

## 9-МОДУЛЬ. ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ПСИХОЛОГИЯСЫ ЖӘНЕ ТҮЛҒА

### 9-ДӘРІС. ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ПРОЦЕСІНІҢ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ

Аға оқытушы Сайлинова Қ.Қ.

Қоршаған ортадағы адамдардың көңіл-күйі әсер ете, Сіз өзіңізді және өзгені бағалауда, достық пен махаббатта, құрмет пен сүйіспеншілікте жеке көзқарас қалыптасады. Қарым-қатынас зерттеулері Аристотель еңбектерінен бастау алады. Аристотельдің «Этика» еңбегінде адамдардың достық, сүйіспеншілік сезімі негізінде қарым-қатынастың тұлғаға ықпал етуі қарастырылған.

«Қандай да бір оқиғаның болу ықтималдығы болса, онда ол міндетті түрде болады» деген Мерфи заңы бар. Адамның өмірінде қарым-қатынастың айрықша маңызы зор.

Қарым-қатынас психологиясы дегеніміз

Біріншіден, адамдар мен топтардың әлеуметтік мінез-құлықтарының заңдылықтарын зерттейтін ғылым.

Екіншіден, тұлғаның мінез-құлқына әлеуметтік ықпал етудің тиімді тәсілдері мен технологияларының жиынтығы.

Үшіншіден, адамдар арасында бірлескен іс-әрекет қажеттілігін туғызып, байланыс орнататын күрделі процесс.

Қарым – қатынас мәселесі алғашқыда Ежелгі Греция мен Ежелгі Римде шешендік өнер, эвристика және диалектика саласында кеңінен қарастырылған.

Психология саласында өзіндік үлес қосқан ғалымдар А. Ф. Лазурский қарым-қатынастың екі түрін бөліп көрсетті:

1) тұлға мен қоршаған орта 2) эндо және экзопсихикалық құбылыстар  
Эндопсихика – тұлғаның ішкі механизмін анықтаса, экзопсихика тұлғаның сыртқы ортаға қарым-қатынасын зерттейді.

Владимир Николаевич Мясичев қарым-қатынас жүйесін екі класқа бөлуді ұсынды.

1. Әлеуметтік қарым-қатынас – бұл әлеуметтік тұрғыдан, түрлі әлеуметтік топтар арасындағы қарым-қатынас анықтайды.

2. Психологиялық қарым-қатынас адамдардың эмоционалдық мінездемесіне сәйкес тұлға аралық қарым-қатынасты зерттейді. Топтағы тұлға аралық қарым-қатынасты зерттеуге Дж. Мореноның «Социометрия әдісі» қолданылады.

Қарым-қатынас аса үлкен құндылық болып табылады. Қарым-қатынас психологиясының негізгі мәселесі - адами қарым-қатынастың тұлға аралық және топаралық формаларын танып-білу, қарым-қатынастың пайда болуы мен қызмет етуін және жеке тұлғаның қарым-қатынас барысында әлеуметтік-психологиялық қасиеттерінің қалыптасуын зерттеу.

Қарым-қатынас психологиясы адамдар мен топтардың әлеуметтік мінез-құлықтарының заңдылықтарын зерттейтін ғылым. Қарым-қатынас психологиясы - мінез-құлыққа әлеуметтік ықпал етудің тиімді тәсілдері мен технологияларының жиынтығы.

Қарым-қатынас – тұлғаның қалыптасуының ең маңызды факторларының бірі болып табылады. Ежелгі Греция мен Ежелгі Римде қарым – қатынас мәселесі шешендік өнер, эвристика және диалектика саласында зерттелді.

И.А. Зимняяның айтуынша қарым-қатынас ХХ ғасырдағы жаңа мәселе. Қазіргі кезде қарым-қатынас мәселесі философия, әлеуметтану, әлеуметтік лингвистика, психолінгвистика, әлеуметтік психология, жалпы психология, педагогика, педагогикалық психология салаларында зерттелуде. Қарым – қатынастың тұлғаның дамуындағы маңызды орнын психологтар Б.Г. Ананьев, А.А. Бодалев, Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, А.Р. Лурья, В.Н. Мясищев, А.В. Петровский зерттеген. 1970-ші жылдардың аяғынан бастап қарым-қатынасты жан-жақты қарастыратын зерттеулер пайда бола бастады.

