыстың даму сатыларын анықтаңыз: қайшылықтан, оқиғадан (лат. *incidens*— орын алушы) экспектацияға дейін (тосу), содан кейін фрустация мен қарсы тұруға (мақсатқа жету үшін күреске).
9. Қақтығыстың бұзу дәрежесін диагностикалау (қатысушылар үшін, іс үшін, ұйым үшін).
10. Күрделі жағдайды қолға ала отырып, оны дереу локализациялау.
11. Мүмкін болатын шешімдерді іздеңіз және ықтимал проблемалардың пайда болуын болжаңыз.
12. Жанжалды тараптармен бірлескен келіссөздер жүргізу немесе жанжал қатысушыларымен жеке талқылаулар жүргізу және тиімді жолдарды анықтау (олардың жағымды жақтары мен кемшіліктерін талдау) екі тараптың қосылған тұжырымдамаларынан ұсынылған мақсаттар мен оған жету тәсілдері бойынша жанжалды шешу (шешу жолы) үшін ең қолайлы шешімді тандау.
13. Келешекке тараптардың әрекеттерін анықтауға арналған психологиялық келісімшарт жасау.
14. Тиімді қарым-қатынас жасау,тәжірибе жинақтау мен адамдарды серіктестікке үйрету, жанжалды алдына алу бағдарламасын жасау.

Алгоритм негізінде жанжалды жағдайды психологиялық талдау шұғыл практикалық іс-әрекеттерді жүзеге асыру қажеттілігін тудырады:

- шиеленістін болуын мойындау, ынтымақтастықтың ахуалын қалыптастыру;
- уақыт, қатысушылар құрамы, орынды әзірлеу – осындай бірлескен процедураны өндіру;
- жанжал шекараларынсызып қою - жалпы терминдер, көзқарастар,күмәндік;
- олардың ықтимал шешімдері мен жеткізу нысандарын атап шығу - пікірталас, келіссөздер, сұхбат, қарым-қатынастың

анықтығына ұмтылу;

- келісімге қол жеткізу - қолайлы нұсқаларды зерттеу және таңдау, психологиялық келісім-шарт, құжаттар;
- жанжалдың шешудің белілі мерзімін белгілеп, анықталған бір бағдарламаны өмірге енгізу - іс-шаралар, мерзімдер, орындаушылар және қабылданған шешімдерді қанағаттандыру, әлеуетті мәселелер.

Осылайша, қақтығыстарды басқарудағы арнайы дағдыларға ие болу және оларды алгоритмді талдау негізінде диагностикалау, адамдарға әсер ету әдістері тиісті шешімдерді табуға және проблеманы жоюға мүмкіндік береді.

Тапсырманы орындаңыз

Төмендегі кестені толтырыңыз. Жақында болған кейбір қақтығыстарды есте сақтаңыз, оның шешілу тиімділігін бағалаңыз және осы оқулықтан алынған білімді пайдалана отырып, осы қақтығыстың шешімін табуға тырысыңыз.

Қақтығысты жағдайдың қысқаша сипаттамасы	Қақтығыстарды шешу үшін пайдаланылатын стиль	Жалпы ақпарат Сіздің ойыңызша бұл стильдің тиімділігі (-3-тен +3-ге дейін)	Мәнерді қолдану нәтижесі (оң немесе теріс)	Бұл қақтығысты басқа мүмкін шешу жолдары

ӘРТҮРЛІ ЖАСТАҒЫ БАЛАЛАРМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС, ОТБАСЫЛЫҚ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС

Ересектердің өзара қарым-қатынасы, әрине, өзіндік ерекшелікке ие, бұл туралы қарым-қатынас әдебиеттерінде қиындықтарды талдау тұрғысынан және кеңестер мен практикалық ұсыныстар деңгейінде өте көп айтылады. Мұның бәрі ересектердің өз өмірінің көпшілік бөлігін жұмыста өткізетініне байланысты. Олардың өзара әрекеттесу жолдары (конструктивтік немесе деструктивтік), кәсіби проблемаларды шешу жолдары (қақтығыс немесе ынтымақтастық арқылы) олардың жеке әл-ауқатына, жұмыс қабілеттілігіне және жайлылығына ғана байланысты емес, сондай-ақ бірлескен қызметтің нәтижелеріне, ұйымның тұрақтылығына немесе

банкротқа ұшырауына, жеке және корпоративті бәсекеге қабілеттілігіне, кейде өзара әрекеттесетін адамдардың тағдырына, әсіресе әріптестердің балалары болған жағдайда, байланысты болады.

Жасыңыз сәйкес келмейтін адамдармен табысу, ересектер мен балалардың өзара қарым-қатынасы, отбасылық қарым-қатынас - бұл мәселелер қарым-қатынас жайлы әдебиеттерде аз дәрежеде қарастырылған. Шын мәнінде, бұл қарым-қатынастардың бұзылуына әкеліп соғатын елеулі қиындықтар тудыратын байланыстардың жас ерекшелігі сипатына және психологтар мен психиатрларға кеңес беру құзыретінде жиі кездесетін жеке мәселелерге байланысты.

Әртүрлі жастағы балалармен қарым-қатынас жасаудың қиындықтары, психологтардың пікірінше, көптеген балалардың қарым-қатынасқа теріс әсер ететін әртүрлі сипаттамалық ерекшеліктеріне байланысты. Осылайша, В.Н. Куницынаның (1991 ж.) зерттеулері барысында түрлі психологиялық тестілердің көмегімен Санкт-Петербург мектебінің 490 жоғары сынып оқушылары зерттелді. Жасөспірімдер арасында әр түрлі қиындықтардың таралуына байланысты келесі қорытындылар шығарылды. Бірінші кезекте, ұялшақтық (25% -дан 35% -ға дейін) - бұл басқа қиындықтарға қарағанда жиі кездеседі, одан кейін келіспеушіліктер (19%), одан кейін терең интроверттілік (17%), аутистикалық (15%), шамадан тыс сезімталдық (12%). Сонымен қатар жеке қасиеттері бар адамдар саны өте жоғары, бұл қасиеттер олардың коммуникативті жетістіктерімен үйлесімділігін төмендетеді: өзін-өзі бағалауы төмен адамдар - 43%, жоғары авторитарлық - 36%, агрессивті - 25%. Мектеп оқушыларының жартысына жуығы (43%) жақын қарым-қатынаста өзін қанағаттанарлықсыз сезінеді, жалғыздық сезімін сезінеді; бұлбалалардың қарым-қатынастарындағы барлық қиындықтарды, кейде шынайы жағдайды көрсетеді, яғни достардың толық болмауын айқындай түседі.

Джон Холт өзінің «Балалардың сәтсіздіктерінің себептері» кітабында мектептік жүйе балалардың психикасын және эмоцияларын бұзатындығын айтады. Оның жұмысы мектепті және ересектерді оларда жұмыс істеуге, оқушыларды қорлайтын және сезімге бөлеп, айыптады. Гуманистік психологтар сәтсіздіктен және бас тартудан қорыққан оқушыларға үйренуге мәжбүр емес, бейімделуге мәжбүр етеді. Балалар өздерін құрметтеуді немесе тәртіпті бұзғандығын сезінеді, немесе тұтастай бүлінеді. Барлық жағдайларда баланың жеке басы зардап шегеді, ол кейде қарым-қатынаста, оның ішінде ұялшақтықта көрінеді. Ұялудан басқа,

қарым-қатынаста қиындықтарға алып келетін жеке қасиеттерін ажыратуға болады; олар келесідей қорытынды жасауға болады:

- адам өзімен қалай байланысуға болатындығын біледі, бірақ білмейді (жаман мінезі, ұятсыздық, өзін-өзі бағалау);
- басқа адамдармен тіл табысқысы келмейді (аутизм,жалғыздық);
- қаншалықты біледі, бірақ мүмкін емес және қаламайды (иеліктен шығару, әлеуметтік байланыстарды үзу, жалғыздық);
- біледі, бірақ іздемейді (терең интроверсия, өзін-өзі қамтамасыз ету, мотивацияның жоқтығы);
- біледі, және қалайды, бірақ қарым-қатынастан қорқады (уайымдау).

Байланыстағы қиындықтардың аталған сипаттамалары, әдетте, терең жеке қасиеттер болып табылады. Адамдармен қарым-қатынас тәжірибесінде олар қолайсыз жағдайларда ауырлатыла алады, егер еленбесе, содан кейін толық жеке байланыстар үшін объективті кедергіге айналады. Мұндай балалармен қарым-қатынас мұғалімдер мен ата-аналардан жоғарыда жазылғандай толеранттылыққа ғана емес, сондай-ақ, белгілі бір балалардың қиындықтарын түсінуге және олармен бөлісуге мүмкіндік беретін эмоциялық интеллектіні талап етеді, бұл ең ыңғайлы шарттары.

ВЕРБАЛДЫ СИГНАЛДАР АГРЕССИЯ КӨРСЕТКІШТЕРІ РЕТІНДЕ

Оқытушы мен студенттің арасындағы тұлға аралық қарым-қатынас жүйесіндегі қақтығыстар өте кең таралған. Мамандардың пікірінше, бұл шиеленістерде жиі жанжалдар туындайды, мұғалімнің сәйкессіздігінен, оқушыға немесе ата-аналарға агрессиялық реакцияға қорлау немесе қорлайтын шабуыл жасауға мүмкіндік береді. Мұғалімнің педагогикалық қызметі студенттер тарапынан бағынысты жоғары мәдениетті дамытуды білдіреді. Көптеген мұғалімдер бұл стандартты талаптарды қатайту арқылы, мұғалім мен оқушылар арасындағы әкімшілік тәсілдер арқылы, соның ішінде императивті қарым-қатынас формасы арқылы қашықтықты ұлғайта отырып, бұл бағындыруға қол жеткізеді.

Авторлылықты басқа біреуге әсер етудің тәсілдері қолданғанда, бет-әлпет жиі өзгереді, бұл сөйлейтін адамның сезімін «оқып» беруге мүмкіндік береді. Мысалы, күлімсіреу, мейірімділік сезімін жиі көрсете алмаса да, келіспейді. Мәселен, жағымсыз жағдайдағы шулы күлімсіреу толқудың және алаңдаушылықтың сезімін тудырады; қылқаламмен бірге жүретін күлкі оған мойынсұнуға дайын екенін көрсетеді, ал қастарымен күлімсіреу артықшылықты білдіреді. Ауыстырылған қастар, әдетте, мақұлдамайды, ал

қысылған жақтары берік және сенімді, сондай-ақ агрессивті көзқараста болады. Еріннің тұндырғыштары мен төменгі бұрыштары тітіркену мен жағымсыздықты көрсетеді.

Көздің сигналдары сезімдердің көрінісі үшін өте маңызды: көзге көріну, көзге көрінбеу, найзағай оқушылары, шағылысқан және тістері қысылған, бет жағының қозғалысы - бұл агрессияны көрсетеді. Әдетте, бет әлпеті мен көз сигналдары агрессивті қимылдармен біріктіріледі: сығылған жұдырықтар, бір иық сәл алға, кең арақашықтағы аяқтар және басқа да ауыздан емес сигналдар, мысалы жоғарғы дене артқы жағынан ауытқу. Тізімде айтылғандардан басқа, мұғалімнің теріс сезімдері де оның дауысы, үні және сөйлеу қарқынынан көрінеді. Дыбыс сөзі - бұл сезімнің күшінің индикаторы, интонация фразаға өзгеше мағына береді, тіпті күлкі металл ноталармен бірге болуы мүмкін және күлкі оқушыны оның өткір аяқталуына бағытталған қаламның немесе қарындаштың бұрылуымен бірге агрессияның дәлелі болып табылады.

Осылайша, ауызша емес мінез-құлық арқылы мұғалім сөзділік қарым-қатынасын бейтараптылықпен толықтырады және өзгертеді, айтылғандарды нығайтады және айқындайды, оның қарқындылығын арттырады. Мұндай ауызша емес мінез-құлық мұғалімдер арасында кеңінен таралғандықтан, жақында оқушыларға қатаң талаптарды белгілеу үшін әдебиетте «таяқ педагогика» термині қолданылған. *«Балалық педагогика»* балаларға мектеп пен мұғалімдерге теріс қатынас жасайды, танымдық белсенділіктің табиғи қызығушылығын жоғалтады. Жоғарыда айтылғандай, агрессияға негізделген осындай педагогикада үстемдік басым болғандықтан, бұл құбылысты және оның жанжалдардың пайда болуына ықпалын егжей-тегжейлі қарастыруға болады.

АГРЕССИЯНЫҢ ТҮРЛЕРІ ЖӘНЕ ОНЫҢ ЖАНЖАЛДАРМЕН ӨЗАРА БАЙЛАНЫСЫ

Мінез-құлықтағы агрессивтілік әртүрлі нысандарды қабылдауы мүмкін: кекшілдік, қаскөйлік, қорлау, қорлау, наразылық және өзін-өзі жазалау, дау-жанжал және дау-дамай. Агрессивті-қақтығыстағы өзара әрекеттесу әріптесті тоқтатып, психологиялық қорғаудың әртүрлі жолдарын белсендіреді. Агрессияның әр түрлі көріністері бар: дөрекілікден физикалық шабуылға дейін. Адамдар арасындағы қарым-қатынас саласында мамандар В. Куньцын, Н.Казаринов және В.Погольш агрессивті мінез-құлықта жеке, материалдық немесе моральдық зиян келтіру (шамадан тыс, шабуыл жасаған шабуылдар мен әрекеттер) арқылы өз бастамаларына шабуылды түсінеді. Агрессивті мінез-құлық, ашуланушылық, қасірет, және т.б. сияқты

күшті эмоциялық құбылыстармен қатар жүреді.

Көптеген психологтар агрессивті мінез-құлықтың жойылуына баса назар аударды. Мысалы, Э. Аронсон агрессивті тұлғаның негізгі ерекшеліктері ретінде сенімділік пен бұзылуды анықтады. Басқа адамдармен өзара қарым-қатынас жасағанда, ***аспаптық (жүйелік) агрессия*** өзін көрсете алады - бұл оң нәтижеге қол жеткізуге бағытталған агрессивті әрекет ету құралдарын қолдану, ал теріс нәтиже (үйді бульдозермен жалдаушылардың көз алдында бұзу). Зиян келтіретін зиян, зақым жанама өнім болып табылады. Мұндай агрессивтілік оқыту процесінде тіпті модельдеуге болады.

Қасақана (интенцивті) агрессия - салдары туралы хабардарлықпен зиян келтіру ниеті. Бұл мақсатқа қол жеткізуден рахат алу арқылы ерекшеленеді. Мұндай агрессия күрделі уәждемеге негізделген (мысалы, референдум тобын бекіту, дөрекілік, бұзақылық). Ауруды, басқа адамға жағымсыздықты туғызған «агрессор» өзін жоғары бағалайды, қадір-қасиетін сезінеді. Тіпті егер зиян келтірілмесе де, бір мақсаты - агрессивті әрекеттері болады.

Мұғалімдерді, ата-аналарды төзімділікке үйрету үшін агрессияның көздерін түсіну керек. Әдебиетте бұл мәселеге қатысты кемінде екі көзқарас бар. Біріншіден, агрессия - тәндік, биологиялық тұрғыдан, қозғалыс түрінде, бейнеқосылғымен, әдетте, мұра болып табылады. Бұл көзқарас фрейдизм мен катарсис теориясымен расталады. З. Фрейдтің сөзіне қарағанда, агрессия адам табиғатына тән иррационалдық қастық. Алайда, ғалымдар мұра меншік емес, белгілі бір жолмен әрекет етуге бейімділік екенін дәлелдеді. «Әлеуметтік этология» сияқты ғылыми бағыттың өкілдері агрессияның жануарлардың бейнеқосылғыларынан мұраға қалған атавизмден басқа ештеңе жоқ екенін айтады.

Сондай-ақ, агрессия білім алудың, білімнің нәтижесі болып табылады және оның жалғыз көзі - сыртқы жағдайлар. Мұндай көзқарастар да адамдарға ұқсас. Мысалы, Э. Аронсон және басқалар агрессияны көңіл-күйдің бұзылуына реакция ретінде қарайды; необхеристтер агрессияны мінез-құлықпен, жағдайға реакциямен байланыстырады. Біз үшін маңызды әлеуметтік білім теориясы (А. Бандура). Жеңістер агрессияны қалыптастырады және жеңіліске ұшырайды. Сондай-ақ, анонимді түрде әрекет жасайтын адамдар агрессивті әрекет жасайды, өйткені әлеуметтік бағалау туралы алаңдаушылық азаяды, ішкі шектеулер жойылады. Сондықтан, топта, жасөспірімдер, өтпелі жастағы жас адамдар, кейде өздерін жалғыз әрекет етуге қарағанда, өздерінің құрдастарына қатысты қатал әрекеттерді жасайды. Агрессивті мінез-құлық жұқпалы болып табылады.

Агрессивтілік - *бейсаналық* (бұрмалаулар түрінде) және *саналы*

(цинизм және ашық де құрылымдық, девиантты мінез). Ол балалық шақта қатты көтермелеуді танымайтын, бірақ шамадан тыс жазалауды қолданатын қатаң авторитарлық білім жағдайында қалыптасады. «Девиант» термині кейбір адамдардың басқа адамдарға қатысты әрекеттерін білдіреді, оның барысында қоғам өмірінің нормалары мен формальды ережелері әдейі бұзылып, теріс салдарға әкеп соғады. Психологиялық әдебиетте танымал және болжамды рөл атқаратын эксперименттердің бірі, Ф. Зимбардоның және оның әріптестерінің тәжірибесі Стэнфорд университетінде өткізілген.

Психология факультетінің жертөлесінде олар шағын эксперименталды ... «түрме» ұйымдастыруға шешім қабылдады. Тәулігіне 15 доллар, ондаған эмоциялық тұрақты, физикалық күшті студенттерді жалдады. Барлық сезімдердегі тақырыптар қалыпты болды, заңға ғана емес, барлық ұсынылған психологиялық тесттерге арналған норма. Бұл студенттер еркін түрде екі топқа бөлінді: «күзетшілер» және «тұтқындар».

Әр топқа белгілі бір мінез-құлық ережелері тағайындалды. Топтардағы іріктеудің кездейсоқ табиғаты бастапқыда әртүрлі топтарға түсіп кеткен адамдар арасындағы айырмашылықтардың жоқтығына кепілдік берді. Сонымен қатар, «күзетшілер» өздерінің міндеттерін орындау бойынша толық нұсқаулар алмады. Оларға тек: «Сіз тұтқындардың шағымдарына назар аудармай, заңға бағынуыңыз керек және түрмедегі тәртіпті сақтауыңыз керек. «Қамаудағыларға» кез келген зорлық-зомбылықты пайдалануға тыйым салынады ».

Түрмедегі өмірді модельдеу, «тұтқындар» әдеттегі түрмедегі ережелер мен ережелерден кейін әрдайым жасушаларда болуы керек. Оларға туыстарымен және достарымен ғана бару рұқсат етілді. «Күзетшілердің» рөлі, әрине, ауыртпалықсыз болды. Олар ауысыммен жұмыс істеді, уақытты қалған уақытта өздері жұмсады.

«Күзетшілердің» жаңа рөлдеріне үйренуіне тек қысқа уақыт қажет болды, ал «тұтқындар» өз күшін қабылдады және өздеріне өздерінен бас тартты. Көп ұзамай «күзетшілер» мен «тұтқындар» арасындағы өзара іс-қимылдың басты нысандары бұйрықтар, қорлықтар, салыстыру, ауызша және физикалық агрессия және тікелей қауіп-қатерлер болды. Тәжірибе барысында «күзетшілердің» әрқайсысы зорлық-зомбылық, авторитарлық мінез-құлықты көрсетті. Ал «тұтқындарға» қатысты «күдіктілер» қатаң түрде басылған «көтеріліс» әрекеттерінен кейін олар өздерінің пассивті рөлдерімен толығымен татуласады. Тіпті «күзетшілер» ашық агрессия жасаған жағдайда да, олар ешқандай қарсылық көрсете алмады.

Эксперимент азаматтардың жаңа рөлдерді үйрену қаншалықты

жылдам екенін көрсетті. Зерттеушілер «патрульдер» мінез-құлқында айқын көрінген патологиялық реакцияларды ескере отырып, алтыншы күні экспериментті тоқтатуға мәжбүр болды. Бұл жоғары эмоционалдық тұрақтылық, күшті денсаулық пен қалыпты психикамен ерекшеленетін адамдар арасында болды! Тәжірибенің мерзімінен бұрын аяқталуы эксперименттің ұзартылуына қарсы келмейтін «күзетшілерге» шынайы көңілсіздік тудырды.

Бұл эксперименттің негізінде қандай тұжырымдар жасалуы мүмкін? Әр адам секілді, оның қатысушылары өмір, әдебиет, өнер және БАҚ-тардан шығарылған стереотипті рөлдік ұсынымдар жиынтығына ие. Осы стереотиптердің ішінде күзет пен тұтқынның рөлі туралы пікірлер де болды. Студенттердің өз тәжірибесі, сөзсіз, қатысушылардың біреуінің күші бар қатынастарды сөзсіз жұтып қойды, екіншісі оған толық немесе маңызды дәрежеде («ата-бала», «мұғалім-студент» және т.б.) байланысты.). Бұл стереотиптер оқушыларға қысқа уақыт ішінде олардың жеке және жеке қасиеттеріне өте ұқсамайтын рөлдерді оңай меңгеруге мүмкіндік берді.

Осылайша, зерттеушілер тіпті психикалық немесе арнайы білімдегі патетикалық ауытқуларсыз адамдар ойнайтын рөлдерге сәйкес келетін мінез-құлқының экстремалды түрлерін көрсете алатындығын көрді.

ЖАНЖАЛДАРДАҒЫ ЭМОЦИОНАЛДЫҚ РЕТТЕУ ЖӘНЕ ӨЗІН-ӨЗІ РЕТТЕУ

Қақтығыстық қатынастардың ажырамас бөлігі - теріс тәжірибе, сондықтан жиі олар бұрыннан бар немесе пайда болған жанжалдардың көрсеткіштері болып табылады. Сарапшылардың пікірінше, қақтығыстарды жеңу, эмоцияларды басқаруға байланысты, сонымен қатар, бақылауды бақылауға мүмкіндік береді, оларды басқаруға мүмкіндік береді, суықтан қанның пайда болуына талдау жасайды және оқиғалардың дамуының ықтимал нұсқаларын болжауға және мінез-құлықтың үздік стратегиясын таңдауға мүмкіндік береді.

Эмоциялық қаныққан іс-әрекеттер, әдетте, қарсы агрессиялық реакцияларды тудырады, сондықтан эмоцияларды бақылау дүшпандықтың өсуіне кедергі келтіреді және өзара әрекеттесудің сындарлылығын сақтайды. Сонымен қатар, белгілі бір эмоционалды күйлерде ұзақ және тұрақты болу денеге зиянды әсер етеді және ішектің ішкі реакциясын (ішке) немесе жүрек-қантамыр жүйесі бұзылысына ие ішкі органдардың соматикалық бұзылуларының

пайда болуына әкеледі, ашу мен агрессия кезінде (сыртқы ортада). Мұндай эмоциялар бұзушы оқиғаларды тудырады, сондай-ақ олар адам өмірін азайтатынын дәлелдейді. Көп жағдайда басқа адамдарға қатысты агрессия арқылы адам манипуляция жасайды, себебі ол оны негізгі үрейден босатады. Рационалды-эмоционалды терапияны жасаушы А. Эллис деструктивті тәжірибенің бес тобын анықтады, оның ішінде:

- алаңдататын шеңбердің эмоциялары: алаңдаушылық, үрей, қорқыныш;
- агрессиялық шеңбердің эмоциялары: ренжіту, тітіркену, ашулану, ашу;
- автоаггрессия: шамадан тыс кінәлі;
- депрессиялық шеңбердің эмоциялары: терең күйзеліс, апатия, депрессия,
- қатты қайғы-қасірет, үмітсіздік.

Бұл агрессивті шеңбердің эмоциялары, ол көбінесе бұзылуға реакция ретінде көрінеді, қақтығыстарды тудырады және стресстік жағдайлар тудырады. Кейбір сарапшылардың айтуы бойынша, гневтің жинақталуы денені бұзады, сондықтан оны тоқтатпау туралы кеңес беріңіз (мысалы, Жапонияда резеңке қуыршақ пайда болды, сіз АҚШ-та арнайы бөлмелері бар, онда сіз « естімейді, бірақ ашулану әлсірейді және т.б.). Сонымен қатар, стресс теориясының негізін қалаушылар, мысалы, «Қиындықсыз стресс» кітабының авторы Г.Сили, стресстің - бұл қорқынышқа жауап ретінде барлық дененің қорғанысын жұмылдыру болып табылады. *Күйзеліс (ағылш. stress)* - түрлі қолайсыз факторлардан қысым, кернеу. Денедегі қорғаныс күштері мен ресурстары қауіппен күресу үшін жеткілікті болса, онда ешқандай қорқынышты оқиға болмайды. Осындай стресті Селье «*эвстресс*» деп атады. Бірақ егер ресурстар жеткіліксіз болса, денесі патологиялық өзгерістерге ұшырайды, бұл фаза «қиындықтар» деп аталады, бұл көптеген ауруларға әкеледі. Бұл ашуланғанда стресті азайту және стрессті азайтудың бірден-бір жолы. Осылайша, қақтығыс жағдайына ашуланған адамдар эмоционалды шығынды жасайды. Сонымен қатар, мысалы, Фридман мен Розенманның айтуы бойынша, ашуланған, агрессивті адамдарда жүрек-тамыр ауруларының қаупі жиі кездеседі. «А типті А» атауымен олар өздерінің жеке сезімдерін созылмалы уақыт жетіспеушілігі, жоғары амбициялар, үстемдікке ұмтылу ретінде біріктірді. Демек, ашудың себебін іздеп, ашудың пайда болуы.

Көптеген ғалымдар (М. МакКей, Ю.Мккай, П.Роджерс) ашу әртүрлі стресстік түрлерін қабылдауы мүмкін деп есептейді, мысалы, ауыр сезімдер (қорқыныш пен қорқыныш, жоғалту және депрессия, қорлау, кінәлі және т.б.); ауырсыну сезімі (физикалық ауырсыну, шаршау және жүктеме, бұлшықет кернеуі және т.б.);

Бүлінген мұқтаждықтар мен қауіптер. Ынтымақтастық тәжірибесі көрсеткендей, белгілі бір жағдайларда эмоциялар оларға кернеуді жеңуге көмектеседі. Мұндай эмоциялар «ақталған» немесе шынайы деп аталады. Басқа жағдайларда, эмоциялар, керісінше, қиындықтармен, кедергілермен, тәжірибелермен күресу қабілетін айтарлықтай төмендетеді. Шынайы сезімдерге қуаныш, қорқыныш, ашулылық пен қайғы да кіреді.

Қоғамдағы мәдени стереотиптер кейде кейбір эмоцияларды басуға тыйым салады. Сондықтан, кейбір ұйымдарда корпоративтік мәдениет ережелерінде, ашуға, ренжіске және алаңдаушылыққа әлеуметтік жағынан жол берілмейді. Тіпті ерекше шектеу белгіленеді: эмоционалды және зорлық-зомбылық, әсіресе клиенттермен қарым-қатынас жасағанда («Тұтынушыы - патша, бірақ біз оның қызметшілері», «Тұтынушы әрқашан дұрыс» және т.б.). Оқу орындарында клиенттер көбінесе ата-аналар болып табылады, олар қай мектепте балаға беруге және қандай білім беру қызметтеріне қосымша төлеуге тұратынын шешеді. Сондықтан, стресстік, қақтығыстар мен эмоцияларды басқару қабілеті оқу орындарында жұмыс істейтін мамандардың айтарлықтай кәсіби біліктілігі болып табылады.