Қарым-қатынас мәселесін Б.Д. Парыгин, И.С. Кон, А.А. Леонтьев, Б.Ф. Прошнев, Г.М. Андреева, В.С. Мухина, Я.Л. Коломинский, М.Н. Щелованов, Н.М. Аксарина, М.С. Каган, Г.А. Балл, В.Н. Брановицки, А.М. Довгиалло, Б.Ф. Ломов, М.И. Лисина, К. Обуховский, К.А. Абульханова-Славская, Х.Т. Шерьязданова, А.Р. Ерментаева, С. Елеусізова қарастырған.

Ғылымда қарым-қатынастың деңгейлері де қарастырылады. Б.Ф. Ломов үш - макродеңгей, мезадеңгей және микродеңгейді сипаттайды.

Макродеңгей индивид басқа адамдармен қалыптасқан қоғамдағы қатынастарға, дәстүрге, салтқа сәйкес қарым-қатынас жасауынан көрінеді.

Мезадеңгей тақырып мазмұнымен анықталады.

Микродеңгей - мазмұны және сыртқы көрсеткіштері: сұрақ-жауап, ым-ишара арқылы көрінетін байланыс.

Қарым-қатынас үрдісін басқару құрылымын В.А. Кан-Калик теориялық және практикалық қызығушылыққа бөледі:

- 1) болашақ қарым-қатынастың нақты жоспарланған жүйесі;
- 2) болашақ қарым-қатынастың шарттары және құрылымының нақтылануы;
- 3) тікелей қарым-қатынастың бастапқы кезеңінің жүзеге асуы;
- 4) басталған қарым-қатынас жүйесін басқарудың бастамашылдығы.

Қарым-қатынас іс-әрекеттің тиімді болуының маңызды факторы болып табылатындығы туралы ХІХ ғ. аяғында француз физиологы Фере, ал кейіннен Ф. Олпорт ашқан еді. В. Меде мен В.М. Бехтерев И.Н. Лангемен бірігіп *әлеуметтік фасилитация* феноменін суреттеген (ағылшынның *facilitate* - жеңілдету).

Алайда ғылымда басқа адамдармен нақтылы қарым-қатынас жасаудың өзі іс-әрекет нәтижесіне кері әсер ететіндігін дәлелдейтін басқа да фактілер анықталған. Осыған орай *әлеуметтік ингибиция* феномені айқындалған.

Әлеуметтік ингибиция (латынның *inhibere* – тежеу, тоқтату) яғни басқа адамдардың (шынайы немесе қиялдағы) қатысуының орындалып жатқан іс-әрекеттің сапасы мен жылдамдығының нашарлауына әкеледі.

Сонымен, қарым-қатынас жасау ақылды адамға ғана тән табиғи қасиет және ол адамның тіршілік бейнесі мен мәдени өмірінде, тұрмыс салтында күнделікті қажеттіліктерін қанағаттандыратын тұрақты шарт. Ойын мен оқу және еңбек адам іс-әрекетінің негізгі түрлері осы қарым-қатынас арқылы дамып жетіліп жүзеге асады. Адамдар өзара тілдесіп өмір сүруге бейімделуі организм тіршілігі үшін су мен ауа, күн шұғыласы сияқты табиғи қажеттілігімен бірдей.

### **Қарым-қатынас психологиясының категориялары**

- 1. Отбасылық категорияда** А.Е.Личко бойынша, отбасында ата-ана мен баланың арасындағы қарым –қатынас барысында оң және теріс тәрбие қалыптасады. Оң тәрбие түрлеріне шынайы махаббат, сенімділік, мейірімділік, шамасына қарай талап қою, жиі-жиі жақсы қарым-қатынаста болу, баланың өміріне, дамуына жауапкершілікпен қарау. Теріс тәрбие түрлеріне шектен тыс қадағалау, жазалауды жатқызады.
- 2. Тұлғаралық екі немесе тікелей таныс адамдардың** байланысқа түсуі. М.Н.Ночевник «Адамның дамуын, жеке адамның тұлға болып қалыптасуын, оның қоғаммен байланысын басқа адамдармен қарым-қатынасынан тыс елестету мүмкін емес» деген. Тұлғаралық қарым-қатынастағы кері байланыста мәлімет бір жақты болмайды, екі жақты пікір алмасу түрінде өтеді. Мәліметті беруші – коммуникатор, оны қабылдаушы – реципиент деп аталады.

**Жыныс ерекшелігі категориясы.** Психологияда ең күрделі мәселелердің бірі – ол адамның қарым-қатынасқа түсе алмауы. В.А.Кан-Калик қарым-қатынас қиындығын қандай да бір «психологиялық күрес» деп атайды. Ұл және қыз балалардың қарым-қатынасы физиологиялық, психологиялық, әлеуметтік ортадағы дамуымен байланысты. **Қоғамдық категория. Қоғамдық қарым-қатынас микро және макро ортада танылады.** Микроортадағы қарым-қатынаста тұлға аралық коммуникация әсерін сезінеміз. Макро орта – бұл өз ғылымы, мәдениеті, идеологиясы, заңы, қоғамдық өлшемдері бар қоғам. Микро және макро ортаның кездесетін жері, олардың өзара әрекеттесетін шек – бұл кіші топ, онда біздің әрқайсымыздың өміріміз өтеді.

**Іскерлік категория.** Ю.М. Жуков бойынша іскерлік қарым-қатынаста, серіктестік қатынастарды орнату және жетілдіру негізгі мақсат-міндеті болып табылады. Іскерлік қатынаста қашанда бір адамның не топ өкілдерінің мәселе шешуге не оны белгілі бір жаққа шығару мақсаты тұрады.

### **Қарым-қатынастың аспектілері :**

- 1) Қарым-қатынастың мазмұны дегеніміз адамның ішкі мотивациялық және эмоционалдық күйі туралы мәліметтер;
- 2) Қарым-қатынастың мақсаты – адамда белгілі нәрсеге байланысты белсенділік түрінің пайда болуы;

3) Қарым-қатынастың әдіс – құралдарына мыналар жатады: тіл, суреттер, сызбалар, бейне таспалар, механикалық, магниттік, лазерлік жазба құралдар. Қарым – қатынас ұғымы, өзара әрекеттесудің тұлға аралық сипатын көрсетіп қана қоймай, нәтижесінде қарым – қатынас қатысушыларының арасында психологиялық байланыс орнайтын ерекше қызмет түріне жатады.

**Б.Д. Парыгин, Г. М. Андреева қарым-қатынастың компоненттері үш топқа бөледі.**

1) коммуникативтік, қарым-қатынасқа түсетін адамдар арасында ақпарат алмасу жүреді;

2) интерактивтік, қарым-қатынас барысында адамдардың өзара әрекеттесумен ерекшеленеді.

3) перцептивтік, қарым-қатынастағы серіктестердің бір-бірін қабылдауы, бағалауы және түсінуі болып табылады.

Осылайша, адамдардың байланысы мен өзара әрекеттесуге түсуінің нәтижесінде қалыптасатын қатынастың психологиялық тұрғыдан тұлға аралық қарым – қатынастың маңызды сипаттамасы болып табылады.

**Қарым-қатынас формалары:**

**Тікелей қарым-қатынас** - табиғи бетпе-бет, вербалды және вербалды емес психологиялық контакт.

**Жанама қарым-қатынас** — кері байланыста қолданылатын жазу және техника құралдары көмегімен жасалатын контакт.

**Тұлғааралық қарым-қатынас** - екі немесе одан да көп топтағы адамдардың тікелей байланыстары.

**Бұқаралық қарым-қатынас** - бұқаралық ақпарат құралдары арқылы болатын байланыстар.

**Персонааралық қарым-қатынас** — ортақ іс-әрекет үрдісінде жеке қасиеттерін ашатын белгілі тұлғалардың психологиялық байланыстары.

**Ролдік қарым-қатынас** - әлеуметтік ролдерге ие орындаушылардың психологиялық байланыстары.

Қарым-қатынас барысында адамдардың өзара әрекеттесу нәтижесінде психологиялық ерекшеліктері мен қасиеттері дамиды. Әлеуметтік топта адам білім мен іс-әрекет тәсілдерін, жалпы әлеуметтік тәжірибені меңгереді. Қарым-қатынас нәтижесінде адам жеке тұлға болып қалыптасады.

Тұлға аралық және топ арасында қарым-қатынас байланыс құрайды. Байланыс дегеніміз ақпарат алмасу, яғни реалды (шынайы) және виртуалды тұрғыда болады. Реалды коммуникация бұл кез-келген техникалық құралдардың көмегінсіз жүзеге асырылатын тікелей байланыс.

Виртуалды байланыс дегеніміз Интернет арқылы болатын жеке адамдардың қарым-қатынасы.

Интернеттегі (пошта, әлеуметтік желілер) автономды әлеуметтік қызмет түріндегі мәтіндік хабарламалармен алмасуда виртуалды өкілдігін (аккаунтын) құруы керек.

Қазіргі уақытта әлемде бірнеше түрлі байланыс құралдары мен әдістері бар, және бұл үдерісте Интернет үлкен рөл атқарады.

Қазіргі кезде қарым-қатынасты орнатудың бірнеше түрлері бар.