Осыған байланысты мұғалім өзінің эмоционалды жағдайын қалай басқаруға үйренуі керек. Эмоцияларды басқарудағы алғашқы қадам олардың қатысуын мойындайды; екінші қадам - оларды тудыратын жағдайларды зерттеу; Үшінші кезең - бұл шынайы және жасампаз реакциялар арасындағы айырмашылық. Шынайы сезімдер жағдайды жеңуге көмектеседі, негізсіз - кедергі жасайды. Дегенмен, практика көрсеткендей, ересек адамның авторитарлық адамы өзара әрекеттесуді емес, конструктивті сендіру формаларын қалай және қалай пайдаланғысы келетінін білмейді. Сондықтан бала кезіндегі мінездемелердің оң қасиеттерін қалыптастыру керек, ал мектеп жасында төзімділікті дамытады және басқа адамдардың мәдени құндылықтарын құрметтеуге мүмкіндік беретін мәдениетаралық құзыреттілікті кеңейтеді. «Таяқты педагогика» оң нәтиже бермегендіктен, прогрессивтік мұғалімдер ынтымақтастықтың педагогикасын меңгере бастады. Түсініспеушілікті жою үшін тіл табысу стратегриясын қолданып көріңіз

Тапсырманы орындаңыз:

Жанжалмен «рекеттесі стратегиясына сәйкес әрекет етіп көріңіз.

Сіз істейсіз	Жақсы істеу керек
Сіз қысым жасайсыз	Сендіруге тырысыңыз
Сіз қарсыластың жеке басына шабуылсыз	Мәселеге тікелей назар аударыңыз
Сіз жауды жеңуге және жоюға тырысасыз	Мәселені шешудің жалпы тәсілін іздеңіз
Сіз қорытынды пікірге / шешімге ерте келдіңіз	Басқа адамдардың дәлелдеріне ашық болыңыз
Сіз қалаған позицияда тұрасыз	Басқа көзқарастарыңыз қызықтырады
Сіз үшін тек «немесе-немесе», сіз көрмеген басқа мүмкіндіктер бар	Мүмкіндіктердің байытылған бояғыштарымен реттеңіз
Сіз қарсыластың еркін бұзуға тырысып жатырсыз	Оны дәлелдер арқылы сендіруге тырысыңыз
Сіз жауды үмітсіз жағдайда қалдырдыңыз (мысалы, уақыт қысымы салдарынан) және оған баруға мүмкіндік бермеңіз	Оған қарсы болыңыз - өз абыройын жоғалтпай өз позициясын өзгерте алады

Мектеп күрделі қайта құруды талап етті, оқушыларға психологиялық-педагогикалық әсер етудің формалары мен әдістері өзгерді. Қиын балалардың ата-аналарымен қарым-қатынас жаңа жолмен дамиды: мұғалімдер балалардың шексіз шағымдарын олардың еңбектерінің сипаттамасына және оқытудағы жағымды жетістіктерге көшті. Алайда, мұғалімнен талап етілетін студенттермен және олардың ата-аналарымен қарым-қатынас жасау тәсілдері коммуникативті құзыреттілікке негізделген жанжалдарды басқару дағдыларын қалыптастырды. Өкінішке орай, педагогикалық жоғары оқу орындарында және жоғары білім жүйесінде мұғалімдер қарым-қатынас психологиясы, топтық және топтық менеджмент, практикалық қарым-қатынас, педагогикалық қарым-қатынас мәдениеті бойынша оқытудан өтпейді. Бұл мұғалімдердің ынтымақтастық оқытушысына ауысу қиындықтарының себебі.

Сондай-ақ, студенттің мұғалімдермен жиі кездесетін себептері студенттің әдепсіз әрекеті, оның төзімділігі және тіпті мұғалімге қатысты қорлауы болып табылады. Соңғы жылдары мұндай симптомдар жиі көрінеді. Мұндай қақтығыстарда құдайлардың жас

ерекшеліктері әсіресе анық. Жас жасөспірімдер үшін, мысалы, теріс мінез-құлықтың ең басты себебі - өзін-өзі растауға деген ұмтылыс, сынып көзқарастарын құрметтеуден қорқу, рефераттық топта өз позицияларын бекіту және т.б. Бұл жас ерекшеліктері, сондай-ақ антисоциальдық мінез-құлықты қоса, осы немесе басқа мінез-құлықты тудырады. Егер мұғалім мұндай шиеленісті сындарлы түрде дербес шеше алмаса, кейбір жағдайларда психологты, әкімшілік өкілдерін (бас оқытушы, директор) немесе ата-аналарды тарту ұсынылады.

«ДЖОХАРИ ТЕРЕЗЕСІ»

Әртүрлі жастағы адамдар арасындағы қарым-қатынастардағы қиындықтарды талдау үшін мұғалімге «Джоари терезесі» (әзірлеушілердің аты-жөні - Джо Люфт пен Гарри Ингрэм) қолдануға болады. Бұл сегіз ұяшықтың немесе «терезе» схемасы, оның көмегімен адам қоршаған айналасына, ал айналадағы адамдарға - оның шеңберіне қарап отырады; кадрға төрт көзілдірік салынған: олардың біреуі (ашық *Мен*) «екі жақты» болып табылады - осы салаға кіретін адам өзі және басқалар үшін бірдей көрінеді; бір ғана жолды көруге мүмкіндік беретін шетелдік автокөліктердегі сияқты екі стақан түсті. Олардың біреуі «шебері» арқылы барлық көрінеді, ал ішіне кірмейтіндер (құпия *Мен*) басқа стакан арқылы, керісінше, шебері ештеңе көре алмайды, бірақ бәрі керемет көрінеді («соқыр дақ»). Ақыр соңында, соңғы стакан аязға түсіп, оны ештеңе көре алмайсың (бейсаналық *Мен*) (4-схема).

4-схема. «Джохари терезесі»

	Маған таныс есім	Маған таныс емес есім
Басқаларына белгілі	Ашық мен («Арена»)	«Соқыр дақ»
Басқаларға белгісіз	Құпия мен («фасад»)	Белгісіз мен

Мұғалімнің кәсіби көмегі тіпті кәсіби психолог, тіпті сыныптың өзі де болуы мүмкін. Балаларды кешіруді, олардың қателерін және қате әрекеттерін еске түсірмеуді, жанжалды жағдайды шешкеннен кейін, ұнатпауды білу маңызды.

Мұғалімдер және оқушылар кезде мектептегі ортада қақтығыс жағдайлар бар. Мұндай қақтығыстарды әсіресе мұқият талдауға және делдал (фасилитатор) ретінде әрекет ететін директордың қақтығысты тиімді шешіп қана қоймай, сонымен қатар командаға ынтымақтастық, әріптестік қатынастар, пайдалы қарым-қатынас сабақтары, тренингтер және мастер студенттерге арналған сабақтар.

Осындай қақтығыстарда әділдік, ересектердегі сөздер мен іс-әрекеттердің тіркесімі, педагогикалық қателіктер мен босатулардан сабақтарды талдау және алу.

Тапсырманы орындаңыз

Сіз өзіңіздің өміріңіз туралы фильм түсіргеніңізді елестетіп көріңіз. Бұл жаттығу өміріңіздің не екенін білуге көмектеседі.

Рақаттаныңыз және көзіңізді жабыңыз. Фильмнің әрекеті қайда пайда болады? Негізгі сюжет қандай? Негізгі кейіпкерлері кім? Екінші сипаттағы кім? Суреттің режиссері кім? Бұл фильмді көргенде көрермендер не істейді? Сахнаның шарықтау шегі қандай? Ненің соңы? Фильмнен қандай қорытынды жасауға болады? Фильм аяқталған кезде көрермендер не сезінеді?

Мектеп қатынастары жүйесіндегі өзара іс-қимылды жақсарту мұғалімнің отбасындағы қарым-қатынасты жақсартады. ***Отбасылық-тұрмыстық жанжалдардың*** психологиялық механизмі бойынша, негізінен, отбасы мүшелерінің эмоционалдық сәйкестендіру деңгейіне байланысты және адамның мамандығына тәуелді емес. Сонымен қатар, үнемі шиеленіс пен өзін-өзі беру жағдайында жұмыс істейтін шаршағыш мұғалімнің невропсихикалық кернеу тудыратыны, сөзсіз үйге келеді, жай ата-анаға айналады, ыңғайсыздық сезінеді және оған ерекше қарым-қатынас қажет. Орынсыз сөйлеу, түсінбеушілік, отбасы мүшелерінің нұсқауларын орындамауы қақтығыстардың пайда болуына негіз қалайды және психикалық шиеленіс эмоциялық реакциялар мен әрекеттерді бақылауға мүмкіндік бермейді. Сондықтан, отбасылық өмірде мұғалімге толеранттылық пен стрестке төзімді болу маңызды, ал отбасы мүшелері қосымша қамқорлық пен көңіл бөлуді және демалу және босаңсу (шиеленісті азайту) үшін жағдай жасау керек. Алайда отбасы мүшелері жиі тиімді өзара әрекеттесуге үйренбейді, сондықтан қысқа мерзімде отбасылық қақтығыстарға қатысты жағдайды оңтайландыруға гипотетикалық болып табылады.

ЖАНЖАЛДАРДЫ БАСҚАРУ ТӘСІЛДЕРІ

Шиеленістерді шешу тәжірибесінде оларды басқарудың үш негізгі жолы бар: жолын кесу, кейінге қалдыру, жанжалды іскерлік әңгімеге айналдыру (келіссөздер, талқылау, ми шабуылдау арқылы). Қақтығыс жағдайын шешуге кіріспес бұрын екі тарап арасындағы

өзара іс-қимыл үдерісінде маңызды болып табылатын бірқатар шарттарды ескеру қажет:

- жанжалды жағдайды шешуге қатысты тараптардың іс-әрекетінің еріктігі;
- қақтығыстың барлық қатысушыларына мейірімді, дұрыс көзқарас (айна әсері);
- қақтығыс маманының бейнесі жағдайға сәйкес келуі және оң әсер етуі керек (бірінші әсердің әсері).

Дегенмен, жанжалды шешу оңай іс емес, ол ұзақ уақытты алатын, күрделі процесс. Шиеленістерді шешу әдістерінің арасында жолын кесу кеңінен қолданылады. Адам (басшы немесе мұғалімі) билігі бар, және ол араласқаннан кейін жанжал тоқтатылды деп сенеміз, осы кезде ғана бұл әдіс тиімді деп саналады. Шиеленістің ***кейінге қалдыруы***, егер мәселені қараудан бас тартса, мүмкін болады. Бұл жанжалды прецедент (лат. *praecedens* — алдында келе жатқан, алдындағы)қайтып келіп, қайшылықтарды жойып көріңіз, ол үшін «осында және қазір» принципін қарастыру қажет.

Жанжалды шешу үшін ең ұтымды тәсіл ***іскерлік талқылауға айналдыруға*** болады. Осы мақсатта екі жақты да мұқият тыңдап, олардың қандай претензиялары бар екенін тыңдап, келіссөздерді жағымды дауыс тонымен айту қажет. Келіссөздер адамдар арасындағы қарым – қатынастың негізгі құралы ретінде маңызды рөл ойнайды және осы ретте ол екі жақты серіктес ретінде көрсетуі мүмкін.

Шиеленістерді шешудегі қарсы тұру стилі:

- қарама-қарсы тарапты қарсылас ретінде қарастыру;
- негізсіз талаптар;
- теріс эмоциялардың көрінісі (агрессиялық, дөрекілік);
- ештеңеден бас тартқысы келмейтінін айқын көрсету;
- ақпаратты бұрмалау, блеф;
- басқа тараптың мүддесін түсінуді қаламау;
- келіссөздер басталғанға дейін қалыптасқан келіссөздердің нәтижесіне қатысты көзқарасын өзгертуге келіспеу.

Жанжалдарды шешудегі ынтымақтастық стилі:

- қарама-қарсы тарапты серіктес және ықтимал пікірталас адам ретінде қарастыру;
- салмақты және негізделген талаптар қою;
- жағымсыз эмоцияларды бақылау, жағымды атмосфераны құру, өзара түсіністік пен ізгілік атмосферасын қалыптастыру;
- ұзақ мерзімді ұзақ мерзімді қарым-қатынастар үшін концессияны жасауға дайын болу;
- адалдық, шыншылдық, келіссөздерге сенім;
- басқа тараптың мүддесін түсіну;
- келіссөздер процесінде икемділік, қалыптасқан жағдайға

байланысты қайта құру мүмкіндігі.

Сондай-ақ серіктеске манипуляция жасамау, қорқытып, үркіту арқылы жолдарды қолданбау, қарсыластың осал жерлерін іздеу («Ахиллес табаны»), психологиялық террорды қолданбау, керісінше, жанжалдың шығу себептеріне мән беру.

Оң нәтижелерге жету үшін барлық тиімді тәсілдерді пайдалана отырып. әрдайым диалог құрып отыру қажет (вербальді және вербальді емес). тиімді тыңдау әдістері және сұрақтарға жауаптар; қарсыластардың сенсорлық арналары және оларға кіру кілттері; қарым-қатынас стратегиясы және қарым-қатынас моделі (сенімді, шабыттандырушы, мәнерлеп), нақты қарым-қатынас жағдайында ең өзекті, сондай-ақ өзара әрекеттесу процесінде басқаларға әсер етудің нақты жолдары:

- бір – бірінің көздеріне тура қарау және жылы шырай;
- жанжалға қатысушының барлық сөздерін үздіксіз тыңдау;
- ашық алақандарды көрсетіп отыру;
- келіссөз барысында дұрыс көзқарасты ұстану;
- естіген нәрселер туралы қысқаша ақпарат және түсінудің жеткіліктілігін тексеру: Сіз не айтылғанды дұрыс түсіндіңіз;
- ауызша және ауызша емес реакция, сөйлесушінің сезімдерін түсініп, ортақ пайдалануыңызды көрсететін.

Іс жүзінде келіссөздің аралас стилі жиі қолданылады. Жанжалды басқару қақтығыстың ұйымға қажетті бағытқа әсер етуі, қақтығыстағы қақтығыстағы қатысушылардың мінез-құлқын түзету, басқару сапасын жақсарту және ұйымдастырушылық өзгерістерді жүзеге асыру үшін қажет. *Жанжалды басқару* басшысының қызметі барлық қажетті ақпаратты талдаудан басталады, басқарудың үш негізгі бағытын қамтиды: жағдайды талдау, алдын-алу (алдын алу) және жанжалдарды шешу. Қақтығыс жағдайын дәйекті талдау нақты әрекеттер мен рәсімдерді жүзеге асыруды талап етеді. Қақтығыстың шешімі әдетте әдеттегі тұлға аралық және іскерлік қарым-қатынастарды қалпына келтіруге, кернеуді жоюға және қалпына келтіруге әкеліп соқтыратын объективті себептерді жою болып табылады**.**

Тапсырманы орындаңыз

Кестеде келтірілген өлшемдерге сәйкес, қақтығысты сындарлы түрде шешу қабілетін бағалаңыз.

Менің бағам	Өте төмен 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 өте жоғары	Басқалардың бағасы
	Жанжалға жылдам кіремін (дереу кету)	
	Келіссөздердің келісім шарттарын толық білу	
	Келіссөздер жүргізе алу қабілетінң жалпы бағасы	
	Өзара қарым-қатынас жақсарту үшін келісу мүмкіндігі (сүю, сенім, құрметтеу)	
	Қақтығыстар шешілген сайын келіссөздер жүргізу дағдыларын жетілдіру мүмкіндігі	
	Мен (иә, жоқ) қақтығысты шешу жолымен қанағаттанамын	

Қорытынды: Мен жанжалды шешу жолдарын үйренуім керек.

Қақтығыстарды шешу заңдарды, реттеуші механизмдерді, қақтығыстарды шешудің құқықтық әдістерін, ұйымда қолданылатын басқару құралдарын пайдалануды қамтиды. Сондықтан басшы өз бағыныштыларына жанжалдарды шешу қажеттігін тапсырмауы керек. Бұл оның артықшылығы. Қазіргі заманғы басқару тәжірибесінде жанжалдарды шешу үшін кеңес беру, жаттықтырушы менеджменті, келіссөздер, әңгімелер, бизнес ойындары және корпоративтік тренингтер сияқты технологиялар қолданылады. Қақтығыстың ахуалы реттелмегеніне қарамастан, менеджер тиісті басқару шешімдерін табуға және проблеманы жоюға тиіс, алайда бұл қақтығыстың күшті жолын кесуді қызметкер өз ұстанымын қабылдамаудың жасырын әдістерін қолдануға әкелуі мүмкін. Бұл жасырын жолдар: шектеу және саботаж.

Рестрикционизм (шектеу, тежелу) - еңбек нормаларын қызметкерлерге қолайлы деңгейде ұстау («Мен жасағандай, осылай істеймін»).

Пассивтік саботаж ұйымды басқарудағы әлсіз жақтарды пайдалануға мүмкіндік береді. *Белсенді саботаж* - қызметкерлердің бұзылуы мен үзілістерін қасақана жасайтын жағдай.

КЕЛІССӨЗДЕР – ЖАНЖАЛДЫ ШЕШУДІҢ ЕҢ ТИІМДІ ЖОЛДАРЫНЫҢ БІРІ

Командадағы қақтығыстарды азайту үшін қақтығыстарды шешіп, оларды болдырмау қажет. Шиеленістің аяқталуының негізгі

нысандары болып табылады: тарату, демонтаждау, реттеу, жою, басқа да қақтығысқа ұласып, аяқтау. Шиеленісті шешу әдістері ең алдымен күшті жолын кесу және келіссөздер болып табылады.

Мәжбүрлеп күресу (моральдық және физикалық) әдетте, қақтығысқан қатысушылар бәсекелестік стратегиясын қолданғаннан кейін орын алады. Күшті жанжал тақырыбы өзінің қарсыластарын өзіне беріп, күшті тараптың талаптарын қабылдауға мәжбүр етеді. Бұл жағдайда тек бір тараптың мақсаты толықтай қол жеткізіледі. Басқа тарап жеңімпаздың талаптарын орындайды немесе кешірім жолымен өз қателіктерін қабылдайды.

Келіссөздер жанжалдарды шешудің тиімді әдісі болып табылады. Келіссөздер - екі немесе одан да көп партиялардың бірдей мәселе бойынша, түрлі артықшылықтары мен басымдықтары бойынша әртүрлі көзқарастары бар бірлескен шешімдерді табу үдерісі. Бұл жерде барлық жанжалдаушы тараптар өзара мүдделерге қол жеткізуге және қақтығысты тудырған проблеманы шешуге бағытталған. Келіссөздер үшін бастапқы шарттар: өзара тәуелділік, толық емес антагонизм немесе толық емес ынтымақтастық. Келіссөздердің әдіснамасын пайдалану үшін қатысушылар арасындағы қарым-қатынас арнасын эмоционалдыдан рационалға аудару керек. Табысты келіссөздер үшін олардың толыққанды дайындықтарының алғышарты болып табылады. Қақтығыстарды талдау алгоритмінде көрсетілгендей, дайындықты қақтығысқа қатысушылардың, олардың мүдделері мен үміттері туралы ақпарат жинау арқылы бастау қажет. Сондай-ақ, алдын ала анықтау - әр тарап үшін қандай келісімге қол жеткізу керек және келіссөздер жолдары мен тәсілдерін анықтау.

Заманауи әдебиеттерде келіссөздер жүргізудің және техниканы жетілдірудің көптеген әдістері сипатталады, бұл бізге жанжалдасқан тараптардың қарым-қатынастарын қалыпқа келтіруге мүмкіндік береді. Олардың бірі психолог Ч.Осгуд *техника «ПРИСН»* (кернеуді азайтудағы дәйекті және өзара бастамалар). Бұл әдіс қақтығыс субъектілерінің кез келген нысанында (жеке-дара, топаралық) шиеленісті азайтудың тиімді құралы болып табылады. «*ПРИСН*» әдісінің ережелері:

- қақтығысқа қатысушыларды татуласуға бағытталған, олардың мазмұнын және функционалдық қажеттілігін түсіндіруге бағытталған кейбір қадамдарды көрсету;
- қатысушылардың бірі ашық қақтығысты тоқтату үшін барынша тырысады деп мәлімдейді;
- жарияланған барлық уәделерді орындауға;
- қарсылас тарапты басқа тарапқа ығыстыру үшін алмастыруға дайын болатын концессияларды анықтау үшін барынша қолдауға шақырыңыз;

■ концессиялар кезеңі өте ұзақ уақытты алады, оны жеделдетуге болмайды;

■ қарсыластың жеңілдіктерін күте отырып, қарым-қатынастың өзара қарым-қатынасын қорғау маңызды.

Әдебиетте әңгіме басшылар үшін жанжалды жағдайдағы келіссөздерді тиімді жүргізу туралы ұсынымдар жасалады.

1. Екі жаққа да қатысты мән-жайларды қарастыру
2. келіссөздер жүргізудің айқын стратегиясын білу.
3. Келіссөзді оң жаңалықтардан бастаңыз.
4. Мәселелерді талқылаңыз, жеке басына көшпеңіз.
5. Ұтымды, мақсатқа бағытталған көзқарасты ұстаныңыз.
6. Алғашқы мәлімдемеге байланбаңыз.
7. Екі жаққа да тиімді шешім табуға тырысыңыз.
8. Объективті критерийлерді қолдану (эмоция немесе қысым емес, айқын қағидаттары мен үміттері).

Сонымен бірге көшбасшы қақтығысқан қызметкерлермен келіссөздер орынсыз, егер: басшының нұсқау беру құқығы бар, бұйрық бере алатын болса; кеңес берушінің пікірінше, сіздің пікіріңізге сәйкес келмейтін көзқарас; жағдайды объективті бағалайтын және жалпы шешімдер қабылдайтын ортақ келісімге келтіретін үшінші жақ болса.

ЭМОЦИОНАЛДЫҚ САРҚЫЛУ ПЕДАГОГИКАЛЫҚ ТӘЖІРИБЕДЕГІ КҮЙЗЕЛІСТІҢ САЛДАРЫ РЕТІНДЕ

Психологиялық әдебиеттерде ұзақ уақытты күйзеліспен байланысты кәсіби қызметке тікелей қатысы бар сезімдерді сипаттау үшін «жану» термині қолданылады. Мұғалімдерге басқа адамдармен тығыз байланыста жұмыс жасауға тура келетіндіктен олар әдетте күйзеліске бейім, жануды шақырады. Маслач (Maslach, 1981) бойынша жану — бұл эмоционалды сарқылу, деперсонализацияның және жеке жетістіктердің деңгейі төмендеуі, бұл басқа адамдармен тығыз қарым – қатынастарды талап ететін адамдарда пайда болуы мүмкін. Бұл созылмалы эмоционалды шамадан тыс жұмысқа реакция, балалармен өте көп қарым – қатынас салдарынан болатын, әсіресе қандай да қиындықтар немесе мәселелерден пайда болады. Осылайша, жануды кәсіби қызметке байланысты стресс нысандарының бірі ретінде қарастыруға болады.

Кәсіптік кернеу мәселесі бойынша әдебиетте мынадай жану сипаттамалары келтірілген:

■ мотивацияның жоғалуы;

- жұмысқа жақсы қараудың орнына жағымсыз қарау, басқа адамдарға қатысты да;
- таңдау еркіндігінің азайуын сезіну;
- әзіл сезімі мүлдем жоғалып кетеді немесе «қара» иісті алады;
- барлық іс-әрекеттер жеке таңдаудың нітижесі емес, қысыммен жасалып жатқандай сезіну.

Осындай үрдістердің алдын алу үшін К.Маслач анықтаған жану үдерісінің үш кезеңін қарастырған жөн: эмоционалды сарқылу, иесіздендіру және жеке жетістіктер деңгейінің төмендеуі.

Жану басталуының алғашқы белгісі - педагогикалық ортада өте таралған ***эмоционалды шаршау*** сезімі. Мұғалім басқа адамдарға бере алатын нәрселерінің өте аз қалғанын сезеді және адамдармен біртіндеп қоршап, оны жеңуге тырысады. Бұл екінші кезеңге алып келеді - ***деперсонализация.*** Осы кезеңде мұғалімнің стрессті жеңу стратегиясына деперсонализацияны пайдаланып, басқа адамдардан алыстау фактісі жалғыздық сезімін тудырады. Мұғалім көбінесе бірге жұмыс істейтін оқушылар мен әріптестерін ұнатпайды, өйткені айналадағы адамдар оған теріс әсер етеді. Бұл жағдайда жиі, иеліктен шығару күнделікті қиындықтардан әлсіздік сезімін тудырады, ол мағынасыз сезім болып табылады, себебі не болып жатқанын қажет етпейді. Бұл шарт апатиямен, достық қарым-қатынастан бас тартумен, жылулық өзара әрекеттесу тапшылығымен бірге жүреді.

В.Н. Куницын және басқалардың айтуынша, М.Симэну бойынша бөліну тұжырымдамасы бес өлшемді қамтиды:

- әлсіздік сезімі («менің әрекеттерімнен ешнәрсе байланысты емес»); мағынасыздық сезімі («не нәрсеге сенетіні белгісіз»);
- норманың жоқтығы («аномияны сезіну - адамның дисбалансынан туындаған бұзылу жағдайы);
- оқшаулану сезімі («құндылықтар мен қоғамнан оқшаулану»);
- барлық адамдарды жатсыну сезімі («еңбек мағынасы жоғалады, жұмысына қанағаттану»).

Тәжірибе көрсеткендей, «жануды» сезініп жүрген мұғалім үшін мұндай сезімдер өкінішке орай, шындыққа айналады. Көбінесе олар басқалармен кездесуден қашады немесе барлық кездесулерді қысқа мерзімде өткізу үшін көп күш жұмсайды. Бұл кезеңде ***өзіндік және басқа адамдарға қатысты теріс көзқарас*** пайда болады, әдетте, өзін-өзі бағалау деңгейі төмендейді және қателіктер мен дәрменсіздік айқын көрініс табады. «Жану» сезімін басынан кешірген мұғалімде жеке басының жетістіктері өте аз болып көрінеді. Бұл қарапайым өмірге және қызметке жат мінез – құлық:басқалармен қашықтық сақтау, өзін басқалардан алыс ұстау,

басқа адамдармен байланыс ұстамауға тырысу. Мұғалімде тек қана сабақ өткізудің қажеттілігі сезімі ғана болады. Ең соңында жағымсыз ұстаным өзін және өзінің жұмысын ақылды бағаламауға алып келетін жағдайлар туғызады. Кейде оның барлық жұмысы мағынасыз болып көрінеді.

«Жану» сезімін сезініп жүрген адам қоғам құндылықтары үшін ешнәрсе жасамадым деп ойлайды және осыған дейінгі адамдар қарым – қатынасын жақсарту үшін жасағандары өтірік елес секілді көрінеді. Тәжірибе көрсеткендей, қазіргі уақытта кейбір мұғалімдер *өз мамандығынан кетіп*, басқа адамдармен аз қарым – қатынаста болатын жұмыс іздеуге тырысады. Өкінішке орай, бұл жағдайды оқушылармен «суық» немесе «циникалды» тәсілмен шешуге тырысатын мұғалімдер бар.

Жануды жеңуге немесе жағдайды бақылауға бола ма? Бұл мәселе бойынша мамандар жануды жеңуге болатын және т ө р т н е г і з г і с т р а т е г и я н ы ұсынады:

- мұндай мәселенің бар екендігін шынымен түсіну;
- берілген мәселеге тікелей қатысты іс – әрекеттерді жасауға жауапкершілікті өз мойнына алу;
- когнитивті айқындықтың нақты деңгейіне жету;
- жануды жеңудің жаңа тәсілдерін әзірлеу.

Мұғалімнің іс – әрекетін, әрбір стратегиясын бөлек қарастыру қажет.

Сонымен, *бұл мәселенің бар екендігін түсіну*. Жағдайды өзгертудің бірінші сатысы болып мұғалімнің бұл мәселені түсінуі, бар деп есептеуі табылады. Кейде мұны жасау оңай емес, себебі жану процесі аяқ астынан, көрінбей келеді. Кей кезде жануды сезінген адамды бірінші болып әріптестері, оқушылар мен олардың ата – аналары байқайды. Бұл осы проблеманы талқылауға мүмкіндік береді. Бірақ көп жағдайда жанған адам өзіндегі кейбір өзгерістерді жоққа шығарады немесе формальды түрде мәселені мойындап, өзіне деген сыртқы қарым – қатынастың салдары деп есептейді.

Көп жағдайда жануды сезінген мұғалім пайда болған мәселені жұмысына немесе білім беру ұйымының басшысына немесе әріптестеріне аудара салады. Бұл реакциядан әсер алған адамдардан өздері қызмет етіп жүрген ұйым олардың жағдайларын жасамайтыны немесе жұмыстың қиындап кеткені туралы, бұл жұмыспен айналысқысы келмейтіні жайлы сөздерді жиі естуге болады. Өте сирек жағдайда мұғалім, адамдармен тікелей қарым – қатынас жасайтын басқа да мамандар секілді мәселені түсіне алады және жану синдромының оқушылар мен қызметінің әсерінен болғандығын айта алады, соған қарамастан олар негізгі мәселе олардың өздерінде екенін мойындауы керек.

Осы мәселемен тікелей қатысты іс – әрекеттерді жасауға

жауапкершілікті өз мойнына алу. Осы мәселенің бар екендігін қабылдай отырып жанып жатқан адам мәселенің алдын алу үшін жасалынатын барлық әрекеттер үшін тек өзі ғана жауап беруі тиіс. Өкінішке орай, осындай адамдар не істеу керек екенін түсінеді және біледі, бірақ әдетте оны жасауға күш жігері жоқ болып шығады. Өздерінің әлсіздіктерін сезіне отырып олар тек қана мәселе жөнінде алаңдайды, тынышсыз болады. Бұл жағдай пайда болған мәселені талдап және қарастыруды талап етеді, осы сәт достары мен әріптестерінің көмегімен жүзеге асады. Мәселені жанған мұғалім басқа адамдар көмектескісі келетінін көріп, түсінеді де, өзі оң шешімге келіп, мәселеге жақсы жағынан қарауға тырысуға болады.

Когнитивті айқындықтың нақты деңгейіне жету. Жанудың өзіндік тәуелсіз эмоциялық құрамдас бөлігі бар. Аталып өткендей, жанып жатқан адам өзін тұзаққа түскендей сезінеді, оған барлық нәрес қызықсыз, пайдасыз болып көрінеді. Осы сатыда жану күйіне нақты қандай сәттердің әсер ететінін табы өте маңызды болып табылады. Іс жүзінде бұл проблема тек мұғалімнің эмоциялық күйзеліс сезіммен байланысты екендігіне байланысты болмайды. Шын мәнінде оның өмірінде оны дәл осылай сезінуге мәжбүрлейтін жағдайлар болып жатады. Мұғалімнің жеке өмірі мен оның жұмысында болған оқиғаларды кеңінен талдау жағдайды және осы мәселені шешу жолдарын дұрыс түсінуге көмектеседі.

Жануды жеңудің жаңа тәсілдерін әзірлеу. Когнитивті айқындыққа жету дәрежесі , әдетте, мұғалім психологиялық жаңа әдістер мен амалдар, техникалар табуына әкеліп соғады. Осыған қарамастан оның іс – әрекетінде үлкен өзгерістер байқалмайынша барлығы баяғы орнында қала беруі мүмкін. Мінез-құлықтың өзгеру процесінің бірінші кезеңі, біз айтқандай, нақты жеке және кәсіби мақсаттарды тұжырымдау болып табылады. Сонымен қатар, жану күйінің пайда болуына әкелетін барлық себептерді өзгерту мүмкін деп ойлауға болмайды, бірақ егер адам белгілі бір мақсаттар мен міндеттерді нақты анықтаса, онда бірдеңе өзгеруі мүмкін. Егер мақсаттар туралы айтатын болсақ, онда мақсат мынадай болуы қажет: нақты тұжырымдалған, стандартталған, күтілетін нәтижелерге сәйкес, нақты қол жеткізілетін.

Тапсырманы орындаңыз:

Тест «Қате мақсаттар»

Нұсқаулық. Төменде келтірілген мәлімдемелерден қате мақсатты табыңыз.

1. Біліктілікті арттыру үшін шетелге барғым келеді.

2. Жаңа жобада менің барлық ұсыныстарымды ескереді.

3. Жұмысымда замануи ақпараттық технологияларды қолданғым келеді.

4. Бір айдан кейін еңгізілген жобадан нәтиже алу.

5. Біздің ұйымнық этикалық кодексі жасалып шығарылғанын қалаймын.

6. Маған есеп беру үшін жаңа компьютер керек.

7. Талпынысы жоқ ұжымда жұмыс жасағым келмейді.

8. Бағынышты адамға мақсат қою технологиясын үйрену.

9. Күшті маман болғым келеді және мен бәрі құрметтегенін қалаймын.

10. Менің тобымның тарапынан маған қолдау қажет.

11. Басқа адамның жұмысын жасағым келмейді.

12. Маған тез арада жылдық есеп беру қажет.

Ұсынылған мақсаттарды мына тармақ бойынша түзетіңдер: SMART — ақылды, *Specific* — нақты, *Measurable* - өлшенетін, *Achievable* - қол жеткізе алатын, *Realistik* — шындық, *Timed* - уақыт бойынша келтірілген.

Коммуникативтік практикум

1. Тест сұрақтарына жауап беріңіздер және нәтижені талдаңыздар.

Тест «Жанжалды бағалау» (Емельянов бойынша, 2000)

Тест жанжалға бейімделушіліктің деңгейін анықтауға мүмкіндік береді.

Нұсқаулық. Кестеде келтірілген қасиеттерді өзіңізге сай 7 баллдық деңгей бойынша бағалаңыз.

7 ұпай —сіздің іс – әрекетіңізде әрқашан кестенің сол жағындағы қасиет байқалады;

1 ұпай —кестенің оң жағындағы қасиет сіздің қарама қайшылығыңыз, сізде ешқашан байқалмайды.

1. Дауға белсенді ат салысасыз	7 6 5 4 3 2 1	Даудан қашасыз
2. Сіздің қорытындыларыңыз қарсылықтарға жол бермейтін дауыспен айтылады	7 6 5 4 3 2 1	Сіздің қорытындыларыңыз кешірімдік дауыспен айтылады
3. Келіспегеніңізді айқын көрсетсеңіз, жеңіске жетемін деп ойлайсыз	7 6 5 4 3 2 1	Қарсы пікір айтсаңыз жеңілемін деп ойлайсыз.
4. Басқа адамдар дәлелдеріңізді қабылдамаса, мән бермейсіз	7 6 5 4 3 2 1	Басқа адамдар дәлелдемелеріңізді қабылдамаса өкінесіз
5. Дау тудыратын сұрақтарды қарсыласыңыз бар кезде талқылайсыз	7 6 5 4 3 2 1	Дау тудыратын сұрақтарды қарсыласыңыз жоқ кезде талқылайсыз
6. Стрессті ортада ұялмайсыз	7 6 5 4 3 2 1	Стрессті ортада өзіңізді ыңғайсыз сезінесіз
7. Дау кезінде мінезіңізді көрсету керек деп санайсыз	7 6 5 4 3 2 1	Дау кезінде эмоцияңызды көрсетпеген жөн деп санайсыз
8. Дау кезінде жеңістік бермейсіз	7 6 5 4 3 2 1	Дау кезінде жеңіле саласыз
9. Дау, жанжалдан адамдар оңай шығады деп санайсыз	7 6 5 4 3 2 1	Дау, жанжалдан адамдар қиналып шығады деп санайсыз
10. Шыдамай кетсеңіз, онсыз болмайды деп санайсыз	7 6 5 4 3 2 1	Шыдамай кетсеңіз өзіңізді кінәлі сезінесіз

Нәтижелерді талдау: Жалпы ұпай санын есептеңіз және өзіңіздің жанжалға бейімділігіңізді бағалаңыз.

60 және жоғары ұпай — жанжалға бейімділік жоғары. Көбіне дау тудыруға сіз себепші боласыз. Сізді дау жанжалды ұнатады десе, ренжемеңіз. Ойланып көріңіз, мұның артында өзіңізді толыққынды сезінбейтін боларсыз?

50—60 ұпай — жанжалдылық байқалады. Сіз өз пікіріңізде соңына дейін қаласыз, тіпті бұл сіздің басқалармен қарым – қатынасыңызға теріс әсер етсе де. Сізді әрқашан жақсы көре бермейді, бірақ сыйлайды.

30—50 ұпай —Дау, жанжалды айналып өте аласыз және критикалық жағдайлардан шыға аласыз, бірак керек жағдайда өз пікіріңізде қала аласыз.

15—30 ұпай — Жанжалдылық байқалмайды. Дау, жанжалды жақсы көрмейсіз. Дауласу керек жағдай болса, ол сіздің басқалармен қарым – қатынасыңызда қалай көрініс табатынын ескересіз.

Тест «Жанжалдылық терендігін бағалау»

Даулы жағдайды адамдардың мінез - құлықтарын бағалау, дауды шешу мақсатында назарларыңызға мына тест ұсынылады.

Нұсқаулық. Тестте даулы жағдайға тікелей қатысы бар негізгі 8 позиция ұсынылған. Әр факторды 5 баллдық шкала бойынша бағалау қажет.

Кестенің сол жағындағы фактор айқын көрінсе 1 баллмен, оң жағы 5 баллмен бағаланады. Әр позицияны орындап болған соң жалпы балл суммасын есептеу қажет, ол жанжалдың терендігін көрсететін болады.

1. Жақтар даудың себебін түсінеді.	1 2 3 4 5	Жақтар даудың себебін түсінбейді
2. Даудың себебі қатты эмоционалдық көрініс алады	1 2 3 4 5	Даудың себебі материалдық көрініс алады
3. Жанжалдасушылардың мақсаты – қоғамдық әділеттілікке жету	1 2 3 4 5	Жанжалдасушылардың мақсаты-артықшылықтарға ие болу
4. Барлығы ұмтылатын ортақ мақсат бар	1 2 34 5	Ортақ мақсат жоқ
5. Жақындасу аймағы көрінеді	1 2 3 4 5	Жақындасу аймағы көрінбейді

6. Жақындасу аймағы эмоциялық мәселелерге қатысты	1 2 3 4 5	Жақындасу аймағы материалдық (қызмет) мәселерге қатысты
7. Пікір басшылары ерекшелінбейді	1 2 3 4 5	Пікір басшылары айқын ерекшеленеді
8. Сөйлесу барысында қарсыластар тәртіп нормаларын сақтайды	1 2 3 4 5	Сөйлесу барысында қарсыластар тәртіп нормаларын сақтамайды

Қ о р ы т ы н д ы л а у

35 — 40 ұпай —Қарсыласушы жақтар бір – біріне қатысты қатаң позиция ұстанған

25 — 34 ұпай —Қарсыласушы жақтар қарым – қатынасында ауытқулар бар

Жанжалды шешушілерге ұсыныстар:

а) егер басшы болсаңыз, онда:

- *35 — 40 ұпай болса* — сіз айыптаушы роліне айналуыңыз керек және жанжалды жағдайды шешу үшін сіз негізінен әкімшілік шараларға жүгінуіңіз керек;
- *25 — 34 ұпай болса* — кеңесші рөліне өтіп жанжалды жағдайды шешу үшін негізінен психологиялық шараларға жүгінгеніңіз жөн;
- 24 *ұпайдан аз болса* — сіз тәрбиеші рөліне өтіп және бұл жағдайда жанжалды шешу үшін педагогикалық шараларды қолданғаныңыз жөн.

б) егер медиатор болсаңыз, онда:

- *35 — 40 ұпай болса* — жанжалдасушы жақты ажыратып және олармен келіссөздер жүргізуіңіз керек, олардың арасындағы шиеленісті ажыратушы тәсілмен шешу керек;
- *25 — 34 ұпай болса* —к елесі кездесуде келіссөз жүргізу барысында шиеленісті конструктивті фазаға көшіруге тырысу керек ;
- *24 ұпайдан аз болса* — конструктивті шешім қабылдауға дайындау барысын күшейту қажет.

Басса — Дарк агрессиялық тесті

Н ұ с қ а у л ы қ . Сіз келісетін жағдай жанына иә, келіспейтін жағдай жанына жоқ деп жазыңыз.

1. Кей кезде басқаларға жаман нәрсе жасағым келетін ойдан арыла алмаймын.
2. Кей кезде ұнатпайтын адамдарды жамандаймын.
3. Тез жынданып, оңай сабырға келемін.
4. Егер меннен өтінішті жақсылап сұрамаса, орындамаймын.
5. Маған берілуі тиіс затты әрқашан ала бермеймін.
6. Басқа адамдардың менің артымнан не айтатынын білемін.
7. Егер достарымның кейбір іс-әрекеттерін қолдамасам, оларға қолдамайтынымды білдіремін.
8. Егер мен біреуді алдасам, ар-ұятым мені мазалайды.
9. Менің ойымша, мен адамға қол жұмсай алмаймын.

10. Мен қасымдағы заттарды лақтыратындай қатты жынданбаймын.
11. Мен басқа адамдардың кемшіліктеріне әрдайым мұқият боламын.
12. Белгіленген ережелер ұнамаса, оны бұзғым келіп тұрады.
13. Басқалар (меннен жақсы) әрқашан ұтымды жағдайды қолдана алады.
14. Мен маған мен күткеннен де жақсы қарайтын адамдармен өте сақ араласамын .
15. Мен адамдармен жиі келіспеймін.
16. Кейде маған өзім ұялатын ойлар келеді.
17. Егер мені біреу бірінші болып ұратын болса, мен оған жауап бермеймін.
18. Мен жынданғанда есікті қатты жабамын.
19. Мен басқалар ойлағаннан да қатты жынданамын.
20. Егер біреу өзін бастықтың рөліне қойса, мен оған қасақана жауап беремін.
21. Мені кішкене тағдырым күйзелтеді.
22. Менің ойымша, маған көп адамдар жыны келеді.
23. Егер адамдар менің ойыммен келіспесе, даулласқым келіп тұрады.
24. Жұмыстан қашатын адамдар ұялулары керек.
25. Мені және менің отбасымды балағаттайтын адамдар менің қол жұмсауымнан кетіп қала алмайды.
26. Дөрекі әзілдерге икемсізбін.
27. Мені мазақ қылатын адамдарды төзе алмаймын.
28. Адамдар өздерін бастықтың рөліне қойса, оларды орнына қойғым келіп тұрады.
29. Апта сайын мен маған ұнайтын адамдарды көріп тұрамын.
30. Көп адамдар маған қызығып, қыз,ана қарайды.
31. Адамдар менің құқұғымды сыйлағанын талап етемін.
32. Мені ата-анама аз жақсылық жасағаным қысылтады.
33. Сіздердің қытығыңызға тиетін адамдар оларға қол жұмсауларын күтіп тұрады.
34. Ашудан кейде түңіліп кетемін.
35. Маған адамдар жаман қараса, мен оған көңілімді түсірмеймін.
36. Адамдар мені жындандыратын болса мен оған мән бермеймін.
37. Кейде мені қызғаншақты ішімнен жейді, оны көрсетпеуге тырыссам да.
38. Кейде адамдар менің сыртымнан күлетін сияқты болып көрінеді.
39. Ашулансам да қатты сөздерді айтпауға тырысамын.
40. Менің қателіктерім кешірілгенін қалаймын.
41. Мені біреу ұрса мен оған әрдайым жауап бермеймін.
42. Менің айтқаным болмаса, ренжеймін.

43. Кейде адамдар өздерінің қатысуымен мені тітіркендіреді.
44. Мен шынымен де жыным келетін адамдар жоқ.
45. Менің принципім: «Бөгде адамдарға ешқашан сенбе».
46. Егер бір адам менің жыныма тиетін болса мен оған ол туралы ойымды ашық айтамын .
47. Мен соңында өкінетін көптеген заттар жасаймын.
48. Ашулансам бір адамдарды ұрып жібере аламын.
49. 10 жасымнан бастап ешқашан қатты ашу шақырған емеспін.
50. Өзімді жиі ашудан жарылатындай сезінемін.
51. Егер адамдар менің не сезетінімді білсе, менімен тіл табысу мүмкін емес деп ойлар еді.
52. Мен әрдайым мен үшін жасалатын жақсылықтардың құпия себептері бар деп ойланамын.
53. Маған айқайласа, мен жауап ретінде ол адамға айқайлаймын.
54. Сәтсідіктер мені күйзелтеді.
55. Мен басқалардан жиі де, сирек те төбелеспеймін.
56. Мен есіме қатты ашуланғанда қолыма жанымдағы кез келген затты алып оны сындырып лақтырып тастағанымды түсіре аламын..
57. Кей кезде өзімді бірінші болып төбелесті бастап кетуге дайын екенімді сезінемін.
58. Кей кезде өмір менімен әділетсіздік танытатынын сеземін.
59. Бұрын мен адамдараға сенуге болады деп ойлайтиынмын, қазір ол ойым қате екенін білемін.
60. Ашудан ұрысамын.
61. Бұрыс іс жасасам мені ар ұятым мазалайды.
62. Егер құқығымды қорғау үшін күш қолдану өажет болса, қолданамын..
63. Кейде ашуымды үстелде жұдырығыммен ұрып білдіремін.
64. Маған жағымсыз адамдармен өзімді дөрекі ұстаймын.
65. Маған зиянын тигізетін дұшпандарым жоқ.
66. Кей адамдарды орнына қоя алмаймын, тіпті ол адам соған лайық болса да.
67. Мен бұрыс өмір сүріп жатырмын деп жиі ойлаймын.
68. Мені төбелеске дейін жеткізіп, қытығыма тиетін адамдарды білемін.
69. Ұсақ-түйекке жынданбаймын.
70. Маған адамдар менің қытығыма тиуге немесе балағаттауға тырысады деген ой сирек келеді.
71. Мен адамдар жиі қоқаң-лоқы көрсетемін, оны жасамайтын болсамда.
72. Соңғы күндері мен зануда болып кеттім.
73. Ұрыста мен бірінші болып дауыс көтеремін.
74. Әдетте адамдарға деген жаман қарым-қатынасымды жасырамын.
75. Мен адаммен келісе салғанды құптаймын, онымен сөз таластырудың орнына.

Нәтижелерді өңдеу

Агрессивті және дұшпандық реакциялардың әр түрлі нысандарының көрсеткіштері алынған жауаптарды қорытындылау арқылы анықталады.

Физикалық агрессия: «иә» — № 1, 25, 33, 48, 55, 62, 68; «жоқ» — № 9, 17, 41.

Жанама агрессия: «иә» — № 2, 18, 34, 42, 56, 63; «жоқ» — № 10, 26, 49.

Тітіркену: «иә» — № 3, 19, 27, 43, 50, 57, 64, 72; «жоқ» — № 11, 35, 69.

Негативтілік: «иә» — № 4, 12, 20, 23, 36.

Реніш: «иә» — № 5, 13, 21, 29, 37, 51, 58; «жоқ» — № 44.

Күдік: «иә» — № 6, 14, 22, 30, 38, 45, 52, 59; «жоқ» — № 65, 70.

Вербальді агрессия: «иә» — № 7, 15, 23, 31, 46, 53, 60, 71, 73; «жоқ» — № 39, 74, 75.

Кінәні мойындау, ұятшылдық: «иә» — № 8, 16, 24, 32, 40, 47, 54, 61, 67.

Физикалық агрессия, жанама агрессия, тітіркену және вербальді агрессия жалпы агрессивті реакцияны білдіреді, ал реніш пен күдік — дұшпандылық индексі; дұшпандылық —айналадағыларға жалпы негативті, сенімсіз позиция; агрессия — белгілі адамдарға белсенді сыртқы реакция .

Осы тест келесі агрессивті, дұшпандылық реакциялар фомасын бөліп қарастырады.

Физикалық агрессия (шабуыл) — басқа адамдарға қарсы күщ қолдану.

Жанама агрессия — айналмалы жолдар арқылы агрессия басқа адамға (зиянды әзіл), сондай-ақ ешкімге бағынбайтын агрессияға (жарқыраған жарылыстар, кричение, стоминг, үстелге екпін және т.б.) бағытталған.

Тітіркену - бұл жылдамдықты, айқындылықты, дөрекілік сезімін оятуға дайындылық.

Негативизм - бұл автократия мен көшбасшылыққа қарсы бағытталған қарсылық (пассивтік қарсылықтан белгіленген заңдар мен ережелерге қарсы белсенді күреске).

Реніш - қайғылы сезіммен, бүкіл әлемге нағыз немесе қиялай зардап шеккендермен байланысты өзгелерге деген қызғаныш пен жеккөрушілік.

Күдіктілік - адамдарға зиян келтіру ниеті бар деген сенімге негізделген сенімсіздік пен сақтық.

Вербальді агрессия — формалар арқылы теріс сезімдердің өрнегі (дау-жанжал, кричение, сыну) және ауызша жауаптардың мазмұны (қорлау, қорқыту, қарғыс, қарғыс, күлкі).

Ар – ұят сезімі, кінәні сезіну —әдетте тыйым салынған мінез-құлық нысандарының көрінісіне (қоғамның нормаларына), өзінің әрекеттерінің дұрыс еместігіне сенімді болу.

«Мақсатты үйлестіру» рөлдеріндегі жағдайды ойнау

Уақыт: 20 мин.

Нұсқаулық.

Қатысушыларға 5 топқа бөліну керек. 2 топ ұйым мақсаттарын жазу қажет 2 топ өздерінің жеке мақсаттарын жазу керек, бесінші топ бақылаушы рөлін алады. Әр топ өздерінің басшыларын сайлайды, ол мақсатты жариялайды. Ұйым тобының басшысы ұйымныңнегізгі мақсаттарын оқиды, қызметкер топының басшысы өзінің жеке мақстаттарын оқиды. Келіссөздер барысында қарсылас командалардың өкілдері ортақ мақсаттарды табуға, оларға негізделген тапсырмаларды тұжырымдап, осы мақсаттарға қол жеткізілгенде қандай оң өзгерістерге әкелетінін анықтауы керек. Бір-біріне мүлдем қарама-қайшы болатын мақсаттарды үйлестіру тәсілдері мен әдістерін табу қажет.

Бақылаушылар тұжырымдалған мақсаттардың мақсатты белгілеу техникасымен - SMART-мен сәйкестігін бағалауы тиіс. Қандай әдістер мен тәсілдер мақсатты үйлестіруде қолданылғанын көрсету. Олар тиімді болды ма? Қай жұпқа ең көп мақсаттарды үйлестіре алды және неге?

2. Өзіңіздің оң және теріс сипаттамаларыңңыздың жиынтық кестесін жасаңыз.

Менің жақсы жақтарым	Түзетулер мен дамытуды қажет ететін қиындықтар мен проблемалар
1. 2. 3.	1. 2. 3.

БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ

1. «Жанжал» түсінігінің мазмұны қандай?
2. Жанжалдың негізгі түрлерін сипаттап беріңіздер.
3. Сындарлы және деструктивті қақтығыстардың арасындағы айырмашылық неде?
4. Қайшылықтарды шешудің құрылымдық әдістеріне не жатады және қайшылықтарды шешу үшін қандай өзара байланысқан стратегиялар қолданылады?
5. Шешімдерді шешудің жеке тұлға аралық әдістерінің ерекшелігі қандай?
6. Шиеленіс жағдайында мінез-құлықтың қандай стратегиясын қолдану керек?
7. Қандай жағдайларда аулақ болу тиімді бола алады, жанжал жағдайында (немесе концессияға бейімделу) әрекет ету стилі ретінде?
8. 8. «Қақтығыс жағдайын талдаудың алгоритмі» дегеніміз не және ол қандай кезеңдерді қамтиды?
9. Не себепті жанжал күшті эмоционалдық реакциялармен, ашумен, стрессті жағдаймен бірге жүретінін талдаңыздар.
10. Қақтығыстарды шешу үшін қақтығыс жағдайында қандай жүріс-тұрыс ережелерін қолдану керек? «Ықпал ету» стратегиясын тиімді қолдану жағдайлары қандай?
11. Агрессияның түрлері қандай?
12. Мұғалімнің эмоционалды сарқылуы дегеніміз не, оны болдырмау үшін не қолдануға болады?
13. Төзімділікті қақтығыс кезінде тиімді мінез-құлық технологиясы ретінде пайдаланылу мүмкін бе?
14. Қақтығыс жағдайын талдау және шешу үшін «ынтымақтастық» стилінің күрделілігі қандай?
15. Сіз мектеп жасынан бастап конструктивті қарым-қатынас керек деп ойлайсыз ба? Егер солай болса, неге? Сіз бұл туралы не ойлайсыз?

ЭТИКАЛЫҚ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ФОРМАЛАРЫ

Жақсы адам өзіне талап қояды, төмен адам басқаларға талап қояды
Конфуций

Негізгі мақсаттар:

- Оң және теріс ұйымдастырушылық құндылықтарды сипаттаңыз;
- Іскерлік этикетін және адамның өзін-өзі ұстау мәдениетін сипаттау;
- «этика», «бедел» және «қарым-қатынас мәдениеті» ұғымдары туралы оқырман идеяларын қалыптастыру;
- іскерлік этикеттің негізгі құндылықтары, нормалары мен ережелерімен танысу;
- Іскерлік қарым-қатынас үшін жақсы дауыс ережелерін қарастыру;
- Оқырманның тәжірибелілігін және қабілетін дамыту, өзіндік талдауды дамытуға дағдыландыру.

Кілтті сөздер:
Байланыс мәдениеті, этика, этикет, реноме, бедел, әдеп, бренд, құндылықтар, корпоративтік имидж, корпоративтік этика, іскерлік этикет.

ЭТИКА, БЕДЕЛ ЖӘНЕ ҰЙЫМДАҒЫ ҚҰНДЫЛЫҚТАР

Бірнеше жыл бұрын кітап авторы Ленинград облысының Гатчина ауданының орта мектебінің жоғары үздік сынып оқушылары арасында (сайыс барысында танылған) «Есеп және пікірталас» бизнес-ойын өткізді. Ойын барысында екі топ пікірлерінің арасында қайшылық пайда болды, қайшылық себебі әдептілік сөзінің мағынасы. Ер балалар ең алдымен мұны таза киім, ұқыпты келбет десе, қыз балалар оны ең алдымен этикалық мінез-құлық, тәртіп десті. Мұғалімнің араласуынан кейін жоғары сынып оқушылары мұндай мәселені бірінші рет талқылап отыр,андарын айтты, өз көзқарастарын осылайша түсіндіруді жөн көрді. Жалпыға ортақ түсініктемелерден кейін қақтығыс жойылды, алайда жастар

бұл туралы бұрын білуі керек, бизнес-коммуникация мәселесі бойынша жұмыс жасайтын авторға, мұғалімдер мен лицейлердің оқушыларына арналған коммуникация бойынша оқу-әдістемелік құралды жазу қажеттігі туындады. Әрине, ерте және жасөспірім кездерінде моральдық құндылықтарды қалыптастыру керек, бірақ адамгершілік құндылықтарға сүйеніп, сындарлы өзара әрекеттесуді үйрету керек, сондықтан жастар өздерінің құрдастарымен тікелей және интернетте қарқынды түрде өзара әрекеттесіп, болашақтары туралы ойлана бастайды.

Кез келген ұйымның мәдениеті, оның ішінде білім беру мекемесі әдетте еңбек ұжымының көптеген мүшелері ортақ құндылықтар мен этикалық нормалар тілінде сипатталады. Білім беру ұйымының жағымды беделін қалыптастыру үшін құндылықтардың мағынасы өте жоғары. Ұжыммен қабылдайтын құндылықтар балалардың көтерілуіне және әлеуметтік қалыптасуына ықпал ететін мәдени кеңістіктің элементтері өмір сүру және мазмұн түрін белгілейді.Құндылықтар, әдетте, ұйымның стратегиялық дамуына бағытталған мақсаттармен байланысты. Мақсаттарды белгілеу бір мезгілде құндылықтарды қалыптастыру болып табылады, отандық және шет елдік білім беру ұйымдары осыны дәлелдеді. Мақсаттар мен құндылықтардың айырмашылығы мынада, *құндылықтар адам қажеттіліктеріне негізделген*, ал олар біртекті емес сондықтан ұцым ішілік құндылықтарды тағайындау өте қиын. Ұйым басшысы тағайындайтын *мақсаттарды шешімдер анықтайды*, ал құндылықтар әр қызметкермен тағайындалуы тиіс.