1. **Желі** арқылы бұл көптеген мәселелерді тез және тиімді шешуге көмектесетін әлеуметтік және кәсіби байланыстарды құру қызметі. Желідегі қарым-қатынаста іскерлік, кәсіби және күнделікті өмірдегі мәселелерді орындау немесе шешу тәсілдерін қолдануға болады.

Интернет - қарқынды дамып келе жатқан бұқаралық ақпараттық коммуникация құралы. 1991 жыл 17 мамырда WWW (World Wide Web) стандарты құрылған. Интернеттің қалыптасуы - ғаламдық компьютерлік желі арқылы қосылған адамдар арасындағы жаһандық байланысты арттыруда.

Желі арқылы орнатылған байланыстар электрондық пошта, ашық семинарлар, телеконференциялар, форумдар (адам санына байланысты олар әдетте белгілі немесе шектеулі деп аталады), мәтінді нақты уақыт режимінде жіберу (мысалы, чат), дауыстық хабарламаларда (телефония) және бейнекоммуникацияда (бейнеконференциялар) жүргізілетін операциялар қазіргі уақытта бизнесте, мультимедиялық сауданың, телемедицинаның дамуы, қашықтықтан білім берудің салаларда маңызды болып табылады.

**2. Әлеуметтік медиа** - мұнда Сіз өзіңізді, жұмысыңыз туралы таныстырып қажетті адамдармен мақсатты түрде кездестіре аласыз.

**3. Достық пен жақсы қарым-қатынасты** көптеген адамдар армандайды. Басқа адамдармен жақын байланыстар бақытты сәттерді әкеледі және қиын уақытта көмектеседі деп ойлайды. Өкінішке орай, біз адамдармен ортақ тіл таба алмаймыз, тіпті қалыпты қарым-қатынас жасай алмаймыз! Мұндай адамдар мен сөйлескеннен кейін ашу, ыза, жеккөрініштер пайда болуы мүмкін.

Адамдар арасындағы қарым-қатынастың психологиясы қандай? Топта, ұжымда, тіпті өз таныстарыңызбен және достарыңызбен қалай жақсы қарым-қатынас орнатуға болады? Жаңа достарды оңай тауып, ескісін жоғалтпауға қалай үйренуге болады?

Достық рақат әкелетін жақсы қарым-қатынас құру және түсіну үшін алдымен **ӨЗІҢДІ** түсінуің керек.

Әркім өзінің мақсат-мұратына қарай дос-жарандар табады, яғни тең-теңін табады. Нағыз достық, адамдарға құрметпен қарау, Сізге қуаныш сыйлайтын мүмкіндіктер қарым-қатынас шеңберін кеңейтеді. Кейбір адамдар мұндай жақсы қарым-қатынасты өздері жасайды. Егер сіз күткендей қарым-қатынас болмаса, ол үшін ренжімеуіңіз керек, мұндай жағдайлар өмір сүруге үйретеді.

Интернет арқылы байланыс бұл виртуалды қарым-қатынастың, физикалық қарым-қатынастан айырмашылығы неде? Тікелей байланыстар нақты орындарға, тағайындалған немесе кездейсоқ кездесулерге бару арқылы жүзеге асырылады. Интернет арқылы байланыс Skype, Viber немесе Facebook қосымшалары арқылы бейне чат арқылы жүзеге асырылады.

Интернет байланысы тағы қандай себептермен жанды байланыстан айырылып қалады? Интернет арқылы басқа адаммен байланыс орнатуға арналған бағдарламалық құралдар жақсы дамығанына қарамастан, виртуалды

шындық әлі де сіздің экраныңызда қалады және сіз басқа адаммен үлкен қашықтықта сөйлескен кезде толық әсер ала алмайсыз. Мұның бәрі интернет байланысында жоқ. Қазіргі заманғы технологияларда онлайн-чат арқылы сөйлесу кейде сізді қанағаттандыратын ойыңызды толық жеткізетін жанды қарым-қатынас орындалмайды. Тікелей бетпе-бет сөйлесу кезінде Сіз адамның ішкі күйін тани, мүмкін дос немесе серіктес бола аласыз. Адаммен жанды қарым-қатынаста ортақ мүдделерді табу мүмкіндігі туындайды.

Қарым-қатынас – әр түрлі ғылымдармен зерттелетіндіктен, күрделі әрі көп қырлы процесс болып саналады. Психология тұлға аралық өзара әрекеттесу, қабылдау, адамдардың өзара қарым-қатынас мәнін 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 реттеу процесіндегі қарым-қатынастың рөлі мен орнын анықтайды, сонымен қатар кәдімгі санада ережелердің 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 ойындар, тренингтер және жаттығулардың көмегімен ептілік пен машықтарды дамыту арқылы үйретеді.