Осыдан келе, құндылықтар – ол белгілі ұйымға ненің ең жақсы, ең нашар екенін йтатын пікір, онда жұмыс жасайтынадамдардың мінез-құлықтарында маңызды болып саналады.

ОҢ ЖӘНЕ ТЕРІС ҚҰНДЫЛЫҚТАР

Құндылықтар ұйымдық мақсаттарға қол жеткізуге үлес қосатын мінез-құлыққа бағдарланған және оқу орнының ұйымдық тиімділігі мен беделіне теріс әсер ететін бағдарлы болуы мүмкін (9-кесте).

Позитивті құндылықтар - қызметкерлерді ұйымдастырушылық мақсаттарды қолдайтын мінез-құлыққа бағыттайтын құндылықтар. Қажетті еңбек құндылықтарын нақтылау үшін басшыларға мұғалімдердің ақылына ғана емес, эмоциясына да назар аударған жөн. Бұл көбінесе ұйымдағы мәлімдемелер, өтініштер, мәлімдемелер, қолданыстағы дәстүрлер мен рәсімдер арқылы жүзеге асады.

Теріс құндылықтар-— бұл команданың климатына, еңбек өнімділігіне, ата-аналармен, іскери серіктестермен өзара әрекеттесуіне теріс әсер ететін құндылықтар. Ұйымның басшысы теріс құндылықтарды болашақта олардың қайталанбасы үшін және білім беру ұйымының қалалық, аудандық, адамдар арасында беделін түсірмеу үшін, корпоративті беделін түсірмеу үшін тез арада жоюға және олардың пайда болу себептерін талдау қажет,

9-кесте. Оң және теріс құндылықтар

Оң құндылықтар	Теріс құндылықтар
Жұмыс тек қана уақытында және сапалы орындалуы қажет. Талқылау барысында шындық ашылады. Клиенттің және тұтынушының қызығушылығы бәрінен де артық. Ұйым табысы – менің табысым. Ұйымда жұмыс жасау – бұл шығармашылық пен өзін жетілдіруге мүмкіндік. Көмек көрсету және жұмыстастармен жақсы қарым –қатынаста болу Бір мақсатта жету жолында бірлесіп жұмыс жасау, бәсекелестік емес. Ұйымда жақсы атмосфераның болуы бұл – денсаулықты сақтау, жақсы көңіл – күйде болу, жұмыс жасау қабілеттілігінің жоғары болуы.	Басшылыққа сенбеу керек, тек өзіңе және достарыңа сену қажет. Талқылау Римді құлатты, бірақ кім талқылауға қатыспаса, сол шампанское ішпейді. Клиенттер(сатып алушылар) – кездейсоқ адамдар, олар біздің жұмысымызға кедергі болады Жақсы жұмыс жасау бұл – өмірдегі ең маңызды нәрсе емесғ сондықтан ерекшеленбе. Барлық жұмысты жасап бітіру мүмкін емес, ол қасқыр емес орманға қашып кетпейді. Бәсекелестік пен тайталасу әрқашан жеңіске әкеледі, жеңімпаздарды сынамайды! Адамдар – мақсатқа жету құралы, ал мақсатқа жету жолында барлық құралдар жақсы.

ҚҰНДЫЛЫҚ - ӘЛЕМДІК БІРЛЕСТІК

Байланыс мәдениетінің тиімділігі үшін бірлескен қызметке қатысушылардың құндылық бірлігі маңызды: әкімшілік қызметкерлер, мұғалімдер, студенттер, қызметкерлер. Бұл параметр жеке және әлеуметтік маңызы бар ниеттердің мақсаттары мен сәйкестік қоғамы ретінде қарастырылуы мүмкін. Осы саладағы зерттеулер егер қызметкерлердің құндылықтары ұйымның құндылықтарымен сәйкес келсе, онда олар тиімдірек жұмыс істейді

және сонымен бірге олар өздерінің жұмыстарына қанағаттанатын болады. Құндылықтардың өзгешеленуі қақтығыстарға, қолайсыз атмосфераға, білім беру сапасының төмендеуіне, корпоративтік мәдениеттің нашарлауына әкеледі.

Егер құндылықтарды тек көшбасшылар ғана емес, ұйымның барлық қызметкерлері де бөлісетін болса, онда «басқарылатын құндылықтар» туралы айтуға болады. Құндылықтар мықты болған сайын, қызметкерлердің мінез-құлқына жақсы жағынан әсер ете алады. Көп жағдайда құндылықтар ұйымның мынадай салаларында көрініс табады: жұмыс көрсеткіштері, мамандардың құзыреттілігі, олардың бәсекеге қабілеттілігі, инновацияларды енгізу, оқыту сапасы, іскерлік қарым-қатынас деңгейлері, ата-аналардың білім беру қызметтерін қанағаттандыру және бизнес-серіктестермен сындарлы өзара әрекеттесу, командада жұмыс істеу, адам ресурстарын тиімді басқару, білім беру мекемесінің имиджі және оның қоғаммен байланысуы. Көрсетілген құндылықтар ұйымды ұстанып, оның беделіне, корпоративтік имиджіне, брендіне әсер етеді.

Мамандар ұйымдық және жеке құндылықтарды ажыратады. *Ұйымдық құндылықтар* - қызметкерлердің рухани өміріне әсер ететін ұйымдастыру өмірінің құбылыстары мен құбылыстары. Олар ұйым мәдениеті мен мұғалімдердің рухани әлемі арасындағы ұйымдық және жеке өмір арасындағы ұйымның сыртқы және ішкі ортасы арасындағы байланыс болып табылады. Бұл құндылықтар, ең алдымен, менеджерлердің мүдделерін ескеру керек. Корпоративтік мәдениетте көрсетілген б а с т ы қ ұ н д ы л ы қ т а р :

- білім беру қызметтерінің тұтынушыларына, іскери серіктестерге және ұйым қызметкерлеріне қойылатын сезім қажеттілігі;
- қызметкерлердің жаңа идеяларды, әдістерді және білім беру технологияларын (педагогикалық, психологиялық, интерактивті, ақпарат және т.б.) енгізуге қызықтыру;
- экспериментке баруға дайындық, инновацияларды апробациялау;
- қызметкерлердің, ата-аналардың, студенттердің жұртшылықпен өзара әрекеттестігі үшін қол жетімді мүмкіндіктерге арналған басшылардың ашықтығы;
- бір-біріне қатысты команда мүшелерінің достық және рухани туысқандығы, ұйымға берілгендік;
- іскерлік қарым-қатынас мәдениеті.

Ұйым құндылықтарын ұстаздардың ***жеке құндылықтарын*** ескермей пайдалану мүмкін емес, олардың өмірлік ұстанымдарымен байланысы бар болады. Оларда қоғамдық құндылықтар да болады, қызметкер оны қабылдаса да, әрдайым оны есепке ала бермейді. Ұйымда кадрлық көрнекі өзгерістер болса да, құндылықтар сақтала

алады. Сонымен қатар, білім беру ұйымының басшылары әсерімен белгілі бір құндылыұтар ауысуы мүмкін, бұл ұйым мүшелерінің мінез-құлықтарында және ұйымға деген көзқарасында көрініс табады. Типтік өзара іс-қимыл стратегиясының дифференциациясының негізі бұрынғыдай жазылған «құндылықтың осі» ретінде «басқа біреуге қатынасы ретінде құндылыққа қатынасы» құнды осі болуы мүмкін.

Құндылықтар шынайы тәжірибеге нормалар мен артефакттар нәтижесінде айналады - ұйымдық мәдениеттің көрнекі және нақты аспектілері, адамдар оларды ести, көре, сезіне алады. Олар жұмыс ортасы сияқты маңызды көрсеткіштерді қамтуы мүмкін; іскерлік әріптер мен ескертулерде қолданылатын тонна мен тіл; қызметкерлердің бір-біріне, басшыларға, оқушыларға, ата-аналарға көрсететін әдістері. Артефактілерге қонақжайлылық та жатады, қонақтар мен келушілерге көрсетілетін және сыртқы қоңырауларға жауап беретін қызметкерлер мәнері.

ЭТИКАЛЫҚ НОРМАЛАР ЖӘНЕ КОРПОРАТИВТІК ЭТИКА

Халықтың өзара әрекеттесуінің нәтижесінде құндылықтар, нормалардан басқа, жекелеген және топтық мінез-құлықтың жалпыға бірдей танылған стандарттары, іскерлік қауымдастықтың өкілдерімен тиімді қарым-қатынас үшін өте маңызды. Нормалар мінез-құлық арқылы беріледі және олардың бұзылуына реакция арқылы бекітіледі, бұл оларды бақылауға мүмкіндік береді. Құндылықтар мен нормалар, барлық команда мүшелерінің заманауи білім беру және ұйымдық мәдениет климатты сипаттайды. Жаһандық міндеттерді, миссиясы мен пайымын қамтиды корпоративтік этика ұйымдық мәдениет, барлық мәндерін біріктіреді. Құндылықтар мен нормалар, корпоративтік саясат әрқашан нақты заңды, оларға сөйлей алмайды, тіпті назар аудару мүмкін емес, анықталуы мүмкін емес. біз ұйымдастырушылық мәдениет ағымдағы практика көрсетілгендей, субъективті жағы командасы болып табылады, бірақ бұл аламыз, ол қоғамдық пікір қалыптастыру, адамдардың мінез-құлқында өте елеулі ықпал және корпоративтік имиджі мен әсер ететін ОУ қоғамдық көзқараста. Әрбір қоғам-фиксингтің туралы ғана емес, қарым-қатынас белгілі нормативтік принциптерін шығарады белгілі бір деңгейін және қалыптастыру, этикалық мінез-құлық және өзара-өзара іс-қимылды, бірақ сондай-ақ хабардар болу көп немесе аз дәрежеде білімді адамдар алды, сондай-ақ біз білеміз іскерлік қарым-қатынас

этикасы. Этикалық нормалар әрдайым адами қарым-қатынастың негізгі реттеушісі болды. Олар, әдетте, осындай жақсылық және жамандық, адамгершілік және ретінде санаттағы халық түсінігін, әділдік пен әділетсіздік, адалдық және, жоғарыда айтылғандай, бері, әлеуметтік заңды күші бар, бірақ қамтиды әрекеттерге жол бермеу және олардың жол бермеуі.

Тапсырмаларды орындаңыз

1. Топтаса отырып, түсініктерді талқылап, келесі сұрақтарға жауап беріңіз.
   - А. Ұйымның әлеуметтік жауапкершілігі – бұл ...
   - Б. Ұйымдар этикалық мінез-құлық туралы неге мұқият қарайды?
   - В. Ұйым беделі деген не?
2. Ұйым мүшелерінен сұрастырыңыз:
   - А. Ұйымыңызда этикалық мінез-құлыққа жатпайтын әрекеттер көресіз бе?
   - Б. Этикалық нормалар басқа ұйымдармен өзара әрекеттесу кезінде бұзыла ма?
   - В. Сіздің ұйымыңыздың басшылары экологиялық орта туралы ойлай ма (қалдықтар, ластану, т.б.)? Мұндай жағдайға әкімшілік пен қызметкерлер қалай қарайды?
   - Г. Этикалық және әдепке жатпайтын әрекеттер жолдарын таңдауға қатысты қиындық тудыратын бірнеше жұмыс жағдайын сипаттаңыз. Қандай күштер сізді әр бағытта қозғады? Сіз не істедіңіз? Сізге басқаша әрекет жасауға не себеп болуы мүмкін?
3. «Ұйымның әлеуметтік жауапкершілігі» тақырыбы бойынша 5 күндік семинар бағдарламасын әзірлеңіз. Бағдарламаға мыналар кіреді:
   - А. Оқытушылар игеру қажет семинардың мақсаты мен құзыреттілігі
   - Б. Сабақ тақырыбы мен сабақ саны.
   - В. Оқыту технологиясы мен формасы.
   - Г. Қорытынды шығару тәсілі.

Балалық шақтан бастап отбасы және мектеп балаларды этикалық нормаларға сай тәрбиелейді, сондықтан адамдар шешім қабылдауда және олардың іс жүзіндегі іс-әрекеттерінде белгілі бір әрекеттерді таңдауда саналы немесе бейсаналық түрде осы идеяларға сүйенеді. Сонымен бірге, әрбір адам өз түсінігін, көзқарасын жалпы қабылданған түсініктермен қаншалықты сәйкес келетінін ойлайды.

КӘСІБИ ҚЫЗМЕТТЕГІ ІСКЕРЛІК ЭТИКЕТ

Жоғарыда айтылғандай, қарым-қатынас адамның өмірінің қажетті бөлігі ғана емес, сонымен қатар іскери тұрғыда да өте маңызды. Адамдар арасындағы қарым-қатынас тек әлеуметтік нормалармен ғана емес, сондай-ақ құқықтық нормалармен тікелей өзара әрекеттесумен реттеледі.

Мәдениет пен құқық нормалары коммуникация мәдениетіне және этикетте қоғамда қалыптасқан талаптарды нақты өмірде іске асыру, рұқсат ету дәрежесін қалыпқа келтіру және түзету, жеке тұлғалар ғана емес, сонымен қатар қоғамда қалыптасқан талаптарды біріктіреді. Нормаларға назар аудара отырып, адам өзінің мінез-құлық нысандарын стандарттармен байланыстырады, қажет нәрселерді таңдайды және осылайша басқа адамдармен қарым-қатынастарын реттейді.

Қазіргі әлемде коммуникативтік құзыреттілік адами қатынастар жүйесіндегі көптеген мамандықтар үшін мансаптық өсудің негізгі көзі болып табылады. Бұл құзыреттілік мұғалім үшін өте маңызды. Сондықтан кәсіби құзыреттілігінен басқа, әлеуметтік (эмоционалды) интеллект пен коммуникативтік сауаттылыққа ие адамдар ғана бәсекелестікке қабілетті мамандар болып табылады, олар басқалармен қатар іскерлік этикеттің шеберлігін қамтиды. Военнарг атап өткендей, адам өмірі ережелерінде оның барлық мәні әсер етеді. Этикеттің ережесі мен моральдық құндылықтарға негізделген әрекеттерді білу адамға оң имидж қалыптастыруға және кез келген кәсіби қызметте, әсіресе саясатта, дипломатияда, бизнесте және кәсіпкерлікте тұтастай өркениетті әлемде жоғары бағалайтын мінсіз беделге ие болуға мүмкіндік береді.

Этикеттің негізгі ережелерін айта келе, этика, құндылық, бедел және қарым –қатынас мәдениеті деген секілді терминдердің мағынасын түсінген жөн. ***Этика*** сөзі (лат. *ethica,* греч. *ethos* — мінез, салт) – қоғамдық сананың, оның мағынасының қарым қатынасының бір түрі ретінде қарастырылады. «Этика» терминін алғашқы рет Аристотель қозғады, ол бізге бір – бірімізге қатысты сыпайы, дұрыс қарым – қатынас жасау деп түсіндірді. Көпшілікке сыпайылық постулаты былайша айтылған: «Өзіңе адамдар қалай қарағанын дұрыс деп санасаң, басқаларға да солай қара»

Мораль (фр. *morale,* лат. *moralis* — адамгершілікті) адамдармен мойындалған және қабылданған адамгершілік нормалар мен құндылықтар жүйесі болып табылады. Адамның өзара іс-қимылының әр түрлі салаларында адамгершілік мінез-құлқы мен

қарым-қатынастарын реттеудің маңызды тәсілі болып мораль табылады. Этика, мораль, адамгершілік ғылымы ретінде, этикет, қарым-қатынас мәдениеті, ұйымдастырушылық мінез-құлық сияқты пәндерді зерттейді.

Этикет *(*фр. *etiquette* — мінез-құлықтың белгіленген тәртібі) - бұл мінез-құлық тәртібін білдіретін француз сөзі. Этикет көшеде, қоғамдық көлікте, театрда, іскерлік және дипломатиялық қызметте, жұмыс кезінде (бизнес этикетінде) мінез-құлық нормаларын белгілейді. Г.М.Шелламованың «Іскерлік мәдениет пен қарым-қатынас психологиясы» кітабында, 18-ғасырдың басында, Петр Великий жарлық шығарды, оған сәйкес «этикетті бұзған» әрбір адам жазалауға ұшырады. Содан бері Ресейде батыстық этикет кеңінен енгізіле бастады. Орыс жерінде мәнер, киәм киу үлгісі, жалпы өзін-өзі қстау тәртібі көшіріле бастады. Осындай ережелер мен талаптардың сақталуын Петр I өзі қадағалады. Жаңа талаптар мен ережелерді бұзғандарды қатаң жазалады. Кейін Елизавета және Екатерина II билігі кезінде орыс ұлттық мәдениетіне жат этикет тәртіптері алынып тасталынды.

Ресейлік дәстүрлерді талдау нәтижесінде өзара танымал, әдетте жалпыға танылған этикет нормалары мен ережелері жасалды, олар барлық қоғамдық орындарда: үйден бастап дипломатиялық қабылдауларға дейін байқалды. Дегенмен, тіпті бүгінгі күні көптеген этикет ережелері адамдар мен мамандармен, тіпті өзара әрекеттестіктің өте жоғары деңгейінде жеткілікті игерілмеген. Осылайша, В.П.Шейнов «Іскерлік байланыстың психологиясы мен этикасы» кітабында Батыстағы көптеген телекомпаниялар «қинаған» жағдайды сипаттайды.

Кеннеди атындағы әуежайда М. С. Горбачевты қарсы алғанда, жаңбыр жауып тұрған болатын. Президент Р. Рейган өзінің әйеліне қолшатыр ұстап тұрса, М. С. Горбачевтың әйеліне қолшатырды күзетші ұстап тұрған. Комментаторлар бұл этикеттің дұрыс еместігін айтып, еліміздің бірінші ледиіне сыпайылық танытпады деп қарады.

Өкінішке орай, кәсіпқой ғана емес, сондай-ақ жеке тұлға аралық қарым-қатынастарда біз басқа адамның жеке басын құрметтемейтін, дөрекілік пен дөрекілікке жиі кездесеміз. Себебі, біз, біріншіден, мінез-құлық мәдениетін, коммуникацияны, әдепті, екіншіден, этикеттің, сондай-ақ қарым-қатынас, жас, тіпті ересек адамның мәдениетін маңыздылығын төмендетеміз үйретпеңдер. Неліктен ресейлік офицерлер әрдайым қарапайымдылық, қарым-қатынас мәдениеті және этикет нормаларына ие болу үшін стандартты деп санайды? Олардың бұлай үйренуіне олар ерте жастан бастап мәне береді. Мысалы, орыс флотының офицерлерін дайындаған теңіз

кадет корпусында әр тамақ үшін әрбір студент екі кітаппен бірге келіп, тамақ ішкен кезде оларды қолтығында қысып ұстап тұрды. Осылайша, үстел басында шынтақты жинап отыру әдеті қалыптасты. Теңіздегі офицерлердің әрдайым омыртқа жотасы түзу екені мәлім. Бұл қиын жаттығулардың нәтижесі болып табылады. Атап айтқанда, арқаларына крест таңылып тасталады. Б. Рассел айтқандай, джентльмен адма жанында өзінді де джентльмен сезінесің.

Тапсырманы орындаңыз

Ежелгі орыс мақал-мәтелдерінде этикеттің кейбір талаптары келтірілген. Бұл талаптарды қалай түсінесіз? Оларды бүгінгі күнде пайдалана аламыз ба?

«Тәрбиелі балаға әкесінің бұйрығы қиындық әкелмейді».

«Айқайлау, жанжалдасу, балағаттау барлық жерде жасала бермейді».

«Қандай жерде құрмет, ар - ұят сақталса, онда көп сөйлесуге болмайды».

«Мақтап, мадақтау өзгелердің аузынан шығу қажет, сенің емес».

ЖЕКЕ ТҰЛҒАНЫҢ ӨЗІН-ӨЗІ ҰСТАУ МӘДЕНИЕТІ

Этикетті зерттеу барысында қалыптасқан ***ұстанымдар*** - өзін ұстаудың, сыртқы мінез-құлықтың нысанын, басқа адамдармен қарым-қатынас жасаудың, сондай-ақ сөйлеуде пайдаланылатын дауыс, интонация және өрнектің үні. Бұдан басқа, бұл қаңылтыр, жүріс, бет-әлпет, көрініс, тұру, адамға тән. Жақсы мінез-құлық әдетте қарапайым мінез-құлыққа, эмоциялардың ұстамдылығы жатады (эмоциялық мәдениеттің бір түрі), басқа адамдарға нәзік және нәзік қарым-қатынас. Жаман мінез-құлық әдетте эмоционалды аңыздар, жалған мінез-құлық, қоғамдық орындарда әдепсіз сөздерді қолдану, мінсіздік пен бейтараптық болып келеді.

Адамгершілік мінез-құлық адам мінез-құлық мәдениетіне жатады және этикетпен реттеледі. Жаман әдет-ғұрыптары жанжалды жағдайлардың бастамашысы болып, сезімтал және білімді адамдар тәжірибесінің себебі. Адамның кез келген жағдайда, әртүрлі адамдармен қарым-қатынасында, жасына және мәртебесіне қарай, формальды немесе бейресми жағдайларда моральдық құндылықтар мен принциптерге негізделгенде, ***жеке***

мінез-құлық мәдениетін айтуға болады.

Адам мінез-құлқының мәдениетінің маңыздылығы кәсіби қарым-қатынаста әсіресе жоғары. Сократ, ғалым және философ, адамдармен қарым-қатынас жасауды білетін кез келген адам жеке және ортақ істерді де жақсы жүргізетінін және осы жерде де, қателерді де қалайша білмейтінін байқады. 1936 жылдан бері адами қарым-қатынастар саласындағы маман Дейл Карнеги бизнесменнің жетістігі мен оның қаржылық игілігін тек 15% кәсіптік біліктілік деңгейіне және 85% адамдармен қарым-қатынас жасау қабілетіне байланысты екенін атап өтті. Сонымен қатар, ресейлік бизнесмендер іскер топтардың жалпы ережелеріне жеткілікті түрде таныс емес және мінез-құлық мәдениетіне ие болмағандықтан, іскер адамдар үшін тиімді болатын келісімдердің 70% -ы белгілі болған жоқ.

Біздің кәсіпкерлерімізге қарағанда, жапондықтар әдептілік, жүздеген мінез-құлық мәдениеті туралы жақсы әдеп пен кеңестерді үйренуге жылына миллион доллар жұмсайды. Олар кез келген компанияның табысы оның қызметкерлерінің қабілетіне, ортақ мақсатта бірге жұмыс істеуге қабілетіне байланысты екенін жақсы біледі. Әдетте этикеттің және жалпы мәдениеттің маңыздылығын түсіну қатал бәсекелестік жағдайында, Д. Карнегидің қайта құрудың алғашқы жылдарында, сондай-ақ Аллан Пизаның ның вербалды емес коммуникация құралдарына арналған кітаптары бестселлер болды және онымен бірнеше рет Ресейдің әр түрлі қалаларында қайта басып шығарылды. Олар әлі күнге дейін талап етіледі.

Тапсырманы орындаңыз

Тренинг тобында «Дипломатия» ойын-жаттығуларын өткізіңіздер. Ойынның мақсаты - даудың бастамасын дұрыс меңгеруді үйрену.

Ойынның барлық қатысушылары үшге бөлінеді. Бірінші үшеуі - контроллер; екеуі әңгімелесушілер, біреуі әңгімеден шығуға, ал екіншісі бұл сөзді жалғастырып, өзіне өзі үшін маңызды нәрсе білгісі келеді. Бақылаушы алдымен дипломатия өнерін бағалайды, әңгімелесу барысында сыпайылықтың негізін бұзғаны үшін бағалауды төмендетеді.

Уақыт - 7 минут: сөйлесудің басталуы, ауызша дуэль, сөйлесуден шығу, контролердің талдауы.

Ойын үш кезеңде өтеді: үшеуінің әрқайсысы үш рөлді жоғалтады. Содан кейін нәтижелер туралы пікірталастырады: әркім өзінің сөйлеу мінез-құлқын өзіне ұнайтын жағдайды көрсетеді.

Күнделікті қарым-қатынаста, әсіресе байланыста болған кезде, *тәртіп ережелерін* сақтауға болады, олар әрқайсысы үшін мақсатқа сай, өйткені олар ресми (яғни, міндетті) этикетке сілтеме жасайды. Олардың ішінде өзара әрекеттесудің басында ең таралған және елеулі әдісін таңдаймыз.

1. Кездесудің басында алғашқы таныстыру кезінде көзбе - көз және күлімсіреуді орнату қажет.

2. Егер бұл іскерлік этикет болса, онда сәлемдесуге бірінші қолын басшы немесе жасы үлкен береді; егер жай ғана тұлға аралық, бейресми қарым-қатынас болса, онда бірінші қолын әрқашан әйел ер адамға береді, ал ол әрдайым орнынан тұрады.

3. Бейтаныс немесе таныстығы аз адамға сұрақ қойғанда, сондай-ақ кез келген ресми шарада «Сіз» деу керек. бұл серіктеске құрметті білдіреді. «Сен» деп көшуге жасы үлкен адам, немесе лауазымы жоғары адам алғашқы болып ұсынады.

4. Біреуге өтініш айту керек болса, онда гендерлік (жыныстық) белгі («Ер адам», «Әйел адам») бойынша айту ұсынылады. Бейтаныс адамға жеке өтінбеу ұсынылады: кешіріңіз, сізден сұрауға бола ма, өтінемін, өтіп кетуге бола ма, немесе, өтінемін деңіз. Жастарға «бойжеткен», «жігіт» деуге болады. Таныс адамдарға атын немесе әкесінің атын қосуға болады – бұл жағдайға (мысалы, іскер ойындарда бір-біріне сөйлегенде әкесінің атын пайдаланбайды) және адамдардың жасына байланысты.

5. Сәлемдесу және қоштасуды қимылдармен бірге алып жүру ұсынылады: қолын көтеру, бастың изеу, сәлем беру. Дегенмен, есте сақтау қажет, қолымен амандасқан кезде, серіктестің қолын қыспау керек. Егер бөлмеде бірнеше адам бар болса, сіз бәріне немесе ешкімге қолыңызды бермеуіңіз керек.

6. Көшеден кез келген бөлмеге кіргенде, ер адамдар бас киімдерді алып тастауы керек, әйелдер сөмкесін басқа біреудің жұмыс үстеліне қоюға болмайды.

7. Егер сізге бейтаныс адамға қандай да бір қызмет түрін беру немесе кейбір ақпарат беру туралы сұрағыңыз келсе, алдымен сыпайылықпен сәлем беріп, содан кейін пайда сұраңыз.

Мұндай ережелер өте көп, олар адамдардың өмірінің барлық аспектілеріне қатысты және кез келген кітабында этикет бойынша, мысалы, «Этикет туралы барлық нәрсе. Кез келген өмірлік жағдайдағы мінез-құлық нормалары туралы кітап» (1995). Бизнес-өзара әрекеттесу және гүлдену, іскерлік әдеп нормаларын білу және көрсету үшін жеткіліксіз екенін ескеру мүмкін емес. Жоғарыда айтылғандармен қатар, іскерлік қарым-қатынас этикасы адамдар арасындағы қарым-қатынаста да, іскери кездесулерде, телефонмен сөйлесу кезінде, кездесулерде, келіссөздерде, кездесулерде және

презентацияларда да *сөйлеу нормаларын* сақтауды талап етеді. Іскерлік қарым-қатынаста мінез-құлық мәдениеті сөйлеудің, сөздік қорлардың және сөйлеудің сыпайылығымен, қызығушылығымен, ізгілігімен және үйлесімінен көрінетін формалары мен әдет-ғұрыптарымен байланысты ауызша (ауызша) этикеттің ережелерін сақтамай-ақ мүмкін емес.

ЫНтымақтастық үшін сөйлеу мәдениетінің тарихи қалыптасуы қалыптасқан. «Құрметті әріптестер», «Ханымдар мен мырзалар!», «Сәттілік тілейміз!», «Сәттілік тілейміз», «Сен қалайсың?», «Рақмет, барлығы жақсы» және т.б. Осы ережелер мен нормалар бар дәстүрлерді, адамдардың өмір салтын және ұйымда қабылданған стилді, ұлттық салт-дәстүрді ескеруі керек.

Тапсырманы орындаңыз

Жоғарыда аталған лауазымды тұлғаның осы жағдайдағы этикеттің қандай ережелері сақталмайтынын талдаңыз.

Бір күні, жоғары лауазымды шенеуніктер жағдайы үшін пайда болған Пушкин оны диванда еріккеннен есінеп отырғанын көрді. Ақынның кіре берісте, әрине, оған күй әлпетін өзгерту ойында да болмады, Пушкин қажет болған жағдады айтып болғанан кейін, шығып кеткісі келді, бірақ экспромтты айту жайлы әмір берілді.

- Балалар жерде –ақылдылар диванда, - деп бірден айтты тітіндіргегіш Пушкин.

- Ал, бұнда қандай тапқырлық бар - деп қарсылық білдірді - Балалар жерде –ақылдылар диванда. Мен түсінбей отырмын. Мен сізден көпті күтетінмін.

Пушкин үнсіз болды, және жанағы адам, сөз тіркесін бірнеше рет қайталағаннан сон, аяғында нәтижесіне қол жеткізді: «диванға жарымес балалар», содан кейін, әрине, бірден және наразылық Пушкин қызметінен босатылды.

Бедел (фр. *reputation* , лат. *reputatio*, ойлану, саралау) - біреудің құндылығы мен кемшіліктері туралы, жалпыға ортақ ой қалыптасқан жалпы бағалау. *Реноме* (фр. *renommee* - бедел сөзінен шыққан), біреу немесе біреулер туралы шешімді пікір. Беделі құрастыру жолдары әртүрлі болады.

Позитивті жол жоғары жеке бәсекеге қабілеттілікті, харизматикалық потенциалды, адамгершілік құндылықтарға негізделген, адамгершілік тәжірибе мен өмір салтыннын негіінде жатқан адамгершілік құндылықтар, заңға сәйкес жалпы қолдауды туғызады.

Теріс жол - билікке жақын адамдардан (бастықтар мен олардың

орынбасарларынан) манипуляциялау өнерін қолдана алу үшін, қоғамнын алдында қажетті көзқараста қажетті иллюзияны қалыптастыру, халықта , «көзіне шан тастау» деп атылғандай және адамның психологиялық ерекшеліктерін мен әлсіздіктерін (ашкөздік, құмарлық, қызғаныш, әлсіздік және т.б.) эксплуатациялау, сондай-ақ әртүрлі «кір технологиялармен» машық болу, мысалы, психологиялық террор және шантаж, қастық пен алдауылық. Жоғарыда аталған әдістер, сондай-ақ қазіргі заманда коммуникациялық тәжірибемен бірге жүретін құндылықтар жүйесі еске алынбайды , әсіресе іскерлік , суық есептеулермен біздің қоғамымызда қалыптасқан қолданыстағы заңнамада моральдық-этикалық нормалардың шекарасынан тыс шығады.

Сонымен қатар, басқа мысалдар да бар, мысалы, жоғары беделге ие фирмалардың өнімдері бүкіл әлемде олардың жоғары беделіне байланысты қымбатқа түседі. Мұның себебі неде? Ең алдымен, өнімнің сенімділігіне кепілдік берумен, демек, ол белгілі бір адамдардың қажеттіліктерін қанағаттандырып қана қоймай, сапа, қызмет көрсету және басқа да қызметтердің талаптарына жауап береді. Бұл қаржылық инвестицияларды, құзыреттілік пен жауапкершіліктің әр түрлі деңгейін талап етеді.

Ұйымның, оның өнімдері мен қызметтерінің имиджін сақтау үшін қосымша қаражат салу қажет: жаңа технологияларда, персоналды дамыту және оқытуда, маркетингтік зерттеулерде, жарнамада және брендте, іскери қарым-қатынаста және имиджде, яғни бұнын бәрі беделге әсер етеді және оны басқаруға мүмкіндік береді. Демек, беделдің артынан жүру қымбатқа түседі, бірақ мұндай фирманың қызметтерін пайдаланатын адам ұйымның кепілдік беретін барлық шарттарға сай келетініне сенімді.Бұл жағдайлардың сақталуы адамгершілік құндылығы, бір немесе бірнеше корпоративтік мәдениетіне сәйкес келетін архитектураның түрі болып табылады, оның көздері адамдар, болашақ іскер серіктестер, балалар мен жастар.

Жоғарыда келтірілген мысалдарға қарамастан, соңғы жылдарда бизнестің негізі жеке адами қарым-қатынастар, өкінішке орай, өзара көмек пен іскерлік серіктестік емес, ынтымақтастық пен әділ бәсекелестік емес, ал ақша, билік пен байланыстар, тұлға аралық қатынастарда және мансапта өзімшілдіктің тууы мен дамуының салдарынан. Зерттеушілер атап өткендей, халықта «шынтақ қою» және «ақ жағалар» моральдық және адамгерілік ұстаным жағынан, психологиялық тұрғыдан дұрыс іскерлік және тұлға аралық қарым-қатынастар мен іскерлік серіктестіктер туралы сұрамайтыны туралы

әсер қалыптасады.

Мұндай жағдай қоғамның, мемлекеттің, оның барлық әлеуметтік институттарының, соның ішінде оқу орындары: мектептер, лицейлер, университеттер тарапынан белсенді араласуды талап етеді. Жастар өздерінің айналасындағы әлеммен қарым-қатынасын үйлестіруді үйренуі керек және моральдық құндылықтарға негізделген адамдар арасындағы қарым-қатынастарды үйренуден бастау керек.Ерекше ережелер мен коммуникативтік нормаларды, тиімді өзара әрекеттесудің әдістері мен технологияларын, серіктестік қарым-қатынастарының сындарлы стилін, адамгершілік шешімдерді ұтымды қабылдау, өзара түсіну жоғары моральдық қағидалар мен нормаларға негізделген коммуникативтік құзыреттіліктің негізгі элементтерінің толық тізбесі болып табылады.

Аталған дағдылар мен қабілеттерді үйрету практикалық жұмысты ұйымдастыруда ғана жүзеге асыруға болады, - рөлдік және ойдан шығаруылық ойындар, семинарлар, өмірлік жағдайлардағы тақырыптық зерттеулер мен арнайы технологиялар, психологиялық және интерактивті ойындарды аудиториялық режимде ойнату мектеп кезінде болуы мүмкін. Ойын – тәрбиелеуші стихиялы институт. Ол мектептің пайда бұрын бұл функцияны алып, әзірге дейін оны орындайды. Ойын жастар энергияс ғана емес, сонымен қатар жоспарланған нәтижеге жетудің стратегиялық жолы.

Тапсырманы орындаңыз

Төмендегі сұрақтарға жауап беруге тырысыңыз, ал әрбір сұраққа 25 сөзден көп емес жауап беріңіз.

А. Сіздің ең үлкен жетістігіңіз?
Б. Сіздің өміріңіздегі ең бақытты күн қандай болды?
В. Сізбен болған ең көңілді нәрсе не?
Г. Жұмыс істеу туралы арманыңыз қандай?
Д. Сіз оқыған ең жақсы кітап қандай?
Е. Сізді қандай адам таңғалдырады?

Енді жаттығулардың нәтижесін және жауапты талдау: Сіздің жеке ойларыңызды, армандарыңызды, жетістіктеріңіз бен құндылықтарыңызды басқа адамдарға көрсету керек пе? Мұның қандай оң аспектілері бар? Бұл жаттығудың нәтижесі туралы қандай алаңдаушылық тудырады? Өзіңіз туралы басқа адамға қатысты мәліметтерді, этикалық нормаларды қандай есептеп шығарасыз?

ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ОЙЫНДАР

Психологиялық ойындар белсенді әлеуметтік-психологиялық білім беру әдісімен байланысты. Қазіргі уақытта бұл білім беру және бос уақытты ұйымдастыру жүйесіндегі жастармен және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудегі ересектермен психологиялық жұмыстың ең танымал және қарқынды дамып келе жатқан түрлері. Жастар орталықтарында және балалар сауықтыру лагерлерінде психологиялық көмек көрсеткенде, психология мен қарым- қатынасты үйреткен кезде түрлі тренингтер мен психологиялдық ойындар, кеңінен қолданылады. Психологиялық ойындар мен тренингтер, коммуникативті құзыреттілікті дамыту, жеке эмоционалдық жағдайларды басқару, өзін-өзі тану және өзін-өзі дамыту, сондай-ақ басқа адамдардың сөздерін, сезімдерін, әрекеттерін және әрекеттерін түсінуді тиімді шешуге мүмкіндік бергендіктен, әр түрлі мамандар қолданады: психологтар,мұғалімдер, әлеуметтік қызметкерлер.

Жасөспірімдерді қарым – қатынасқа үйрету өте маңызды, өйткені бала жастан олар бір-бірімен және ересектермен өзара қарым – қатынасты жүзеге асыруда. Байланыс қажеттілігі нашарланып келуде, ал әлеуметтік тәжірибе жеткіліксіз, сондықтан олар үшін субъективті маңызды болады. Әлеуметтік тәжірибенің болмауына байланысты көптеген балалар коммуникативтік дағдылары жоқ. Сонымен қатар, дәстүрлі оқыту барысында мұғалім көбінесе презентациялық дағдыларды дамытады, бұл зерттеу деректерімен расталады: орта білім алушы аудитория алдында күніне 2 минут, жылына 7 сағат бойы дауыстап сөйлейді.Сонымен қатар, жасөспірім тиісті дағдыларды дамытуға сезімтал, ал әлеуметтік-психологиялық тренингтер мен ойын-сауық қарым-қатынас жасау, өзара әрекеттесу және өзара түсіністікті үйретеді.

Жалпы мағынада, әлеуметтік-психологиялық білім - бұл топпен жұмыс істеу немесе топпен өзара әрекеттесу арқылы жүзеге асырылатын кез келген интерактивті оқыту. Ол симуляциялық интерактивті ойындар, рөлдік ойындар, тренингтер және, шағын топтар және т.б. ойнайтын имитациялық жаттығуларды кеңінен қолдануды қамтиды.

Көптеген тренингтер жасөспірімдер мен жастарды оқыту тәжірибесінде кеңінен танымал. Бұл ең алдымен, олардың көпшілігі арнайы ойын дағдыларын қажет етпейді және қысқа уақыт ішінде (15 - 30 минут) өткізіледі. Бұдан басқа, оқыту - бұл тікелей «тірі» және тұлға аралық қарым-қатынаста туындайтын тәжірибені білу арқылы оқытудың ерекше түрі. Тренингтер мен ойындарға қатысқан жас бала зерттелген шындықпен тікелей байланысады,

адамдар арасындағы топтық өзара қарым-қатынаста өмірлік тәжірибе алады. Интенсивті қайталанудың арқасында тұлға аралық қарым-қатынас және өзін-өзі тану, жас адам уайым мен агрессиядан құтылуға, өзін-өзі сенімділікті дамытады, серіктестік қарым-қатынастарымен және серіктестік қарым-қатынастарымен танысады.

Интерактивті жаттығу

Көңіл-күй мен топтық қарым-қатынас дағдыларын дамыту үшін, «жазу машинасы» ойынын ойнаңыз.

Қатысушылар баспа машинкасындағы пернетақтаны бейнелейді. Топтағы ойыншылар саны әдетте әліпбидегі әріптер санынан әлдеқайда аз болғандықтан, олардың әрқайсысы бірнеше әріптер алады. Жетекші (қалаған қатысушылардың біреуі) сөз тіркестерін жазады, ал қалған қатысушылары «басып» шығарады: олардың хаттары кезде олар қатты дауыстайды, секіріп, қолдарын шапалақтайд

«Басып шығару» баяу айтылған сөз тіркестерінде тікелей туындауы мүмкін, бірақ егер сөз тез арада айтылса , жаттығу қызықты болады, содан кейін қатысушылар оны «басып шығаруды» есте сақтайды.

ИНТЕРАКТИВТІ ИМИТАЦИЯЛЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАР

Жасөспірімдер мен жасөспірімдердің қарым-қатынасын үйрету үшін интерактивті имитациялық ойындар (ойын ортасының авторларының қиялымен модельденген) кеңінен пайдаланылуы мүмкін, онда ойындармен өзара әрекеттесу нәтижесінде әртүрлі шешімдер қабылданады. Ойынның бұл түрінің ерекшелігі ойыншылардың қарым-қатынасына, белгісіздік жағдайында жеке және ұжымдық шешімдер қабылдауына, экстримал дық және толық ақпараттың болмауына негізделген. Бұл ойындар өзара әрекеттесуге, келіссөздер жүргізу дағдыларына үйретеді, олардың ойларын білдіруге және негіздеуге, әңгімелесушіні тыңдауға және тиімді және сындарлы қарым-қатынас негізінде ынтымақтастықты жүзеге асыруға мүмкіндік береді. Байланыс ақпарат алмасу, өзара әрекеттесу, қабылдау және түсіну процесі модельдендірілген, топтық және топтық пікірталастар өткізілетін технологияларды қайталап қайталау арқылы дәл үйретіледі. Модельдеу ойындары жеке және жеке тәсілдер негізінде өзара әрекеттесу және ұжымдық шешімдер қабылдау үшін жағдайлар жасайтын интерактивті ойын-сауық және білім беру болып табылады.

Тапсырманы орындаңыз

Бекітулер олардың санасын «бағдарламалау» үшін пайдалы әдіс болып табылады. Әдістің мағынасы оң қорытынды жасауға және тұрақты түрде қайталап тұрады. Компьютер жұмыс үстеліндегі карточкалар немесе экрандағы басты сурет түрінде растау жасаңыз. Мақұлдау мысалы:

А. Мен табысты коммуникатормын

Б. Мен өз қабілеттерімді және қабілеттерімді жүзеге асырғым келеді.

В. Мен адамдармен қарым-қатынасым жақсарды.

Г. Мен жаңа достармен таныстым.

Д. Әр жаңа адам – әр адам оны тануға және өзімді көрсетуге мүмкіндік беретін есік.

Е. Өзара әрекеттесудің бірнеше қарапайым әдістері менің байланыстарымды жақсартуға көмектеседі.

ОҚЫТУ КОММУНИКАЦИЯСЫ ҮШІН РӨЛДІК ОЙЫНДАР

Әңгімелесуді үйрену үшін пайдалы, бірлескен әрекеттердің оқу әсеріне негізделген рөлдік ойындарды «біреудің аяқ-киімімен жүру» дағдыларын дамытады. Психологиялық тұрғыдан алғанда, ролдік ойындардың мазмұны - бұл объектілермен әрекеттер арқылы жүзеге асырылатын *адамдар арасындағы қарым-қатынас* («адам-адам» жүйесі). Егер ойында белсенділік қарым-қатынаста болса, онда рөлдік ойындарда қарым-қатынас басым болады. Интерфейс деңгейіндегі қарым-қатынас деңгейі адам арасындағы қарым-қатынастың элементтері бар рөлдік ойындарда біріктіріледі. Жалпы алғанда, рөлдік ойын ойын-сауыққа және өзін-өзі түзеуге бағытталған. Рөлдік ойын ерекшелігі оны психотерапевтік және жастарға арналған жеке тренингтерде қолдануға мүмкіндік береді.

Рөлді оқыту білім беру және дамыту мақсаттарында да пайдаланылуы мүмкін. Әдетте оның мазмұны кез келген күнделікті жағдай болып табылады және ойын басқа адамдармен өзара әрекеттесу қабілетін дамытуға бағытталған. Рөлдік ойын - қатысушылардың біреуінің (рөлін) қабылдауды ұсынатын және күтіп-баптайтын күтпеген жағдаймен таныстыру арқылы қатысушылардың тәжірибесін кеңейту тәсілі, бұл жағдайды лайықты аяқталуына әкеледі. (ойын)

Рөлдік ойындардағы мамандар мұндай ойын әр қатысушының даралығын көрсетуге мүмкіндік беретінін, оның шығармашылық қабілеттерін дамытады, «өзге біреуді түсіну», ұстанымдарын және сезімдерін жақсы түсінуіне, сондай-ақ мінез-құлық пен қарым-

қатынас нормалары мен ережелерін түсінуіне жақсы жағдай жасайды. Бұл, өз кезегінде, басқа адамдармен өзара қарым-қатынас жасағанда әлеуметтік-психологиялық факторлардың маңыздылығын түсінуге көмектеседі. Сонымен қатар, жеке және басқалардың мінез-құлқын объективті талдаудың маңызды әлеуметтік-психологиялық тәжірибесі алынды және адамның психологиялық құзыреті дамиды.

Әр қатысушының рөлі (рөлдік ойындардың жалпы жағдайына сәйкес) оқушыларды қызықты талқылауға,әсіресе кез келген адам роль атқарады және тек родительдік міндеттерді орындамайды. Рөлдік жаттығулар қарым-қатынас дағдыларын дамытуға мүмкіндік береді.

Кез келген ойын технологиясындағыдай, рөлдік ойынға қатысушылар ойынға кіріседі, содан кейін олардың рөлін бөлісу ұсынылады. Әдетте, рөлдерді бөлудің екі нұсқасы бар:

- рөлдер кейбір қатысушылар арасында бөлінеді, ал рөлдерді алмаған қалғандар белсенді көрермен, байқаушылары болады немесе төрешідің функцияларын орындайды, ойыншылардың мінез-құлқын жазып алады, содан кейін оның салдарын бағалайды;
- рөлдік жағдайды талдау қатысушылары пікірлестердің кішігірім топтарына бөлінеді және әрбір топ жағдайдың қатысушысы, қатысушысы рөлін қабылдайды.

Жасөспірімдер мен жастарды оқыту тәжірибесінде, рөлдік ойынды әр түрлі ситуацияда көрсету. Дегенмен, бұл әдістер, олар жалпыға ортақ болса да, бұрынғысынша айтарлықтай ерекшеленеді. Мәселен, «рөлдердегі жағдайларды ойнағанда» қатысушылар сценарийдің мазмұнын импровизациялауда өздері ойлайтын рөл атқарады. Мұндай ойын алдын-ала дайындалусыз өткізіледі, ол *өздігінен* деп аталады.

Ойынның нәтижесін талқылау кезінде мұғалім тек білім беруді ғана емес, сонымен қатар дағдыланып жатқан тұлғаны түзетуді жүзеге асыратын тапсырмаларды да шеше алады, сондай-ақ барлық динамикалық топтың процестер: норма қалыптастыру, топтық қысым және конформизм, көшбасшылық.

Рөлдік ойында «рөл атқарудан» айырмашылығы, талданатын жағдайға қатысушы, оның сипаттамасымен қатар оның рөлін қалай орындау керектігі туралы нұсқаулық беріледі, қандай стратегияны ұстануға, қандай кейіпкерді бейнелеуге, ағымдағы жағдайды бағалауға, қандай мүдделерді қорғауға және қандай мақсаттарға жетуге болады. Бұл ойын сюжетті неме сценарийлі деп аталады. Сюжеттік ойын өзара әрекеттесудің типтік мәселелерін зерттеуге және талдауға бағытталған. Оның көмегімен ойыншылар өздері үшін жаңа, ерекше, бірақ мінез-құлықтың тиімді үлгілерін үйренеді.

Рөлдік ойындарға арналған нұсқаулық жағдайдың барлық аспектілерін егжей-тегжейлі анықтайды, бірақ қатысушыларды мұндай жағдайларда қалай әрекет ету туралы өз идеяларына сәйкес өз рөлдерін ойнауға кедергі келтіретін қатаң шектеулер белгілемейді.

Осылайша, рөлдік ойындар - бұл сценарийге сәйкес ойындар, бұл жағдайдың материалымен танысуды ғана емес,сонымен бірге белгілі бір имиджге, яғни белгілі бір дәрежеде реинкарнацияға, актерлікке кіреді. Дегенмен, рөлдік ойынға қатысатын топтың мүшелері іздейтін тапсырма - нақты адамдар үшін күнделікті өмірге тән *мінез-құлықтың үлгісін жасау*, сондықтан қатысушылардың талантын көрсетіп қана қоймай, кейіннен талқылау үшін негіз болады. Топ әр серіктестің өзара әрекеттесуінен кейін әр сахнаның мазмұнын бақылауға тиіс. Рөлді ойнау көптеген жаңа дағдыларды алудың қолайлы құралы бола алады. Рөлдік ойындар ойыншылардың өзгелердің сезімін арттыруға, эмпатияны дамытуға көмектеседі.

Рөлдік ойындар *талқылау* түрінде, немесе еркін дамып келе жатқан ролдік қарым-қатынас түрінде - қатысушылар арасындағы *диалог* түрінде өткізіледі. Қорытындылай келе, сабақтарда мәселенің шешілуінің нәтижесі мен жетістіктері талқыланып, әрбір қатысушының осы жағдайдағы мінез-құлқына, оның өнімділігіне баға беріледі. Сонымен қатар, «көрермендер» талқылауды бастайды, мұғалім аяқтайды,рөлдік ойындардың нәтижелерін сыни талдау жасау,сәтсіздікке және жетістіктерге назар аудару (кадрларды қайта даярлау немесе біліктілігін арттыру жүйесінде әдетте роль атқаратын жаттықтырушы).

Егер рөлдік ойындардың бейне жазбалары кері байланыспен қамтамасыз етілсе және кеңес беру үшін пайдаланылса, бақылаулар тиімдірек болады.

Рөлдік ойын оқытудың тәуелсіз технологиясы және тұлға аралық қарым-қатынас дағдыларын дамытуға бағытталған коммуникативтік тренингтер ретінде пайдаланылады. Сабақтың қатысушылары олардың әрқайсысының басқаларға қалай және қалай әсер ететіні туралы куәландырады, бірлескен қызметтің рөлі және оның мазмұны, тұтастай алғанда жағдай (мысалы, өзара қарым-қатынастар мен әрекеттер динамикасы) жеке тыңдаушылардың және бүкіл топтың мінез-құлқын реттейді.

Интерактивті жаттығу

5-7 адамнан тұратын топтарға бөлініп, төменде келтірілген тапсырмаларды орындап, содан соң оларды ақтауға және талқыға

салып, нәтижелерді ашық түрде ұсынуға болады.

1. Әрекет ету үшін ұсыныстар жазыңыз::

а) бөренеден мейізді қалай алуға болады;

б) пілді қалай жуу керек.

2. Жаңа факультетке кірген студенттің он міндетті пәні қандай болатынын ойластырыңыз және шешіңіз::

а) кеніш жабдығының факультеті;

б) барханостроительдік факультеті;

в) кондитерлік өнімдердің дәмдеу факультеті.

Өзара әрекеттесу арқылы жаттығу тренингі

Заманауи коммуникациялық тренингтерде қолданылатын технологияларға белсенді оқытудың әртүрлі әдістерінің стандартты жиынтығы кіреді: мысалдар, тапсырмалар немесе жаттығулар; рөлдік ойын және «ойнау» жағдайындағы рөлдер; имитациялық ойындар және т.б.

Берілген міндеттерге байланысты коммуникативті дайындық мамандар әртүрлі, әртүрлі мамандар екі т о п қ а бөлінеді:

- *өзара әрекеттесу дағдылары мен дағдыларын игеруге және дамытуға бағытталған* (әріптестік әңгімелесу, келіссөздер, командалық құрылыс, тұлға аралық қақтығыстарды шешу, телефон байланысы);
- *байланыс жағдайларын талдау тәжірибесін тереңдетуге бағытталған*, онда адамдар арасындағы өзара өзгерістер бастапқы болып табылады (түзету, табысты қарым-қатынас үшін қажетті қарым-қатынастар мен құндылықтарды қалыптастыру және дамыту, өзін-өзі және басқаларды дұрыс қабылдау қабілетін дамыту).

Тренингтер жеке тұлғаның қарым-қатынасының жүйесімен, яғни жұмыс тақырыбы бойынша жіктелуі мүмкін. Біз тренингтердің негізгі топтарын атаймыз..

- «*Мен-Мен*» - жеке өсу тренингтері, ең алдымен қатысушылардың жұмысына, қарым-қатынас жүйесіне, рефлексиялық қабілетін дамытуға бағытталған. Осы мақалада топ қолдау құралы және кері байланыс көзі ретінде жұмыс істейді. Бұл тренинг ең жастар тарапынан сұранысқа ие.
- «*Мен – басқа адамдар*» - коммуникативтік дағдылар мен түрлі әлеуметтік дағдыларды үйрету. Топ тиісті дағдыларды дамытуға арналған лигонның өзіндік түрі болып табылады, бұл жұмыстың бұл аспектісі тренингтерге тән.тренинги коммуникативных умений и различных социальных навыков. Группа служит своего

рода по¬лигоном для отработки соответствующих умений и навыков, данный аспект работы наиболее характерен для тренингов об¬щения.

- «*Мен - әлеуметтік топ*» - бұл нақты командадағы командалық құрылыс, әлеуметтік және психологиялық бейімделу тренингтері. Жұмыстың басты тақырыбы - белгілі бір әлеуметтік қоғамдастық, оқудың нақты қатысушылары оның мүшелері ретінде қарастырылады.
- «*Мен - мамандық*» - бұл кәсіби өзін-өзі анықтау үшін тренингтер. Жұмыстың тақырыбы - кәсіптік қызметке адами қатынастар жүйесі, сонымен қатар кәсіби білімді қалыптастыру үшін қажетті коммуникативтік дағдылар.

Жоғарыда аталған тренингтер өзара әрекеттесуді үйретеді, алайда жастарды оқытуда мінез-құлықты (сезімталдықты) болжау үшін кең таралған психологиялық тренингтер және коммуникативтік тренингтер. Олар жеке қарым-қатынас жасау және талдау арқылы қарым-қатынас жасау дағдыларын жетілдіреді, қатысушылар өздерін талқылайды және олардың өзара қарым-қатынастарын кішігірім топта қалай көретінін, олар бір-бірімен бетпе-бет кездеседі. Осындай пікірталасқа көңіл бөлу зияткерлік емес, эмоционалды оқытуға байланысты. Бұған қоса, кейбір әлеуметтік дағдылар, мысалы, нәсілдік тұрғыдан алғанда, жанжалды жағдайларды шеше алатын жетекшілерді даярлау дамып келеді. Осындай тренингтерде фасилитатордың белсенді рөлі мен рөлі өте маңызды және сабақты жүзеге асырудың нақты бағдарламасы бар. Осындай тренингке қатысушы директивалық емес позицияны алады және өзара әрекеттесудің мазмұны - қатысушылардың өздері берген жағдай және ақпарат.

КОММУНИКАТИВТІК ЖӘНЕ ИНТЕРАКТИВТІК ҚҰЗЫРЕТТІ ДАМЫТУ

Коммуникативті және интерактивті дағдыларды дамыту бойынша коммуникативтік тренингтер адамдарды өзара әрекеттесуге дайындауда ең тиімді болып табылады. Осындай тренингте коммуникация процесін ұйымдастыру оқу іс-шараларының көмегімен (кейде бейне жазумен) жүзеге асырылады. Бұл сыныптағы әрбір қатысушының стилі мен мінез-құлқына түзету әсерін береді.

Коммуникативті оқыту коммуникативтік және өзара

әрекеттестікті жақсартуға мүмкіндік беретін келесі негізгі дағдыларды дамытуға бағытталған.