Адамдардың танымдық хабарлар алмасуы, өзара түсінісуі, бір-бірін қабылдауы негізінде қарым-қатынас адамның сөйлеуді меңгеруінің арқасында іске асады. Ол өзінің ойын, білімін, өзінің сезімін басқа адамдарға хабарлай алады және өзі басқа адамдардың ойын түсіне алады, олардың сезімдері мен ұмтылыстары туралы білуге мүмкіндік алады.

Тілдің көмегімен сөйлеу қарым-қатынасында әрбір адам білімнің көп бөлігін басқа адамдардан алады. Жинақталған тәжірибені және білімді меңгеруге оқыту үрдісі жатады. Сөйлеу тілдің көмегімен адамдардың өзара қарым қатынас процесінде жүзеге асады.

**Қарым-қатынас қабілетін дамытуға арналған әртүрлі жаттығуларды қолдану:**

- тиімді қарым-қатынасқа машықтау (байланыс құру, қосылып отыру, белсенді тыңдау, өз пікірін толыққанды білдіру);
- эмпатиялық дамыту;
- сенімсіздіктен, қобалжудан, қорқыныштан, қарым-қатынастағы қиындықтардан арылу;
- тиімді қарым-қатынасқа деген дайындығын дамыту;
- айналадағылармен қатынаста адамгершілікті дамыту;
- тыңдай білу, жанашырлық, дауды жеңу, іскерлігін игеру;
- қарым-қатынас мәдениетін қалыптастыру;
- байланыс жасау іскерлігін меңгеру;

- өз коммуникациялық ерекшеліктерін сезіну;
- өзгелердің қызығушылығымен санау және оны есепке алу іскерлігін қалыптастыру;

Топтық пікір талас – ол үлкен топтарда коммуникативтік әрекетте жүзеге асады. Кез келген мәселені талқылау барысында ой-жүйесін біріктіруге, дамытуға жаңа ойлардың туындауына түрткі болады. Іскерлік әңгімелер – көпшілік алдында тұлғаға сұрақ қою арқылы интервью алу болғандықтан диалогты қарым-қатынас орнатылады.

Адамның әлеуметтік қасиеттерінің жиынтығы, қоғамның даму жемісі және белсенді қызмет ету мен қарым-қатынас орнату арқылы жеке адамды әлеуметтік қатынастар жүйесіне енгізудің жемісі.

### **9-дәріс бойынша тексеру сұрақтары, сұрақтарға жауап беріп өз біліміңізді бекітесіз:**

1. Қарым-қатынас психологиясының теорияларына шолу жасаңыз.
2. Қарым-қатынас психологиясының категориялары.
4. Виртуалды қарым-қатынасты іске асырудағы тәжірибенің мәні.

### **Әдебиеттер:**

#### **Негізгі:**

1. Коломинский, Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах / Я.Л. Коломинский. – Минск: Тетра Системс, 2001. – 305 с.
2. Майерс, Д. Социальная психология / Д. Майерс. – 7-е изд. – СПб.: Питер 2004. – 794 с. ил.
3. Мещерякова, Е.В. Психология управления: учеб. Пособие / Е.В. Мещерякова. – Минск: Высш. Шк., 2007. – 237 с.
4. Фомин, Ю.А. Психология делового общения / Ю.А. Фомин. – 3 изд., перераб. И доп. – Мн.: Амалфея, 2003. – 448 с.

### **Қосымша әдебиеттер:**

1. Абрамова Г.С. Практическая психология. – 2001 ж.
2. Батаршева А.В. Тестирование. Основной инструментальный практического психолога. – Ростов- на – Дону, 2000 ж.

### **Интернет-ресурстар:**

1. <http://www.psychology.ru>
2. <http://www.flogiston.ru>
3. [http://www.colorado.edu/VC Research/integrity/human\\_research/CITI.htm](http://www.colorado.edu/VC_Research/integrity/human_research/CITI.htm)
4. Cyber Bear (<http://cvbearbear.umt.edu>)
5. [hs.umt.edu](http://hs.umt.edu) › psychology
6. [tps://www.stud24.ru/psychology/azrg-studentterd-ndyly-bayttanuy/477393-1818600-page6.html](https://www.stud24.ru/psychology/azrg-studentterd-ndyly-bayttanuy/477393-1818600-page6.html)