Коммуникативтік біліктіліктер мен дағдылар:

- бастама жасаңыз және байланысыңыз;
- қолайлы алғашқы әсер қалыптастыру;
- сұрақтар қойыңыз және жауап беріңіз;
- әңгімелесуді жүргізу, өз ойларын қысқаша және дәл айқындау;
- өз пікірін білдіру үшін сұхбатты ынталандыру;
- тыңдай білу;
- кері байланыс қамтамасыз ету үшін, яғни әріптесіне естіген және түсінгендерін айтуға;
- әңгіме барысында талқылау барысында эмоционалды шиеленісті үйлестіру;
- әңгімелесушінің ауызша емес сигналдарын оқып, ақылмен түсіндіру (көзқарас, бет әлпеті, қимылдар, қалыптар);
- өзінің эмоцияларын басқару;
- бірлесіп жұмыс істеу арқылы басқалармен тиімді қарым-қатынас жасау:
- меншікті байланыс модельдері;
- өзара әрекеттесу үрдісінде әртүрлі коммуникациялық стильдерді қолдану;
- сөйлеу жанрлары мен өзара әрекеттесудегі мақсатқа жетудің коммуникативтік құралдарының ерекшеліктерін түсіну.

Заманауи байланыс тәжірибесінде маңызды роль қарым-қатынас дағдылары немесе интерактивті дағдылар бар. Олар көбінесе рөлдерді басқару, өзара әрекеттесу стратегиялары мен тактикасы, байланыстың жеке және топтық стилі.

Интерактивті біліктіліктер мен дағдылар:

- әңгімелесушілерді диагностикалау және бағалау (олардың мақсаттары мен мотивациясы, ақпаратты қабылдау деңгейі және оны түсінуі, көшбасшылық);
- ойын қарым-қатынастарында рөлдерді дұрыс бөліп, тиімді өзара әрекеттестік стратегияларын таңдау;
- команда ішіндегі ойынға қатысушылардың жекелеген және топтық зияткерлік белсенділігін басқару;
- сұхбаттасушымен тіл табысу және оны сөйлесу барысында қолдану;
- дауларды шешу, пікір қайшылықтарын жою;
- топтық және топтық талқылауларды өткізу, ұжымдық нәтижелерді жинақтау, тұжырымдау және презентациялар өткізу.

Көптеген адамдар үшін бұл нақты дағдарысты тудыратын коммуникативті және интерактивті дағдылардың жетіспеушілігі, қажет болған жағдайда көпшілік алдында сөйлеу, мысалы, емтиханға жауап беру, аудиторияға сөз сөйлеу, өзін таныстыру, пікірталастың көшбасшысы болуы.

Коммуникативті құзыреттілікті меңгеру жас адамның үйіне сәттілік пен мансап үшін жағдай жасайды, оған құзыретті тұлға болуға мүмкіндік береді. Дегенмен, кәсіби қызметте табысқа жету үшін коммуникативтік және интерактивті емес, сонымен бірге әлеуметтік құзыреттілікті ғана емес, сонымен бірге басқару практикасында да, басқару жүйесінде де, сондай-ақ жұмыс істейтін барлық мамандардың қызметіндегі әлеуметтік интеллекті қалыптастыратын басқа адамдармен өте маңызды.

Әлеуметтік құзыреттілікке келесі к о м п о н е н т т е р жатады:

- әлеуметтік сезімталдық;
- өзара әрекеттесудің негізгі дағдылары;
- барлық әлеуметтік жағдайлар үшін маңызды болатын мақұлдау және марапаттау дағдылары (яғни, коммуникациялық серіктестерге оң нәтиже беру мүмкіндігі);
- тепе-теңдік, антитез ретінде тыныштық (топтық антитезден - керісінше) әлеуметтік алаңдаушылық.

Жасөспірімдікке қатысты осы сипаттамалардың тізбесін кеңейтіп, оларды осы кітапта жазылғандарды қосып, тәжірибе көрсеткендей, әр адам үшін қажет және коммуникативтік жаттығулар арқылы дамуға болады деп санаймын:

- сөйлеу және сөздік қорын дамыту - дәл және қысқа сөйлеу қабілеті;
- қылмыскерлердің ауызша және ауызша емес сөйлеуге деген сезімталдығы - сөйлеуде, бет-әлпетінде, позаларда және т.б. сөйлеген өздерінің артықшылықтарын дұрыс түсіну мүмкіндігі.
- қарым-қатынаста ролдік ұстанымдардың икемділігі, қарым-қатынас жағдайымен қарым-қатынаскерлердің мінез-құлқына сәйкес оларды динамикалық түрде өзгерту мүмкіндігі;
- әлеуметтік көзқарас, өзін-өзі тану қоғамның субъектісі ретінде;
- қабылдауға қабілетті және конструктивті түрде пікірлесушілерге кері байланыс береді;
- бейтараптық - қақтығыстағы жағдайларды агрессияға емес, пассивті тәуелді мінез-құлыққа айналдырмай сенімді түрде қорғай білу;
- өзін-өзі бақылау.

Коммуникативті оқыту ***мінез-құлық тренингті*** де қамтиды, яғни мінез-құлықтың негізінде жатқан дағдыларды үйренеді,

мысалы: телефон байланысы, іскерлік қарым-қатынас - келіссөздер, іскерлік кездесулер, тұлға аралық қарым-қатынас, презентациялар өткізу.

Нақты қарым-қатынас тәжірибесінде коммуникативтік дағдылар оқытуда көрініс табатын коммуникативтік техникаға сәйкес келеді. Мысалға, *белсенді тыңдаудың техникаларына*: сөйлеу қабілеті және есту қабілеті жатады. *Әңгімелесу қабілеті*, ең алдымен, ашық, жабық, баламалы және техника сұхбаттарын қалыптастыру үшін техниканы иеленуді қарастырады. *Тыңдау және түсіну қабілеті* кері байланыс техникасына ие болады, яғни, қайталау (вербалды ойнату арқылы алынған ақпаратты ауызша аудару немесе сятаджик айтқан сөздерге сілтеме); ауызша аударма әдістемесі (өтініштің нақты мағынасының жорамалдануы немесе әңгімелескеннің мақсаттары мен себептері туралы).

Интерактивті жаттығу

Сөйлеу дағдыларын дамыту. Қатысушылардан жұптасып отыруын сұраңыз. Әрбір жұптың әрқайсысына квадрат, үшбұрыш, тіктөртбұрыш және шеңберлерді бейнелейтін қарапайым сызықты сызбалар беріп, серіктес бастапқы суретті көрмей тұрсынТек қана оның парағында көрсетілген сөздерді сипаттау үшін сызбаларды ұстап отырған қатысушысынан және оның серіктесінен түпнұсқаны бос параққа қайта жасамаңыз деп сұраңыз. Белгілі бір уақыт өткеннен кейін түпнұсқаларды көшірмелерімен салыстыру және ауызша сөйлесу туралы қандай ақпарат алғаны туралы талқылаңыз.

Осындай оқыту үдерісінде вербализациялау дағдылары, сұрақтарға жауап беру және оларға жауаптар әзірлеу және сұрақтарды қалыптастырудағы типтік қателер, сондай-ақ оларды жеңу жолдары анықталды. Вербализацияның типтік қателіктері мыналар болып табылады: переформа, обсессивті қайталау, жалған түсіндіру, дәл түсіндіру.

Егер коммуникативтік тренинг жүйелі түрде ұзақ уақыт өткізілсе, оның тұрақты қатысушылары ерте ме, кеш пе коммуникативті құзыреттілікке ие болады, демек, бәсекеге қабілетті және табысты адамдар болады.

КОММУНИКАТИВТІК ПРАКТИКУМ

1. Тестілік сұрақтарға жауап беріңіз және нәтижелерді өңдеңіз.

Тест «Сіз сенімдісіз бе?»

Нұсқаулық. Әр сұрақ үшін бір жауапты таңдауға болады – «*иә*» немесе «*жоқ*», «*а*» немесе «*б*».

1. Сіз жақсы оқушы болдысыз ба?
2. Адам дамуының ауқымы құндылығына сенімдісіз бе?
3. Моральдық-насихаттау нормалары мәжбүрлеу деп ойлайсыз ба?
4. Кішкентай объектілерге бекітесіз бе?
5. Сіздің ата-анаңыз қатал және сізден талап ете ме?
6. Табысқа және еңбекке жету жолында табысқа жету керек деп ойлайсыз ба?
7. Сіз өзіңізді қағидатты адам деп есептейсіз бе?
8. Сіз өзіңізді бақылап отырасыз ба?
9. Болашақ туралы алаңдамастан «бүгін» өмір сүргіңіз келе ме?
10. Сіз ұқыпты боласыз ба?
11. Мақсатқа жету үшін тәуекелді қалай білуге болады?
12. Сіз оған досыңызға ант бересіз деп ант бердіңіз. Және кенеттен сіз ауырады. Сіз не істейсіз?
    а) оған қоңырау шалып, оның өтінішін орындау мүмкін еместігін кешіріңіз
    б) ауру сізді өз міндеттеріңізден босатады деп санайтын боласыз.
13. Досыңыз жеке құпияны сендірді. Бұл сіз теріс бағалайтын әрекет туралы. Сонда сіз:
    а) оны нашар істеп жатқанын және оның проблемасын шешуге көмектесетініне сендіруге тырысыңыз;
    б) мүлдем әрекет етпейді.
14. Төмендегі ерекшеліктердің қайсысын адамның ең маңызды адамы деп есептейсіз?
    а) адалдық пен адалдық;
    б) жақсы мінез.

№ Сұрақ	Жауаптың нұсқасы			
	иә	жоқ	а	б
1	5	2	—	—
2	5	2	—	—
3	5	2	—	—
4	2	5	—	—
5	2	5	—	—
6	5	2	—	—
7	5	2	—	—
8	2	5	—	—
9	2	5	—	—
10	5	2	—	—
11	2	5	—	—
12	—	—	5	2
13	—	—	5	2
14	—	—	5	2

Нәтижелерді өңдеу

Енді ұпайларды қосыңыз.

28-35 ұпай - сіз сенімді адам деп есептегенді ұнатасыз. Дегенмен, ұқыптылық әлі күнге дейін сіздің арманыңызда. Осы себепті сізде басшыларыңыз бен жақындарыңыздың қиындықтары бар.

36-47 ұпай - сіз сөзді сақтағыңыз келеді, бірақ сіз шағын бизнес туралы ұмытып кете аласыз. Дегенмен, оны қалай түзететінін білесіз.

48 - 70 ұпай - сене аласыз. Сенімділік - сіздің ең маңызды қасиетіңіз.

«Іскерлік этикет» жағдайлық жаттығуы

Мақсаты:

1. Мәдени айырмашылықтарды түсінуді тексеріңіз.
2. Тренингке қатысушылардың ұстанымымен проблеманы және халықаралық тәжірибені түсінуді салыстыру.

Нұсқаулық

1. Әрбір тыңдаушы жеті сұрақтан тұратын сауалнаманы толтыруы керек.
2. Жаттығуларыңызды жаттығу соңында берілген жауаптармен салыстырыңыз.
3. 5-тен 7 адамға дейін топ құрыңыз. халықаралық тәжірибені салыстыру. Осындай ақпаратқа ие адамдар дұрыс жауаптар берді ме?
4. Топ ішінде мәдени айырмашылықтарды түсінуді жақсарту үшін қажет қадамдарды талқылаңыз.

Жағдай. Сіз шетелге іссапарға барғалы жатырсыз ба? Іскерлік этикет пен қарым-қатынас туралы біліміңізді тексеріңіз. (Жауапты бөлектеңіз. Кейбір сұрақтарға бірнеше жауап болады.)

1. Іскерлік кездесулер кезінде келесі елдер атымен байланыстыруға болады:

а) Ұлыбританияда, өйткені онда барлығы көпшіл;

б) Австралияда, формальдылықтың жоқтығы осы елдегі ереже болып табылады;

в) Қытайда, есімі бұл тегі болғандықтан;

г) Жапонияда, олардың аты-жөндерін айту кезінде оңай бұрмаланатындықтан.

2. Қытайда кездесудің иелеріне төмендегі жағдайларда қымбат сыйлықтар ұсыныңыз:

а) олар сұраған сайын;

б) елден кетуге көмек керек болғанда;

в) ешқашан. Егер олар сыйлық орнын алмастыра алмаса, онда олар өздерін қорлауды сезінеді.

3. Визит картасының болуы қай елдерде құрметті?

а) Жапонияда. Қызметкер үшін визиткалық картаның болуы оның жұмыс берушісіне байланысты;

б) Тайваньда. Ол адамның дәрежесі мен мәртебесін сипаттайды;

в) Францияда (әсіресе жұмыс тәжірибесін сипаттайтын карталар).

4. Жапониядағы бизнесті жүргізу кезінде келесі ережелерді сақтау қажет:

а) ешкімге жоламаңыз;

б) таяқашларды күріште қалдырмаңыз;

в) сізді шақырғанға қарағандағы қымбат мейрамханаларға шақырмаңыз;

г) бұрын айтылғандарды орындамаңыз.

5. Көптеген таңертеңгі тағамдар келесі елдерден басқа барлық жерлерде орынсыз:

а) Италияда. Жергілікті адамдар бүкіл отбасын әкелгенді ұнатады;

б) Мексикада. Мұнда 10-ға дейін тұрғындар жұмыс бастамайды.

в) АҚШ-та. Американдықтар бұл таңғы асты ойлап тапты;

г) Францияда. Мұнда адамдар таңертең талқылағанды ұнатады.

6. Бірқатар елдерде әр түс өзіндік мәнмен түсіндіріледі. Шындыққа ұласады?

а) кәрістер үшін адамның атын қызылмен жазу оның өлімі дегенді білдіреді;

б) Қытайда және Жапонияда ақ немесе қара түсте оралған сыйлықтар тек жерлеуге беріледі;

в) Ұлыбританиядағы күрең түсті костюмдер талғамсыз дегенді білдіреді.

7. Төмендегілердің қайсысы әдепсіз қимыл болып саналады?

а) Бразилиядағы «о'кей» белгісі;

б) Швейцарияда иықтан күшпен қағу;

в) Сауда Арабиясында сол қолмен бірдеңе жасау;

г) 2 мен 4 саусақ арасындағы үлкен саусақты көрсету.

Жауаптары: 1 — б, в; 2— в; 3 — а, б; 4 — г; 5 — в; 6 — а; 7 — а, в, г.

2. Оң және теріс сипаттамаларыңыздың жиынтық кестесін жасаңыз.

Менің оң қасиеттерім	Өзін-өзі түзетуді және дамуды қажет ететін қиындықтар мен проблемалар
1. 2. 3.	1. 2. 3.

Тапсырмаларды орындаңыз

1. Сұрақтарға жауап беріңіз.
   А. Ұйымыңыздың миссиясы туралы мәлімдеме және негізгі стратегиялық мақсаттары қандай? Қызметкерлер үшін олар қаншалықты түсінікті?

Б. Ұйымыңызда сөз мен іс арасындағы айырмашылық бар ма? - серіктестік қарым-қатынастар мен шынайы әкімшілік практиканың жарияланған принциптері арасында ма?

В. Ұйымның құжаттарында қандай стратегиялық құндылықтар мен этикалық нормалар айқын көрінеді?

Бұл сұрақтарға жауаптар адамның жұмыспен қанағаттануына, жұмысының жоғары сапасына және ұйымның имиджін қалыптастыруға ықпал ететін әлеуметтік-психологиялық климат пен ұйымдастыру мәдениетін құруға көмектеседі.

2. Сіздің іскерлік қатынастар этикасына сәйкес ұйымыңыздың қызметкерлері үшін оң мінез-құлық ережелерін әзірлеу. Ұйымда жұмыс істейтін адамдар сіз жасаған ережелер туралы білу үшін не істеу керек? Сіздің әріптестеріңіз, бағынатындарыңыз, менеджерлердің ұсынылған нормаларға сәйкес келетініне қалай көз жеткізуге болады?

3. Өзіңіз туралы не білдіңіз? Оқу дағдыларын меңгеру процесі өз ой-пікірін, жеке басымдылықтарын және таңдауларын түсінуімен тығыз байланысты. Өзіңізден өзіңіз туралы не білгеніңізді сұрап, дәптерге жазыңыз, топтағы өзара әрекеттесуіңізді, интерактивті жаттығуларда және тестілеу нәтижелеріне негізделген жиынтық кестені талдаңыз. Өзін-өзі дамыту үшін жоспар жасаңыз.

ӨЗІН-ӨЗІ ҚАДАҒАЛАУ СҰРАҚТАРЫ

1. Этика және этикет дегеніміз не?
2. Адамдармен қарым-қатынаста адамдар қандай функцияны атқарады?
3. Этиканың жалпы қабылданған нормалары қандай?
4. Іскерлік этикеттің формалды еместен қандай айырмашылығы бар?
5. Іскерлік-этикеттің негізгі қағидалары қалыптастырыңыз.
6. Адамдар жалпы адамзат мәдениетін неліктен талқыға салады?
7. Болашақ (нақты) мамандығыңызда этикеттің рөлі қандай?
8. Ізгілік деген не?
9. Ұйымның қандай сипаттамалары оның брендіне және реномасына әсер етеді?
10. Байланыстың қандай ережелері «жақсы дауыс ырғағы» деп есептеледі?
11. Іскерлік этика және корпоративтік мәдениет қалай байланысты?
12. Кәсіби мамандардың іскерлік этикетінің жетілмегендігі командада жанжалды жағдай туғыза ала ма?
13. Адамның коммуникативтік құзыреттілігі қандай?
14. Байланыс үшін интерактивті оқыту технологиясының артықшылықтары мен қадір-қасиеті қандай?
15. Балалық шақтан бастап конструктивті қарым-қатынас жасауды неге бастау керек?

* * *

Егер сіз кітапта ұсынылған барлық жаттығулар мен тапсырмаларды аяқтасаңыз, тест бойынша коммуникативті практикалық жұмыс жүргізсеңіз, енді ойланып өзіңізге жауап беріңіз: өзіңізді зерттеу барысында өзіңіз туралы не білдіңіз? Жазу кітапшаңызға жазыңыз. Оқу дағдыларын меңгеру процесі өз ойыңызды, жеке таңдауыңызды және таңдауыңызды түсінуімен тығыз байланысты. Өзіңізге сұрақ қойып, өзіңіз туралы оқығаныңызды жазыңыз, топтағы өзара әрекеттесулеріңізді, интерактивті жаттығуларды және сынақ нәтижелері бойынша жиынтық кестені талдаңыз.

Өзін-өзі дамыту үшін жоспар жасаңыз. Сізге сәттілік!

Қорытынды

Адамдар сәтсіздікке және табысқа әртүрлə жауап береді. Әлсіз адамды сәтсіздік жеңеді, күштіні - жұмылдырады. Мәселен, Черчилль: «Табыс – бұл бір бас тартудан ынта-жігермен екіншісіне көшу», - дейді ұлы өнертапқыш Эдисон: «Әрбір сәтсіз әрекет - бұл алға тағы бір қадам».

Осылайша, теориялық тұрғыдан алғанда, кәсіби қарым-қатынастан мынадай элементтерді: өзара әрекеттесу және ақпарат алмасу, модельдерді, стильдерді және байланыс құралдарын білу: ауызша және ауызша емес; сенім мен құндылықтың мінез-құлқы негізінде сенім қалыптастыру; тұлғаның эмпатияға деген қабілетіне, адамдардың төзімділігіне және олардың үйлесімділігіне әсерін тигізеді; қақтығыста және стресстік тұрақтылыққа барабар әрекет; коммуникативтік құзыреттілікті дамыту үшін өзара әрекеттесу стратегиялары мен технологияларын түсіну.

Бұл және басқа да құбылыстар, кәсіби қызметтің мақсаттары мен міндеттеріне байланысты, кәсіби қарым-қатынас сипаттамаларын ішінара немесе толықтай анықтауы мүмкін. Факторлар, теріс байланысқа әсер етеді және кедергі ең алдымен байланыс кедергілер, эмоционалдық, мәдениетінің төмен деңгейі, адамдар мен ақпаратты тұлға аралық қабылдаудың кейбір мүмкіндіктері, рефлексия бұзу болып табылады.

«Байланыс психологиясы» оқулығында оқырман барлық мәселелерді тек теориялық сипатта ғана емес, сонымен қатар коммуникативтік құзыреттілікті меңгеру мен өзара әрекеттесудің қиыншылықтарын еңсеру үшін қолдануға болады.

Кітап оқырмандарына айтқым келгені, әрбір адамның өмірі өзіне байланысты. Егер сіз қаламасаңыз ешкім сізді білім алуға мәжбүрлемейді. Өзіңізді, қиындықтарыңызды және қиындықтарды зерттеуге кірісіңіз. Қателер мен қателіктерден сабақ алыңыз. Байланыстарды бастау және сіз алған жаңа тәжірибені талдау үшін қайтадан қорықпаңыз. Демокриттың айтуынша, жақсы адамдар табиғаттан тыс жаттығулар сияқты емес. Сіздің тағдырыңыз өзіңіздің қолыңызда болғандықтан, сіздің іс-әрекеттеріңіздегі қателіктерді және айналадағылардың айналасындағыларға қатысты

қателіктерді іздеуді үйреніңіз.

Н.Н.Ежованың «Байланысуды үйрен! Коммуникативті тренингтер» кітабында көп жылдар бұрын болған оқиға, ұлы данагөй өмір сүрген көне қалалардың бірінде сипатталған. Оның даналығының даңқы алысқа тарады. Бірақ қалада оның даңқын қолдамаған бір адам болған. Ол бұл мәселені шешуге шешім қабылдады, сондықтан данагөй оған жауап бере алмады. Ол шалғынға барды, көпірді ұстады, оны жабық қолдар арасында отырғызды және ойланып: «Мен ақылға сұраймын, айтшы, ақыл, менің қолымда қандай көбелек бар?» Егер ол тірі деп айтса, мен қолымды жабамын, көбелек өледі, ал егер ол өлі деп айтса - қолымды ашамын, көбелек ұшып кетеді. Сонда кімнің қайсысы ақылды екенін түсінеді. Сонымен, бәрі де болады. Қызғанған адам көбелектің қолына түсіп, оны қолдарымен отырғызып, данагөйге барды. Ақылды адамнан: «О, ең дана, қолымда не тірі, не өлген қандай көбелек бар?», - деп сұрады. Содан кейін шын мәнінде өте ақылды адам болған данагөй: «Барлығы сіздің қолыңызда ...»

Кітапты оқып үйреніңіз, қарым-қатынас дағдыларын жақсартыңыз! Адамдар арасында өмір сүру сценарийінің авторы болыңыз, қажет болған жағдайда оны өзгертіңіз, түзетіңіз! Себебі тіпті түрлі-түсті қырыққабат, мамандар айтқандай, - бұл жай ғана әрленген ақ қырыққабат!

7 - қосымша

ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС МӘСЕЛЕЛЕРІ ЖӨНІНДЕГІ КЕЙСТЕР

Талдау үшін жағдайлар

Мақсаты: сұхбат лауазымға қызметкерді жалдау кезінде «қылмыстық әрекеттерге жол бермеу» шешу жолдарын ұсынуға және талқылауға мүмкіндік береді.

1 - жағдаят

Кандидат - бұл осындай бес тәрбиеші жұмыс істеп жатқан компанияда машықтанушы-тренер болып саналатын тартымды жас әйел, барлық жас жігіттер. Білімі бойынша, ол осы лауазымға өте ыңғайлы, бірақ оның қатысуы ерлер командасы арасында күшті тартымдылық болады. Сіздің әрекеттеріңіз?

Бұл мәселені оның еңбек заңнамасын және іскерлік этика нормаларын бұзбастан қалай талқылауға болады?

2 - жағдаят

Кандидат - жергілікті билік ұйымдастырған жасөспірімдер клубындағы тәрбиеші лауазымын ауыстыратын жас адам. Оның тиісті біліктілігі бар, және сіз оған осы ұстанымды ұсынғыңыз келеді, бірақ сыртқы көрінісі (сырғалар, сақиналар, жібек шарф және т.б.) ең агрессивті жасөспірімдер тарапынан шабуыл жасауға себеп болуы мүмкін . Сіздің әрекеттеріңіз?

Кандидатты қорлай алмай, бұл мәселені оған қалай түсіндіре аласыз?

3 - жағдаят

Православиелік иудаизмді ұстаушылардың киімін сатқан кандидат жұмыс тобының жетекшісінің лауазымына өтініш берді. Кандидат топ мүшелерімен тығыз байланыста жұмыс істеуіне тура келеді, олардың кейбіреулері ислам дінін ұстанады, және, ең алдымен, бір асханада бірге тамақтануға тура келеді. Сізге кандидатқа қандай да бір проблемалар туындамайтындығын сұрағыңыз келе ме? Сіздің әрекеттеріңіз?

Бұл сұрақты қалай дұрыс ойластырып, әңгіме өткізе аласыз?

4 - жағдаят

Қызметке үміткер - жетілген жастағы әйел. Ол өзінің барлық әріптестері, оның ішінде бас және аға менеджер, кем дегенде 20 жасқа толған жұмыс орнына өтініш

білдірді. Сіз бұл әйелді жұмысқа тартқыңыз келеді, өйткені оның кәсіби біліктілігі мен тәжірибесі сізді қанағаттандырады, бірақ сұхбат барысында командадағы қалған айырмашылыққа байланысты қиындықтар бар-жоғын білу қажет.

Қандай сұрақтарды тұжырымдау керек және олардан қалай сұрауға болады?

Коммуникативтік құзыреттікті дамыту бойынша жағдаяттық-рөлдік ойындар

1-жағдаят

Жаңа мұғалім күрт жауап беруден қорықпайтын немесе тіпті өрескел бола алмайтын студенттермен жұмыс істеуде қиындықтарды бастан кешуде. Ол өзінің тәрбиесі мен сипаты арқасында дөрекілікке төтеп бере алмайды, керісінше ол «басын құмға көміп тастайды».

Белгілері: сабақ өткізетін жас мұғалім және курс студенті.

Студентке тағайындау: сенімді, тіпті батыл әрекет ету.

Жас мұғалімнің міндеті: студенттермен байланыс орната білу, аргументтеу тәсілдерін қолдану.

2-жағдаят

Мұғалім осы мектепте 12 жыл жұмыс істейді, мектеп және мектеп жасына дейінгі жастағы екі баласы бар. Жұмыста жақсы адам болды, еңбек ардагері. Мұғалім мектеп әкімшілігіне жазғы демалыстан басқа 2 апта бойы өз қаражаты есебінен демалыс беруді сұрады, себебі денсаулығына байланысты ол қыркүйек айында ғана теңізге шыға алатын еді.

Мектептің басшысы өтінішке қол қоймайды, мұғалімге ешқандай құқықтар жоқ екенін айтады және қыркүйек айында оқу процесі басталатындықтан оны ауыстыруға ешкім болмайтынын айтады.

Бірақ бас тарту категориялы болмады, себебі мұғалім, егер қажет болса, директордың бірінші сұрауы бойынша шұғыл тапсырмаларға немесе ауысқан науқас әріптестеріне жұмыстан кейін қалды.

Бас тартқаннан кейін мұғалім директорға екі өтінім берді: біреуі демалысқа бару, біреуі бас тартқан жағдайда, жұмыстан шығару үшін қол қоюды сұрайды. Мұғалім бұл туралы айтып, жылап жіберді.

Қатысушылар: мұғалім және мектеп директоры.

Міндет мұғалімі: азапты, түсініксіз сөйлеуді, сұрауды және оның себебін көрсету.

Директорға тапсырма: мұғалімді тыныштандырып, сөйлесіп, не болғанын түсініп, қақтығыстың таралуына жол бермейтін шешім шығару.

3-жағдаят

Мектептің директоры жақын арада жоғары басшылықтың өкілдерін тексеруді жоспарлап отыр деп хабарлады, бұл ұйымның болашағы осыған байланысты.

Құжаттарды рәсімдеуге арналған жұмыс уақыты жеткіліксіз, ал қызметкерлер

күнделікті жұмыста бірнеше сағат бойы қалуға мәжбүр болды. Барлық құжаттарды тапсырған кезде жетекші оқытушылар (цикл комиссияларының төрағалары) және тәрбие жұмысы жөніндегі бас оқытушы үйде тұрақты болмауы отбасыларын бұзып, балаларының қараусыз қалғанын және шаршағандарын айтып жұмыс уақытынан кейін қалудан бас тартты.

Қатысушылар: директор, тәрбие ісі жөніндегі бас оқытушы, екі мұғалім.

Мектеп директорын сұрастыру: қызметкерлермен әңгімелесу, эмоционалдық күйзелістерді алып тастау және бірнеше күн бойы қосымша жұмысқа деген қажеттілігін дәлелдеу.

Оқытушылар мен оқу директорының міндеті: зорлық-зомбылықпен әрекет ету, артық жұмысқа барудан бас тарту; әңгімелесу барысында - режиссердің қалай әрекет ететініне қарай, ол қандай қарым-қатынас стилін таңдағанына байланысты. Байланыстың қандай моделі өзара әрекеттеседі: сендіру немесе шабыттандыру.

4-жағдаят

Қарттар мен жас оқытушылармен жұмыс істеу. Ауыр, тәжірибелі, заманауи оқыту технологияларын қабылдамайды: ойындар, тренингтер, кейстер.

Қатысушылар: Жас оқытушы (цикл комиссиясының төрағасы) және оқытудың дәстүрлі әдістерін жеткілікті тиімді деп есептейтін ересек адамның тәрбиешісі (зейнеткер) өздерін қайта құруды көздемейді, барлық жаңа жылдам қозғалысты қарайды.

Тапсырма: педагогикалық қарым-қатынас тәжірибесіне сүйене отырып, жағдайды имитациялай отырып, байланыс орнату әдістемесі мен әдістерін пайдалана отырып ойнау. Жас мұғалім білім беру үдерісіне инновациялық технологияларды енгізуде егде жастағы мұғалімді тартуға тырысады, бұл үшін эмоционалды байланыс орнатуға және тәжірибелі, бірақ қатал мұғаліммен сөйлесуге тырысады.

5-жағдаят

Жақсы дос болған әріптесімен өзара әрекеттесу.

Екінші жоғарғы біліміңізді аяқтағаннан кейін, сіз жұмыс істеген мекемеде мектептің директоры лауазымына тағайындалдыңыз.

Валентин Петровна досыңыз болды, ол сізге бағынышты болды, бірақ ол сізбен тығыз қарым-қатынастарын ашық түрде көрсетуге тырысты. Кейінгі күннің өзінде, тіпті, барлығының алдында билік адамды өзгертіп жіберетінін айтты.

Әр күн сайын сіз тапсырыстарды орындау, олардың орындалуын бақылау, жұмыс нәтижелерін бағалау қиын болады. Сіздің түсініктемелеріңіздің әрқайсысы үшін Валентина Петровнаның реакциясы жеткіліксіз, ол өзгелерге өзіңіздің достығыңыздың дәрежесін және сізге әсер етуін көрсету үшін барлық уақытта тырысты.

Сіз өзіңіздің көтерілуіңізден кейін жұмыс жасаған қызметкерді басқару қиын екенін түсінесіз. Сіз осыдан шаршадыңыз. Сіз жағдайды өзгерту туралы шешім қабылдадыңыз.

Қатысуылар: мектеп директоры және оның бұрынғы құрбысы- бағынышты.

Тапсырма: өзіңіздің бағынушыларыңызбен жақсы жұмыс істеңіз. Сіздің бұрынғы досыңызға жағдай өзгергенін түсіндіріңіз және ол сіз қарым-қатынастарды қайта қалпына келтіруге, адамдар арасындағы қарым-қатынастан таза іскерлік қарым-қатынас саласына көшетінін түсіндіріңіз.

Талдау немесе «ойнатуға» арналған жағдайлар

1-жағдаят. «Жағымсыз мұғалім»

Тапсырма: жағдайларды талдау жаттығу сабағында орын алса, онда:

а) көшбасшы рөлін атқаратын екі адамды таңдап алыңыз

мұғалім, оларға нұсқауларды (әрқайсысына) ұсынып,

б) 5 минуттық дайындықтан кейін, рөлдердегі жағдайды ойнайды;

в) жағдайды ойнағаннан кейін, оның нәтижелерін топпен талқылаңыз, сұраққа жауап беріңіз: көшбасшы мұғалімге оң әсерін тигізді ме? Егер солай болса, қандай әсерлі коммуникациялық әдістер қолданылған? Олай болмаған жағдайда, нәтиже қандай болды?

Басшылық туралы ақпарат

Сіз қаланың бай отбасыларының балалары оқитын элиталық білім мекемесін басқарасыз. Сіздің педагогикалық ұжымыңыз балаларды тәрбиелеу мен дамытуда өте табысты.

Сонымен қатар, мұғалімдердің бірі сізді алаңдатады, бірақ ол кәсіби түрде жұмыс істей алады. Ол және оның машинасы әрдайым жағымсыз. Екі ата-ана мұғалім киімінде ұйықтайды ма деген пікір айтқан. Сонымен қатар, сіз мұғалімге мүлдем көңіл бөлмейтінін байқадыңыз, әсіресе, сіздің ұйымыңызда жақсы көрінудің қаншалықты маңызды екендігін түсінбейді

Ұйымыңыздың оқушысының ата-аналардың бірі мұғалімнің дауысын көтергені туралы шағымданды. Шынында да, сіз мұғалім жақында агрессивті, кейде тіпті өрескел болғандығын байқадыңыз. Сізде кішігірім ұйым бар, сондықтан сіз кәсіби білікті қызметкерді жоғалтқыңыз келмейді, сонымен қатар жақсы кәсіби қызметкерді табу қиын. Мұғалімдер жеткіліксіз. Сонымен қатар, ол барлық адамдармен, балалармен, олардың ата-аналарымен және әріптестерімен жақсы жағдайда болуы керек екенін еске салады

Оқытушыға арналған ақпарат

Сіз орыс тілі мен әдебиетінің мұғалімі болып табыласыз.

Сіз барлық жоспарланған міндеттемелерді орындайсыз және сіздің балаларыңызбен жақсы қарым-қатынасыңыз бар. Сіздің сабақтарыңыздың мазмұны кәсіптік сауатты, жаңашыл, белсенді оқыту әдістерін қолдана отырып, кез келген адамға кәсіби деңгейіңізді айтуға болады.

Дегенмен, бірнеше күн бұрын сіздің оқушыларыңыздың бірінің ата-анасы сізді тыңдаушылардың білімін бағалау әдісі үшін сынға алды. Кейінгі әңгіме, сіз айтқан нәрселермен келіспегендіктен, әлдеқайда күшті өтті. Бірақ ол қателесіп, сіз өзіңіздің педагогикалық басымдықтарыңызды батыл қорғағансыз.

Сіздің менеджер сізді оның орнына шақырды, бәлкім, бұл іс. Сіз ата-аналарға дауысты көтеріп, дұрыс әрекет жасағаныңызға сенімді боласыз. Сіз сондай-ақ, өткен жылы режиссер сіздің сыртқы келбеңізді сынағаныңызды есіңізге түсіріңіз.

2-жағдаят. «Тәлімгер таңдау»

Шағын ықшам ауданның жетекші мектептерінің бірінің директоры, негізгі жұмысына қосымша, жоғары және орта мектептердің оқушыларымен тәжірибе жинақтайды. Келесі аптада А.И. Герцен атындағы РМПУ-нен жаңа тәжірибе

жинақтаушының келуі. Директор жаңа тәжірибелі маманды орта басшылардың бірі - тәрбие жұмысының бас мұғалімі Анна Васильевна басқаруғанын қалады. Директор Аннаның қажетті қарым-қатынас дағдыларына ие екеніне сенімді, бірақ оның тарапынан біраз қарсылық көреді.

Басшы мұғалімді шақырып алып, тәжірибе жинақтаушыны Анна өз басшылығына алуын сұрады.

Анна осындай жауапкершілік пен уақыттың жеткіліксіздігі туралы қамқорлықты білдірді. Ол осы жұмысты жақсарта алатын басқа, тәжірибелі әріптестер бар деп есептейді. Басшы Анна Васильевнаны оны таңдағандығына сендірді, себебі ол тәлімгерлік техникасын жақсы меңгерген. Ол Аннаның кәсіби дағдылары мен коммуникативті құзыреттілігі тыңдаушы, болашақ мұғалім немесе көшбасшы үшін жақсы үлгі бола алатындығын және кез келген уақытта кеңес алу үшін оған кеңес беруі керектігін айтты.

Коммуникативтік өзара әрекеттесу стилі дегеніміз не, ОС жүйесінің қай модельдері мен технологиялары осы жағдайда қолданылды?

3-жағдаят. «Қонақ үй» («Мұғалімнің бейнесі» тақырыбында)

Қонақ үйде үш бос нөмір бар. Әкімге жиналысқа келген мұғалімдерді орналастыру туралы нұсқау берілді. Дегенмен, ол өз иелігіндегі ақпарат анық емес: ол мұғалімдердің жынысы, жасын, нақты мамандануын және олардың келу мақсаттарын білмейді. Терезенің жанында: «Мұғалімдерге арналған орындар ғана» белгісін қойды.

Сонымен қатар, ол бүгінгі күні қонақ үйге келушілердің үлкен ағымы бар екенін және ешқандай орын жоқ екенін анықтады, ол бас тартуға мәжбүр. Әкімші, орын алғысы келетін адамдар әртүрлі амалдарға жүгініп, мұғалімдерді көрсетуге тырысады. Ол мұқият болу керек.

Тапсырма: топтан бір адамды әкімші таңдайды. Басқалары келуші ретінде әрекет етеді (олардың ішінде үш «нақты» мұғалім бар, олар осы рөлдердің сынып жетекшісі ретінде жасырын түрде тағайындалады). Планшетті көргенде, барлығы мұғалімдерді бейнелейді. Әкімші өз қалауы бойынша үш адамды орналастыруы керек.

Тапсырманы аяқтағаннан кейін, топ адамды тәрбиеші ретінде бағалаудың кілті болып табылады. Бұл қандай белгілерге ықпал етті? Мұғалім ретінде әрекет ететін ең сенімді адам кім болды? Бұл кескінді бейнелейтін педагогтар қандай болды?

Бұл міндет мұғалімнің имиджін рефлексиялық бағалауды («Перцептуальдық байланыс» тақырыбында) дамытуға бағытталған.

«Қауіпті гипнотизер» тренингі

Мақсаты: Сізге ауызша емес сигналдарды жазуға үйретеді және оларға дереу жауап беріңіз: хабар алған соң - жауап алынды.

Жұмыс тәртібі: Әр раундтың басында, жаттықтырушы «қалған өлі гипнотистті тағайындайды» топтың қалған бөлігі, оның қолына, иығына немесе басқа жеріне тию арқылы сигнал береді.

Тренингке қатысушылар дәрісханада еркін жүреді. Топ жетекшісі көзіне қарап зардап шегушіні анықтағаннан кейін, күдіктенетін топқа «өлімші гипнотист» пайда болдаы.

Бұл сигнал алғаннан кейін, жәбірленуші дереу орындыққа отыруы керек. Гипнотист кісі өлтірушінің ауыр жұмысын жалғастыруда, әзірге топ мүшелерінің бірі қолын көтеріп: «Мен кісі өлтірушінің кім екенін білемін!» - дейді.

Егер гипнотизатор танылған болса, жаттығу аяқталды, егер қате пайда болса, жаттығу жалғасуда, ал «дүрбелең» ойыннан жойылады.

Бір немесе екі жаттығу циклынан кейін ереже өзгереді: жәбірленуші 10 -15 с дейін есептеліп, одан кейін орындыққа отырады. Айырмашылық болжау қиын емес: «құрбандар» саны бірнеше есе көп болады.

«Кәсіпқой қадамы» ойыны («Вербалды емес коммуникация» тақырыбы бойынша)

Топ көлемі: 6 — 8 ден 15 — 20 дейін

Материалдар: қағаз, қалам.

Жүргізуші сандар бойынша ретпен саналып шығуды ұсынады. Әр қағаз бөлігін алады және ол ойын қатысушыларын сандар бойынша бөлмелерге отырғызады.

Жалпы нұсқаулық: «Бұл ойын жаттығулар бір мезгілде өте ерекше және өте қарапайым болып табылады. Сіз сондай-ақ, түрлі заттар мен құбылыстарды қимылдарын пайдаланып белгілі бір мамандықты бейнелеуге тырысасыз. Әрбір бейнелеуші қалайтын мамандық таңдау керек. Енді өз кезегінде орнынан түрегеліп, менің құлағыма сыбырлайды. Қалғандары ойыншының жүруін мұқият бақылап отырады, ал оның құжаттарына қарама-қарсы оның жүрісімен байланыстыратын маманды жазасыздар. Жүрісі арқылы білуге болады, адам жүктеуші немесе балет әртісі, әскери немесе есепші ретінде жұмыс істейді және т.б. « Жүргізуші ұсынуға келеді. Нөмірі және қандай маман екенін қағазға жазады. Одан кейін, ол өз альбомдарынан ойыншыларды жылдам жазып алып, оларды араластырады.

Қорытындылай келе: баяндамашының алғашқы парағын қабылдап, бірінші нөмірге қарама-қарсы мамандықты оқиды, содан кейін екінші парақты алып, бірінші нөмірге қарама-қарсы мамандықты оқиды және т.б. Бұдан кейін ол ойыншының жүрісімен қандай мамандықты ұсынғысы келетінін айтады. Бұл ойыншы ойлап тапқан бағдарламаны салыстыру үшін жасалды. Содан кейін ол екінші нөмірге жалғастырады және тағы басқалар.

«Мен жанжалды жағдайдамын» ойыны («Жанжалдар» тақырыбы бойынша)

Мақсаты: басқа адамдар сізді қақтығыс ретінде қабылдаған-танылмайтынын, жанжал жағдайына және оған көзқарастарына түрлі реакция жолдарын көрсету мүмкіндігін беру. (Тренер қақтығыс жағдайының бірнеше нұсқаларын дайындауы мүмкін.)

Уақыты: 20 мин.

Сипаттама: Бір қатысушы есіктен шығады. Топ нақты адам туралы ойлайды. Осы тұлғаның сипаттамасы белгілі бір жағдайларда, нақты жанжал жағдайында оның мінез-құлқын сипаттау арқылы жасалады. Қатысушы бөлмеге кіреді.

Топтың біреуі жағдайды айтады және барлық қатысушылар (ойластырылған) шеңберде бағаланатын адамның мінез-құлқы туралы өзінің болжамын білдіреді. Негізгі қатысушы топтың кім екенін сипаттау керек. Ойын жалғасқан кезде, жаңа жағдайлар ойлап шығарылады (бұл топтың біреуі немесе деректердің біреуінің нақты жағдайлары болуы мүмкін, мысалы: «Көлікте олар аяғынан бастады ...», «Дүкенде ол аяқ киім алмады ...» және күрделі және күрделі жағдайлар).

Талқылау. Негіздемелер мен критерийлер талданады, олардың негізінде болжау қатысушысының шешімі қабылданады. Топтың пікірі. Тәкәппарлықтың пікірлері мен әсерлері. Қақтығыстың жағдайына қалай қарайсыз? Олар қандай?

«Фильм түсірілімдері» ситуациялық-рөлдік ойын («Рөлдік өзара қарым-қатынастар» тақырыбы бойынша)

Ойын ережелері. Фильмнің продюсері рөлі үшін баяндамашы бір қатысушыны тағайындайды. Оның міндеті - «фильм жасау», бірақ нақты көріністі ұйымдастыру. Ол өзі «жалпы саясатқа» ғана шектелуі керек: режиссердің қатысушыларынан таңдау жасау және оған жақсы сценарист, жақсы әртістер, композиторлар және т.б. сияқты қызықты фильмді түсіру туралы тапсырма берді.

«Фильмнің түсіруі» 10 минуттай уақытты алады. Қатыспаған қатысушылар (немесе қатысушы, егер барлық қатысушылар «фильмде» қатысса), фильмді 5 баллдық балл бойынша бағалауы керек.

«Фильмді» көргеннен кейін барлық қатысушылар үйірмеде отырады және келесі сұрақтарды талқылайды.

1. Өндіруші жалғыз дұрыс таңдау жаса ма?

2. Қатысушылар продюсер, режиссердің рөліне келісе ме?

3. Өндіруші мен режиссер әрқайсысының күшті және әлсіз жақтарын нақтылау үшін өтініш берушілермен алдын-ала талқылауды қалай жүргізуге тиіс?

ГЛОССАРИЙ

Агрессиялық мінез-құлық - қарсыласқа шабуыл объектісінің жағдайына, сезіміне, қажеттілігіне немесе құқықтарына қарамастан шабуыл жасайды.

«Агрессор» - бұл өз мәртебесін жоғарылату, басқаларды сынға алу немесе басқаларды көре алмау, басқалардың жеке қасиеттерін, қадір-қасиетін және мәртебесін төмендетуге тырысады.

Алгоритм - түпнұсқа деректерді қалаған нәтижеге айналдыратын әрекеттердің дәйектілігінің дәл, нақты бейнесі.

Балама - бірнеше ықтимал нұсқалардың (әдетте, бір-біріне тәуелсіз) шешімдерінің біреуін таңдауға, әрекеттерге арналған алдын ала берілген опцияларды таңдау болып табылады.

Аммиемия - бұл бұлшық ет сезімінің болмауы немесе әлсіреуі.

Қабылдау - адамның рухани өмірінің білімі мен жалпы мазмұны бойынша өткен тәжірибедегі қабылдаудың тәуелділігі.

Арго - әлеуметтік тұйық топтардың тілі.

Дәлелдеме - бұл дәлел диссертацияны ұсынған адамға арналған, ол диссертацияның мазмұны туралы емес.

Актерлік қарым-қатынас - адамның жеке қарым-қатынастарында өз құқықтарын қорғау және басқалардың құқықтарын сақтау мүмкіндігі.

Атрибуция себеп - адамның байқалған іс-әрекеттеріне немесе қылықтарына себеп болу.

Қызығушылық - көңіл көтеру, бір тұлғаны екіншісіне тарту, оң эмоциялармен сүйемелдеу.

Психологиялық тосқауыл - адамға белгілі бір әрекеттерді сәтті жүзеге асыруға кедергі келтіретін психологиялық сипатқа (құлықсыздық, қорқыныш, белгісіздік және т.б.) ие ішкі кедергі болып табылады.

Семантикалық кедергі - анықталған сұраныстардың мағынасын, диалогтағы әріптестердің талаптарының сәйкес келмеуі. Жиі өзара әрекеттесу процесінде адамдар арасында сенім артуға жол бермейді.

Ауызша (ауызша) - психологияда бұл термин белгісінің материалын білдіреді; ауызша, ауыздан ауызға тараған.

Виртуалды - әрекетке қабілетті, мүмкіндігінше; (филос.) өздігінен тікелей емес, бірақ белгілі жағдайлар болғанда туындауы мүмкін.

Өзара түсіністік - сөйлеуші мен аудиторияның бірдей ақпаратқа ие екенін түсіну, сондай-ақ ұқсас сезімдерді сезіну және жалпы тәжірибе.

Визуализация - көзбен қабылданған табысты нәрсені қалай істейтіндігіңіздің психикалық көрінісі.

Ішкі шу - байланыс процесіне кедергі келтіретін ойлар мен сезімдер.

Ұсыныс - бұл адамның психологиясы мен мінез-құлқындағы белгілі бір өзгерістерге алып келетін бейсаналық әсер.

Нормалардың дамуы топ өз мінез-құлық ережелерін, әсіресе жанжалдардың шешілуімен байланысты топты дамытудың кезеңі болып табылады.

Гетерогенді топ - әртүрлі жыныстық және жастық адамдардан, түрлі деңгейдегі оқытудан, сондай-ақ әр түрлі қатынастардан және мүдделерден тұратын адамдар.

Біртекті топ - барлық мүшелері жалпыға ортақ.

Глоссарий - кішкене сөздердің жиынтығы (әдетте жеке жұмысқа немесе авторға).

Қабылдамау - өздерінің бұрынғы мәлімдемелерін ашық қалдырыңыз.

Декодтау - бұл хабарларды идеялар мен сезімдерге кері трансформациялау процесі.

Дәлелдеу - бұл лингвистикалық қауымдастықтың сөзге формальды түрде жататын тікелей, дәл мағынасы.

Дефруктивті - тиімсіз, жеміссіз, жойғыш.

Кемсіту - адамдарға тиісті еместік немесе оларға тиісті топқа тиесілі зиянға зиян келтіру.

Қашықтығы - қашықтық, жою; қашықтықты сақтау, қашықтық.

Dominate - басым үстем, басым.

Яргон - арнайы терминология немесе арнайы әрекет немесе тар топтарда пайдаланылатын тән идиомалар.

Инфекция - бұл бейсаналық психологиялық термин адамнан адамға қандай да бір эмоциялар, күйлер мен мотивацияларды беру.

Қорғау механизмдері - адам психологиялық жарақаттан қорғайтын бейсаналық әдістер жиынтығы.

Сәйкестендіру - объектілер мен құбылыстардың сәйкестігін, жеке басын анықтау; психологиялық мағынада, сәйкестендіру

Социализация механизмін анықтау, топты жеке адаммен анықтау.

Кескін - танымал, жарнамалық, беделді қалыптастыру мақсатында біреуге эмоционалды және психологиялық әсер ету үшін жасалған мақсатты түрде қалыптасқан имидж.

Импульс - жағымды әсер қалдырыңыз, мысалы, мысалы, коммуникацияның ашықтығымен әсер ету.

Интерактивті стратегия - онымен қарым-қатынас процесінде басқа адам туралы ақпарат алу.

Интроверсия- адамның өзіне деген сезімін қалпына келтіру; өз проблемаларын және тәжірибелерін поглошенность, айналасында болып жатқан оқиғаларға назарын әлсіреуі.

Интроспекция - өзін-өзі қадағалау; өздерінің психикалық процестерін зерттеу.

Оқиға - бұл апат, оқиға, соқтығысу.

Қарсы емес - түсініксіз, түсініксіз.

Кинесика - қозғалыстар, поза, бет әлпеті және қимылдарды зерттейтін ғылым.

Кличе - бұл стереотиптер, өрнектер, өрнек.

Когнитивтік кедергілер - бұл тапсырманың қиындықтарынан, ақпараттың жетіспеушілігінен немесе шектеулі уақыттан кейін қысым көрсеткен кезде пайда болатын кедергілер.

Кодтау - идеялар мен сезімдерді сөздер, дыбыстар, әрекеттерге айналдыру процесі болып табылады.

Қақтығыстар - қарама-қарсы, көп бағытты көзқарастар, ұмтылыстар, сезімдер, мүдделер, жағдайлар.

Байланысу құзыреті - бұл жағдайдың коммуникативтік мінез-құлқының сәйкестігі және оның тиімділігі.

Өтемақы - бұл адамның өзіндік кемшіліктері туралы сезінуден құтылу қабілеті және өзгелерге арналған басқа да оң қасиеттерді дамыту.

Зияндылық кешені - адамның күрделі күйі болып табылады, ол қандай да бір қасиеттердің (қабілеттердің, қабілеттердің, білімдердің, дағдылардың) жетіспеушілігімен байланысты және осыған байланысты терең теріс эмоциялық өзгерістерге ұшырайды.

Ынтымақтастық - ортақ мүдделерді табу үшін екі жақтың да құрбан болып жатқан жағдай.

Бәсекеге қабілеттілік - осы өнімнің тұтынушылық қасиеттерінің жиынтығы, ол оның қанағаттануына, бағасына және т.б. бағасын ескере отырып, нақты қоғамдық қажеттіліктерге сәйкес дәрежеге сәйкес бәсекелес өнімінен оның айырмашылығын сипаттайтын.

Бәсекелестік - бәсекелестік, кез келген салада үздік нәтижеге жету үшін күрес.

Коннотип - бұл сөзбен байланыстыратын сезім немесе бағалау.

Консенсус - дауыс беру рәсімінсіз қол жеткізілген даулы немесе даулы мәселе бойынша жалпы келісім.

Шиеленіс - көзқарастардың, мақсаттардың, мүдделердің, қажеттіліктердің сәйкес келмеуінен туындаған өткір эмоционалдық тәжірибеге байланысты қайтымды қайшылық.

Сәйкестік - адамның өз пікірін шынайы бас тартумен қоса, біреудің дұрыс пікірін білмеуі.

Қарсылық - оппозиция, қарама-қайшылық.

Шығармашылық - шығармашылық, шығармашылық қабілеті.

Латент - кез келген процестің, құбылыстың жасырын, сырт көзге көрінбейтін дамуы.

Манипуляция - күрделі, шатастыратын әрекет; сықақ трюк, гонщик; кез келген

идеяны немесе адастыруды мақсат етіп, ақыл-ойды әсер ету әдістері мен әдістерінің жүйесі.

Адамдар арасындағы қақтығыс - бір адамның қажеттіліктері немесе өкілдіктері басқа біреудің қажеттіліктері мен өкілдіктеріне сәйкес келмейтін жағдайдың нәтижесі.

Психология, ойлау - адамның немесе әлеуметтік топтың имиджі, ойлау тәсілі, сондай-ақ оларға тән рухани және оның әлеуметтік және биологиялық шарты; ойлау, ойлау, әлемдік қабылдау.

Мистифика - бұл алдамшы, алдамшы алдауды қасақана енгізу.

Ми-шабуыл - бұл адамдардың интеллектуалды мәселелерін шешуге және интеллектуалдық белсенділігін арттыруға бағытталған бірлескен шығармашылық жұмысын ұйымдастырудың ерекше әдісі.

Қақтығысыз - бұл нақты мәселедегі көрініс немесе жанашырлық көрініс немесе ол адамның шын мәнінде маңызды болып есептелетін және адам әріптесін кінәлай бастайтын мемлекетті басқаратын мәселе.

Назальдау теріс айналым сипаты: үзілістер, дыбыстар, паразиттік сөздер.

Вербальды емес байланыс - ауызша хабарды жіберген кезде адамның дауысының қозғалысы мен ерекшеліктері.

Невротизм - бұл эмоционалдық тұрақсыздық, алаңдаушылық, төмен өзін-өзі бағалау және вегетативті бұзылулармен сипатталатын мемлекет.

Қатыспау - бұл өздігінен және шындықты түсінбеушілік арасындағы алшақтық.

Нервдік - бұл сөйлеуге байланысты қорқыныш немесе үрей.

Әлеуметтік нормалар - қоғамда қабылданған немесе адамдардың қарым-қатынасын реттейтін мінез-құлық ережелерінің тобы.

Кері байланыс - хабарламаларға ауызша және физикалық реакция.

Джохари терезесі өзін-өзі ашу мен кері байланысты өзара тәуелділігін зерттеу құралы болып табылады.

Остракизм - бұл біреуді қудалау, айыптау.

Пантомимика - дененің көмегімен жүзеге асырылатын экспрессивті қозғалыстар жүйесі.

Парафражы - хабардың мәні.

Сезімдердің парафрациясы - хабардың мазмұнына қатысты эмоцияға бағдарланған жауап.

Парайазық - хабарламаларды ауызша емес «дыбыстау»: ақпаратты беру тәсілі.

Теңдік - теңдік, бірдей ұстаным, тең құқықтар мен мүмкіндіктер қағидаты, тең қатынас.

Пассивтік мінез-құлық - бұл сіздің пікіріңізді білдіру, сезіміңізді көрсету немесе әрекеттеріңіз үшін жауапты болмау.

Үлгі - бір сипатты бірдей ерекшеліктерге ие объектілерді топтау үшін пайдаланылатын басқа бір нәрсені ерекшелік ететін сипаттар жиынтығы.

Сезімдер мен көзқарастарды даралау - бұл бірінші тұлғаның өзін нақты ойлар, сезімдердің көзі ретінде тану туралы өтініштерін пайдалану.

Даралау - ақпараттың нақты аудиторияларға бейімделуі.

Әлеуметтік қабылдау - қоғамдық және әлеуметтік санадағы әлеуметтік объектілердің бейнесін басқа бір адамның қабылдау мен түсіну түрінде қалыптастыру үдерісі: ол эмоциялар, пікірлер, көзқарастар, көзқарастар, тіркемелермен боялады және

басқарылады.

Көмекші рөл - бұл топтың мүшелерімен жақсы қарым-қатынастарды дамытуға және қолдау көрсетуге, топтық бірлікті және жанжалдарды тиімді шешуге көмектесетін мінез-құлықтың ерекше түрі.

Поза - позиция немесе дене тұрақтылығы.

Полилог - үш немесе одан да көп қатысушыны талқылау.

Түсіну - бұл дұрыс мәнді тағайындау арқылы хабарламаның нақты түсіндірілуі.

Шапшаң қорыту - фактілермен толықтырылмаған немесе бір ғана әлсіз мысалмен күшейтілген жалпылама ұсыныс.

Команданы құру - командалық жұмыстың тиімділігін арттыруға бағытталған іс-шара.

Жағдайды бақылау қажеттілігі - бұл оқиғаларға және қоршаған адамдарға ықпал ету.

Қосылу қажеттілігі - басқа адамдарда болуды қалау.

Ең бастысы басымдықты, басымдықты иелену.

Презентация - жақында пайда болған жаңа, жаңадан жасалған салтанатты, ашық тұсаукесер.

Прецедент ертерек болған оқиға болып табылады және қазіргі кезде ұқсас әрекеттерге мысал немесе негіздеме болып табылады.

Қолайлы мақсаттар - ұжымның мүшелері өздерінің қызығушылығын қанағаттандыратын мақсаттарға жетуді көздейтін мақсаттар.

Мәжбүрлеу - қақтығысты күш, шабуыл немесе манипуляциялау жолымен шешуге мүмкіндік беру; ал адам өзінің қажеттіліктерін қанағаттандыруды талап етеді және идеялар мақұлданды.

Ынтымақтастық қағидасы - әңгімелесуге қатысушылардың үлесі оның мақсатына сай келетін кезде әңгімелер сәтті жалғасады.

Өз көзқарасыңызды қабылдау - өзіңді басқа бір жерде таныстыру.

Бейімделу - бұл адамдар басқа қажеттіліктерді қанағаттандыруға тырысады және өз қажеттіліктерін құрбан етуге тырысқанда қақтығысты шешу тәсілі.

Тұжырымдарды тексеру - басқа адамдар берген ауызша емес сигналдардың мағынасын түсінуді көрсететін бекіту.

Проекция - психологиялық қорғаныс механизмі, ол адамның мотивациясы, ерекшеліктері мен қасиеттері бар басқа адамның бейсаналық эндаументінен тұрады.

Сезімдердің көрінісі - бет-әлпеті, қимылдары және эмоциялық ауызша реакциялар арқылы сезімнің көрінісі.

Психологиялық контекст - әрбір сұхбаттасушы қарым-қатынасқа әкелетін көңіл-күй мен сезімдер.

Адамдардың психологиялық үйлесімділігі - адамдар өзара түсіністік, іскерлік және жеке байланыстар орнату, бір-бірімен ынтымақтасу қабілеті.

Теңдестіруде сөйлесу - бір сөзсіз немесе ауызша емес сигналдарсыз әңгімелесу - артықшылықты айқындайды.

Talk-rapport - адамның тәжірибе алмасатын және жеке қарым-қатынастарын орнататын әңгіме.

Аналогияны негіздеу бұл тұжырымдар жағдайлардың ұқсас комбинациясы бар жағдаймен салыстыру нәтижесі болып табылатын дәлел болып табылады.

Мүмкіндікке назар аудару арқылы пікірталас - бұл тұжырым бақылауға қол жетімді деректердің болуына негізделген, сондықтан тікелей немесе әрдайым басқалармен бірге жүреді, тікелей байқалатын айнымалылар емес.

Себеп-себеп қатынастарын орнату арқылы пікірталас -ақылға қонымды дәлел, онда қандай да бір мән-жайлардың немесе жағдайлар жиынтығының әсерінің нәтижесі ретінде қорытынды жасалады.

Түсіндірме реакциялары - сөйлескен тараптың жағдайды басқа тұрғыдан түсінуіне мүмкіндік беру үшін оқиға немесе мән-жайдың түсінікті балама түсіндірілуін ұсынатын мәлімдемелер.

Қолдаудың реакциясы - мақұлдау, қолдау, шабыттандыру, тыныштық, жайлылық білдіру.

Регенеративті мінез-құлық - адамның қиындықты жеңу тәжірибесі болған қорғаныстық реакциясының нысаны, ол оңай емес, қиын жағдайды шешу, оның шешімі қиын жағдайларда қиындық туғызады.

Анықтама тобы - бұл адам өзінің құндылықтары мен мінез-құлқына бағдарланған топ; «Анықтамалық топ» нақты немесе қиялы болуы мүмкін.

Рефлексия - бұл адамның сана-сезімін өзіне назар аудару қабілеті.

Риторикалық сұрақ - бұл жауапты талап етпейтін мәселе, бірақ ол ақылға қонымды жауап береді.

Рөл - адам өмірінің нақты жағдайында мінез-құлқын көрсететін тұжырымдама, ол ол атқаратын лауазымына сәйкес келеді.

Рөлге негізделген қарым-қатынас әлеуметтік жағдайдағы айырмашылықтың маңызды байланыс түріне ерекше назар аударады.

Өзін-өзі жетілдіру - бұл адамның жеке қабілеттерін барынша ашуға және дамытуға ұмтылысы.

Адамның өзін-өзі анықтауы адам өмірінің жолын, мақсаттарын, құндылықтарын, моральдық нормаларын, болашақ мамандығын және өмір сүру жағдайларын тәуелсіз таңдау болып табылады.

Өзін-өзі бағалау - өзіңіздің қасиеттеріңізді, еңбектеріңіз бен демиттеріңізді бағалау.

Өзін-өзі таныстыру - бұл өмірбаяндық деректермен алмасу, басқа адамға белгісіз жеке көзқарас пен сезім.

Өзін-өзі тану - бұл адамның өзі, өзінің қасиеттері мен қабілеттерін түсінуі.

Сезімдерді болдырмау - бұл адам өз сезімдерінің бірлігін жоққа шығаратын, оларды ұстап тұратын және олардың өмір сүруінің ауызша немесе ауызша белгілерін көрсетпейтін мінез-құлық.

Семантикалық шу - бұл белгілі бір белгілермен кездейсоқ түрде берілетін және декодтаудың дұрыстығына жол бермейтін мән.

Сезімталдық сезімталдығы - бұл бір адамның сезімін, ойларын және басқа мінез-құлқын нақты болжау қабілеті, әдетте, алаңдаушылықты жоғалту, жаңа жағдайлардан қорқу, әртүрлі сынақтар.

Таңбалар - белгілі бір мазмұнды білдіретін сөздер, дыбыстар мен әрекеттер.

Симпатия - адамға эмоционалды бейімділік сезімі, оған қызығушылық пен қызығушылық.

Бауырластық жауап - бұл оған дамыған жағдайға байланысты басқа адамға бағытталған қамқорлық, жанашырлық сезімі.

Сленг - әдеби тіл нормасына сәйкес келмейтін бейресми, стандартты емес сөздік.

Үйлесімділік - адамдар бірге жұмыс істеу қабілеті, үйлесімділік пен өзара түсінушілікті қажет ететін мәселелерді табысты шешеді.

Хабарлама - мағынасы, рәміздері, кодтау-декодтау және ұйымның нысаны немесе әдісі.

Эмпатия - адамға жақын адамдарға тән сезімдер мен эмоциялардың сынағы.

Бәсекелестік - бұл адамның басқа адамдармен бәсекелесуі, жеңіп шығуы, жеңіске жетуі, одан асып түсуі.

Ынтымақтастық - адамның үйлесімді, үйлесімді жұмыс істеуіне деген ұмтылысы, оларды қолдауға және оларға көмектесуге дайын.

Әлеуметтендіру - адамның әлеуметтік тәжірибесін меңгерудің және белсенді түрде көбейтудің процесі мен нәтижесі. Социализацияның жетекші компоненті - тәрбиелеу.

Әлеуметтік-психологиялық құзыреттілік адамның жеке қарым-қатынастар жүйесіндегі адамдармен тиімді қарым-қатынас жасау қабілеті.

Әлеуметтік интеллект - бұл адамдар арасындағы қарым-қатынастың дамуын болжау, ақпаратты түсіндіру, мінез-құлықты түсіндіру, әлеуметтік өзара әрекеттесуге дайындықты және шешімдерді қабылдаудың жаһандық қабілеті.

Әлеуметтік контекст - бұл іс-шараның мақсаты, сондай-ақ қатысушылар арасындағы қарым-қатынас.

Бірлестік - бұл жалпы мақсаттарға жеткенде топ мүшелерінің өзара әрекеттесу дәрежесі.

Спонтанды өрнек - хабарларды бейсаналық кодтау.

Тұрақтандыру - белгілі бір деңгейде қарым-қатынастарды біраз уақыт бойы ұстап тұру тәсілі.

Стереотиптер белгілі бір топ мүшелерінің мінездемелерінің немесе күтілетін мінез-құлқының қарапайым және стандартталған тұжырымдамалары.

Мәртебесі - топ ішіндегі қарым-қатынастар жүйесінде адамның позициясы, ол топтың басқа қатысушыларының алдында оның беделін анықтайды.

Ынталандыру - бұл ынталандырудың мақсаты.

Күдік - жанжалдардан физикалық немесе психикалық түрде жойылған кезде жанжалмен күресудің жолы.

Жалғану кез келген деректерді қасақана бұрмалау болып табылады.

Физикалық контекст - орналасуы, қоршаған орта жағдайы (температура, жарықтандыру, шу деңгейі), қатысушылар арасындағы физикалық қашықтық және күннің уақыты.

Қайғы-қасірет - адамның жетіспеушілігімен, белгілі бір мақсатқа жету үмітінің құлдырауымен бірге, адамның жетіспеушілігінің эмоционалдық ауыр тәжірибесі.

Харизма - Құдайдың сыйы. арнайы дарындылықты, айрықшалықты, біреудің

мінсіздігін түсіну.

Бағалы бағдарлар адам өмірінде айрықша құндылықтар болып табылады, ол ерекше, жағымды өмірлік маңызы бар.

Эупгемизм - қатаң сөздің жұмсақ эквивалентіне қатысы бар немесе қатал нормалардың орнына жанама, еркін сөйлем.

Эгоцентризм - адамның санасы мен назарын шоғырландыру, ол айналада болып жатқан жағдайды елемеуімен бірге.

Эгоцентрлік рөл - жеке қажеттіліктерге және міндеттерге топтық зияндылыққа бағытталған мінез-құлықтың ерекше түрі.

Эйфория - артықшылықты күйі, әдетте ешқандай объективті жағдайлардан туындамайды.

Экстраверсия - адамның санасы мен назарын, негізінен айналасында болып жатқан нәрсені (қарама-қайшылыққа қарсы) қалпына келтіру.

Сөз сөйлеу - тыңдаушылардың сөйлеушілердің сөз тіркестерінен үзінділеріне әсер ететін дыбыстың, дыбыстың биіктігіндегі, қарқыны мен стилінің дауыстарының дауысы.

Эмоция - бұл физиологиялық толқу мен байқалатын оқиғалармен бірге жүретін іс-әрекеттермен немесе сөздермен қозғалған субъективті қабылдау.

Эмпатикалық жауап - басқа адамның эмоцияларының нақты немесе күтілетін көріністеріне ұқсас эмоционалдық реакцияның тәжірибесі

Эмпатия - бұл басқа тұлғаның сезім, ой немесе көзқарасы, олардың ішкі күйін түсіну тәжірибесі.

Хало әсері осы жиынтықтан бір ғана сапаны байқаған кезде адамға байланысты қасиеттер жиынтығын білдіреді.

Тұжырым - өзіңіздің жеке басыныңыздың мағынасы.

Негізгі әдебиеттер

Атватер И.Я. Мен Сізді тыңдап тұрмын... — М., 1988.

Баева О. А. Шешендік өнер және іскерлік қарым-қатынас: оқу құралы. — Мн., 2000.

Бодалев А. А. Тұлға және қарым-қатынас: Таңдаулы еңбектер. — М., 1983.

Вараксин В. Н. Психологиялық-педагогикалық практикум — Ростов н/Д, 2012.

Грецов А.Г. Жасөспірімдерге арналған қарым-қатынас тренингі. — СПб., 2005.

Грецов А.Г. Жасөспірімдермен бірге психологиялық тренингтер. — СПб., 2008.

Ежова Н.Н. Сөйлесіп үйрен!: уоммуникативтік тренингтер. — Ростов н/Д, 2005.

Заир-Бек С. И., *Муштавинская И. В.* Сабақта критикалық ойлауды дамыту: мұғалімге арналған оқу құралы. — М., 2004.

Калюжный А. А. Мұғалім имиджін қалыптастыру психологиясы. — М., 2004.

Кибанов А.Я., *Захаров* Д.К., *Коновалова В.Г.* Іскерлік қарым-қатынастар этикасы: оқулық. — М., 2002.

Кипнис М. Қарым-қатынастың кез келген режимінде адамдарға әсер ету қабілеттігін жаттықтырамыз. Коммункацияларды дамытуға арналған үздік 59 ойындар мен жаттығулар. — М., 2011.

Крижанская Ю. С., *Третьяков В. П.* Қарым-қатынас грамматикасы. — Л., 1990.

*Куницына В.*Н., *Казаринова Н.*В., *Погольша В.М.* Тұлғааралық қарым-қатынастар. оқулық. — СПб., 2002.

Леонтьев А. А. Қарым-қатынас психологиясы. — М., 1997.

Морева Н. А. Педагогикалық қарым-қатынастар тренингі: оқу құралы. — М., 2003.

Коммуникация теориясының негіздері: оқулық/ М. А. Василик ред. — М., 2003.

Пиз А. Қимылдар тілі: ағылш аударма. — Воронеж, 1992.

Панфилова А. П. Іскерлік сұхбаттар. — Л., 1989.

Панфилова А. П. Кәсіби қызметтегі іскерлік коммуникация: оқу құралы. — 3-ші бас. — СПб., 2005.

Панфилова А. П. Педагог қызметіндегі ойынмен үлгілеу: оқу құралы — 3-ші бас. — М., 2008.

Панфилова А. П. Педагогикалық климаттағы әлеуметтік-психологиялық климат: оқу құралы. — М., 2011.

Панфилова А. П. Инновациялық педагогикалық технологиялар: Белсенді оқыту. — 3-ші бас. — М., 2012.

Петров А. В. Топтағы дискуссия және шешімдер қабылдау: модерация технологиясы. — СПб., 2005.

Прутченков А. С. Мектептегі әлеуметтік-психологиялық. — М., 2001.

Психологиялық-педагогикалық практикум: жоғары кәсіби білім беру мекемелерінің студ. арналған оқу құралы / Л. С. Подымова, Л. И.Духова, Е.А. Ларина, О.А.Шиян; В.А. Сластенин ред. — 6-шы бас. — М., 2011.

Ребус Б. М. Іскерлік қарым-қатынастың психологиялық негіздері. — М., 2002.

Рогов Е. Н. Қарым-қатынас психологиясы. — М., 2005.

Седова Н.В. Мұғалімнің педагогикалық мәдениеті. — СПб., 2003.

Сидоренко Е. В. Іскерлік қарым-қатынастағы коммуникативтік құзыреттік тренингі. — СПб., 2003.

Сиротина О. Б. Орыс ауызша сөйлеу туралы мұғалімге не білу керек және не үшін. — М., 1996.

Смирнова Е. Е. Қарым-қатынас психологиясы: Орта мектептің жоғары сыныптарына арналған курс — СПб., 2005.

Советова Е. В. Мектептегі кадрлық жұмыс. — Ростов н/Д, 2006.

Трайнев В. А. Педагогика, экономикадағы іске оқу ойындары: өткізу әдістемесі және практикасы: оқу құралы. — М., 2005.

Шейнов В. П. Іскерлік байланыстың психологиясы және этикасы. — Минск, 1997.

Шеламова Г. М. Іскерлік мәдениет және психология: оқулық. — М., 2004.

Қосымша әдебиеттер

Баркер А. Қарым-қатынас дағдыларын қалай жақсартуға болады: ағылш. ауд. — СПб., 2003.

Беркли-Ален М. Ұмытылған тыңдау өнері: ағылш. ауд. — СПб.,
1997.

Бурнард Ф. Тұлғааралық қарым-қатынас тренингі: ағылш.ауд. — СПб., 2002.

Бороздина Г. В. Іскерлік қарым-қатынас психологиясы: оқу құралы. — М.,
1998.

Булатова О. С. Педагогикалық артистизм: оқу құралы. — М., 2001.

Бэрон Р., *Ричардсон* Д. Агрессия: ағылш.ауд. — СПб., 1997.

Вердербер Р., *Вердербер К.* Қарым-қатынас. Қарқынды курс: нем.ауд. — 11-ші халықаралық бас. — СПб., 2005.

Винокур Т. Г. Сөйлеуші және тыңдаушы. Сөйлеу мәнерінің нұсқалары. — М., 1993.

Волчек О. Д. Студенттер өміріндегі теледидардың функциялары мен мәні // Кіт: Теледидардың және басқа БАҚ балаларға және жасөспірімдерге психологиялық-педагогикалық әсер ету мәселелері. — СПб., 2002.

*Гибсон Дж.*Л., *Иванцевич Д.* М., *Доннелли Д Х.-мл.* Ұйымдар. Мінез-құлық. Құрылым. Процесстер: ағылш.ауд. — 8-ші бас. — М., 2000.

Горелов И. Н. Вербалды емес коммуникация компоненттері. — М., 1980.

Доценко Е. Л. Қозғалыс психологиясы: феномендер, механизмдер және қорғаныс. — М., 1997.

Зарайский Д. А. Басқаның мінез-құлқын басқару. Жеке психологиялық әсер ету технологиясы. — Дубна, 1997.

Зильберман М. Белсенді тренинг: Оқытудың әмбебап амалы / Мел Зильберман, Кэрол Ауэрбах: ағылш.ауд. — М., 2010.

Казаченок Т. Г. Қанатты латын нақыл сөздері. Тақ.жинақ — Минск, 1993.

Касаткин С. Ф. Кері байланыс техникасы. Қарым-қатынас шебері. — СПб., 2002.

Кишкель Е. Н. Басқарушылық психология: оқулық. — М., 2002.

Клюев Е. В. Сөйлеу коммуникациясы: оқу құралы. — М., 1998.

Козлов Л. Р. Тапқырлық мұражайы. — 3-ші бас., қос. — Минск, 1989.

Колесникова И. А. Педагогтың технологиялық мәдениет негіздері. — СПб., 2003.

Крюгер В. Команданы басқару: нем.ауд. — М., 2006.

Ли Д. Топтық тренинг тәжірибесі: ағылш.ауд. — СПб., 2001.

Лэйхифф Дж. М., *Пенроуз Дж. М.* Бизнес-коммуникациялар: ағылш.ауд. — СПб., 2001.

Любавин М.Л. Өзіңді білгің келе ме? Қиындығы жоқ! — Челябинск, 1992.

*Лютова Е.*К., *Монина Г.Б.* Балалармен тиімді әрекеттесу тренингі. — СПб., 2000.

Монина Г. Б. Лютова-Робертс Е. К. Коммуникативтік тренинг (педагогтар, психологтар, ата-аналар). — СПб., 2006.

Гуманитарлық технологияларды ескере отырып, педагогикалық білім беруде құзыреттілік тәсілдерді жүзеге асыру кезіндегі білім беру стратегиялары мен оқыту технологиялары: ұсын.әдіст. — СПб., 2008.

Петрова Н. П. Жеңімпазға арналған тренинг. Интернет дәуірінің өзіндік менеджменті. — СПб., 2002.

Панфилова А. П. Келіссөздер психологиясы немесе табысқа жету үшін қалай сөйлесу керек. — Улан-Удэ, 1995.

Панфилова А. П. Игротехникалық менеджмент. Оқыту және ұйымдастырушылық дамуға арналған интерактивтік технологиялар. — СПб., 2003.

*Панфилова А.*П., *Громова Л.* А., *Богачек И.*А., *Абчук В. А.* Менеджмент негіздері. Кейс-технологиялар бойынша толық нұсқаулық / В. П. Соломин ред. — СПб., 2004.

Панфилова А. П. Ұжымдық шешім қабылдау кезіндегі ой-талқылар. — СПб., 2005.

Пашукова Т. И. Жасөспірім және жастық кездегі эгоцентризм: себептері мен түзету мүмкіндіктері. — М., 1998.

Петрушин С. В. Адам саны көп топтағы психологиялық тренинг (40 бастап 100 адамға дейінгі топтарда қарым-қатынас құзыреттігін дамыту әдістемесі). — 3-ші бас. — М., 2004.

Психологиялық сөздік/ В. В. Давыдов, А. В. Запорожец, Б.Ф. Ломов және басқ ред. — М., 1983.

Психологиялық-педагогикалық практикум: оқу құралы / Л. С. Подымова, Л. И. Духова және басқалары. / В.А. Сластенин ред. — 6-шы бас. — М., 2011.

Рай Л. Тиімді қарым-қатынас дағдыларын дамыту: ағылш.ауд. — СПб., 2002.

Шет тілді сөздер сөздігі. — 11-ші бас., стер. — М., 1984.

Таранов П. С. Жетекшінің алтын кітабы: Заңдар, кеңестер, ережелер. — М., 1994.

Барлығына арналған тестілер / құр. Т.В.Орлова. — 2-ші бас. — Киев, 1994.

Томсон П. Қарым-қатынасқа өздігінен үйрететін кітап: ағылш.ауд. — СПб., 2001.

Тимофеев М. И. Іскерлік қарым-қатынас: оқу құралы. — М., 2004.

Уизерс Б. Жанжалды басқару: ағылш.ауд. — СПб., 2004.

Фомин Ю. А. Іскерлік қарым-қатынас психологиясы. — 3-ші бас., қос. — Минск,

2003.

Фопель К. Топтық жұмыстағы бөгеттер, кедергілер және дағдарыстар. — Жаттығулар жинағы: нем.ауд. — М., 2003.

Фопель К. Психологиялық топтар: Жүргізушіге арналған жұмыс материалдары: Тәжірибелік оқу құралы: нем.ауд. — 5-ші бас. — М., 2004.

Хартли М. Іскерлік қарым-қатынастағы қимылдар тілі: ағылш.ауд. — М., 2003.

Энкельман Н. Б. Харизма: нем.ауд. — М., 2000.

Мазмұны

Құрметті оқырман.....3
Алғы сөз 4

I бөлім. Қарым-қатынас ғылыми білім ретінде 9
Оқу пәніне кіріспе. Психологияда «Қарым-қатынас» санаты 9
Байланыс проблемаларына құзыретті көзқарас 13
Коммуникативтік құзыреттілік.....16
Байланыстың көп қырлы сипаты.....20
Байланыс түрлері мен деңгейлері.....21
Байланыс модельдері.....25
Байланыс стилі.....32

II бөлім. Әлеуметтік қабылдау.....47
Перцептивтік байланыс функциясы.....47
Адамдар арасындағы өзара түсіністіктің және өзара түсіністіктің әсері….. 56
Кескін және өзін-өзі таныстыру 66 50
Байланыс саласындағы өзара түсіністік механизмдері.....53
Жеке тұлға аралық қарым-қатынастағы қиындықтар мен ақаулар 56
Сенсорлық арналар, оларды диагностикалау және падалану байланысы……62
Имидж бен өзін-өзі таныстыру……....66
III бөлім. Интерактивті байланыс функциясы.....79
Адамның өзара әрекеттесуінің құрылымы 79
Ынтымақтастықтың стратегиясы мен тактикасы.....86
Бизнестегі өзара әрекеттесудегі позициялар мен бағдарлар 91
Байланыс саласындағы стратегиялық мінез-құлық нысандары.....95
Серіктестік механизмдері.....98
Командадағы корпоративтік мінез-құлық ережелері.....99

IV бөлім. Коммуникативті байланыс қызметі.....113
Байланыс және байланыс сипаты 113
Ақпаратты бұрмалаудың кедергісі.....120
Байланыс тиімділігі 121
Коммуникативтік кедергілер 122
Жануда кері байланыс технологиясы және есту..... 135
V бөлім. Байланыстың психологиялық ерекшеліктері 149
Байланыс құралдары: ауызша және ауызша емес **.....149**
Сөйлеу тіліндегі функциялар **.....151**
Коммуникативтік ниет **.....154**
Ауызша қарым-қатынас**.....156**

Адамдар арасындағы қарым-қатынаста тыңдау 159
Тыңдау түрлері мен функциялары 161
Тиімді тыңдаудың кедергісі 168
Тиімді тыңдау әдістері 170
Ынталандырудың ауызша емес құралдары **171**
VI бөлім. Байланыс саласындағы тосудың рөлі 193
Анықтамалық топ және оның өзара әрекеттесудегі орны 193
Әлеуметтік рөл мінез-құлықтың мінсіз үлгісі ретінде 197
Адамның қарым-қатынастағы рөлі 204
Әлеуметтік өзара әрекеттесу түрлері 206
Адамдардың коммуникация процесіне өзара әсері 211
VII бөлім. Іскерлік қарым-қатынас формалары және олардың сипаттамалары 231
Іскерлік әңгімелер 231
Қоғамдық сөйлеу 237
Қоғамдық презентациялар, дәлелдер және қарсылықтар 240
Жазбаша байланыс: қасиеттері мен функциялары 251
VIII бөлім. Қарама-қарсы байланыс 269
Қақтығыстың тұжырымдамасы, оның түрлері 269
Қақтығыстардың көздері және олардың кезеңдері 273
Шиеленістердің себептері 275
Қақтығыстарды талдау алгоритмі мен кезеңдері 277
Әртүрлі жастағы балалармен қарым-қатынас, отбасындағы қарым-қатынас 279
Ауызша емес сигналдар агрессиялық индикаторлар ретінде 281
Агрессиялық түрлері және оның қақтығыстармен байланысы 283
Эмоциялық қақтығыстар мен өзін-өзі реттеу 286
«Джохари терезесі» 290
Шиеленістерді басқару түрлері 292
Келіссөздер - жанжалдарды шешудің тиімді жолы 295
Стресстің нәтижесінде эмоционалды сарқылу **297**
IX тарау. Қарым-қатынастың этикалық формалары 310
Ұйымдағы этика, мәртебе және құндылықтар **310**
Позитивті және теріс құндылықтар 311
Құндылықты-бағдарланған бірлік 313
Этикалық нормалар және корпоративтік этика 314
Кәсіпқерлік қызметтегі іскер этикет **316**
Тұлғаның мінез-құлық мәдениеті 319

Психологиялық ойындар.....325
Интерактивтік имитациялық технологиялар.....326
Қарым-қатынасқа оқытуға арналған рөлдік ойындар.....327
Өзара әрекеттесуді үйрету тренингі.....330
Коммуникативтік және интерактивтік құзыреттікті дамыту 332

Қорытынды 341
Қосымшалар.....343
Әдебиеттер 360

Оқу басылымы

Панфилова Альвина Павловна

Қарым-қатынас психологиясы

Оқулық

Редакторы *Н. М. Тимакова*
Техникалық редактор *О. Н. Крайнова*
Компьютерлік баптау: *Л. М. Беляева*
Түзетуші *О. Н. Яковлева*
Баспа № 102116535. Басылымға қол қойылды 14.02.2014. Формат 60 x 90/16.
«Балтика» гарнитурасы. Офсеттік қағаз. Офсеттік баспа. Шартты баспа беті 23,0.
Таралымы 2000 дана. Тапсырыс №

«Академия» баспа орталығы» ЖШҚ. www.academia-moscow.ru 129085, Мәскеу,
Мира даңғ., 101В, 1 құр.
Тел./факс: (495) 648-0507, 616-00-29.

Санитарлық-эпидемиологиялық қорытынды № РОСС RU. AE51. H 16476 05.04.2013 жылғы.

«Можайский полиграфический комбинат» ААҚ басылды.
143200, Можайск қ., Мир көш., 93.
www.oaompk.ru, www.оаомпк.рф тел.: (495) 745-84-28, (49638) 20-685