**12-Дәріс тақырыбы:**Вербальды және вербальды емес іскерлік қарым қатынас

Қарастырылатын мәселелер:

1.Іскерлік қарым қатынастағы вербальды және вербальды емес құралдар және олардың рөлі.

2.Іскерлік пен серіктестік және достық қарым қатынас ерекшеліктері.

3.Өзіне сенімділікті дамытуға бағытталған жаттығулар.

Вербалды қатынас дегеніміз ауызша немесе тіл арқылы сөйлеу қатынасы.

Вербалды қатынастың негізгі дағдысы тойтару немесе рефлексия болып табылады. Бейнелеу дегеніміз, клиенттің айтқандарына жауап қайтару, яғни айтқанда клиенттің сізге айтқандарын айрықша кілтті сөздерді қолданып өзіне қайталап айту. Клиенттің айтқанын қайталау, оның әңгімені ары қарай жалғастыруына ықпал етеді.

Бейнелеу клиентке біздің оның сезімдері мен уайымын түсінуімізді білдіреді.

Бейнелеу клиенттің қолданған сөздері мен сөйлемдерін қайталауымызда белгіленеді. Осы кезде біз әңгімені толығырақ естуге ықпалымызды білдіреміз.

Бейнелеу қайталап айту түрінде болуы мүмкін: басқа сөздерді қолданып, клиенттің айтқанын қайталау. Бұны ұқыпты түрде жасаған жөн: клиенттің айтқанын басқа сөздерді қолданып қайталау, бірақ айтылғанның мағынасы жоғалмауы керек. Бұл жағдайда клиенттің айтқанын ғана емес, оның дауыс ырғағын, бет әлпетінің түрін және дене қимылын қайталауымыз қажет.

Бейнелеудің екі түрі бар: сезімдік және деректі бейнелеу

Деректі бейнелеу

Дерек бейнелеу сіздің ынтаңызбен және ықыласыңызбен тыңдап отырғаныңызды көрсетеді. Рефлексияның бұл түрі сізге клиентті дұрыс түсініп-түсінбегеніңізге сендіреді. Деректі рефлексиясы – бұл клиенттің айтқандарын қайталау.

Іскерлік – ұйымдастыру мәдениетінің елеулі нышаны, қызметтің белгілі бір жеке іс бабындағы аса маңызды белгісі, ұтымды ұйымдасқан, істің мүддесіне айқын бағдарланған белсенділік; қызметкердің мінез-құлқының белгісі, жеке басының қасиеті, қабілет-қарымы, еңбексүйгіштігі, өзінің кәсіптік міндеттеріне іскерлікпен қарауы, еңбек қызметін тиімді пайдалана білуі, қол астындағы қызметкерлердің қызметін ұйымдастыра білуі, іске жұмылдыра білуі. Мұндай қадір-қасиетке ие адам (іскер адам) барлық нәрседен іс үшін пайдалы жақтарды, нышандарды байланыстарды, қатынастарды көре біледі, іс үшін пайдалы нәрсені ала біледі. Іскерлікті іс үшін пайдалы олжаларды іздеп тауып, ұтымды пайдалану жолындағы белгілі бір психологиялық бағдар ретінде қарауға болады. Іскерлік кез келген қызметкер үшін, әсіресе, басшылар үшін құнды қасиет болып табылады. Іскерлік жақсы пысықталған, тиімдіәлеуметтік технологияларды, ұжымдық еңбекті ұйымдастыру рәсімдері мен ережелерін шеберлікпен пайдалануға негізделеді. Басшының іскерлігі ұйымды басқаруға және қызметкерлерге басшылық жасауға іскерлікпен қарау қағидатын дәйектілікпен іске асыруды көздейді. Іс жүзінде басшының іскерлігі мақсаттарды, міндеттер мен тапсырмаларды дәл де нақты анықтаудан, тәсілдер мен құралдарды, межеленген міндеттерді шешуге, алға қойылған мақсаттарға қол жеткізетін барлық қажетті амалдарды дәл де нақты анықтаудан, межеленген іс-қимылдарды дәйектілікпен, сабырмен (у-шусыз, абыржымай) жүзеге асырудан, жұмыстың кез келген сатысында қызмет нәтижелерін мұқият бағалаудан және бақылаудан, өзінің және өзіне бағынышты адамдардың уақытын ұтымды пайдаланудан және нақты үнемдеуден (бұл әсіресе, іс бабындағы кеңестерді ұйымдастыру мен өткізуге қатысты) көрініс табады.

Коммуникативті іскерлік тринингі*«тұлғалық өсу»*тринингінің бір тармағы балып табылады. Тұлғаны дамытудың бірден бір көзі - қарым-қатынас. Ал, коммуникативті іскерлік тринингі – адамды әр ортада және сол ортаға сай ұстанымы; қарым-қатынасқа еркін түсе білуі және оны дамыту үшін жүргізіледі. Коммуникативті іскерлік тринигі бүгінгі күні практикалық психологияда қолданатын психологиялық өзара әрекеттесу схемасын, оған енетін буындардың бүкіл алуан түрлілігімен (бастау, ситуатция, байланыс арнасы, кері байланыс, т.б.) көрнекті көрсетуге мүмкіндік береді. Коммуникативті іскерлік тринигі арқылы өзара әрекеттесудің ішкі табиғатын, оның объектілерінің екі жақты белсенділік сипатын ашу үшін сөйлеуші мен тыңдаушы байланысын орнату ғана емес, сонымен бірге іскерлік-әрекет қажеттіліктері мен түркілерін, мақсат пен міндеттерін, оның психологиялық құрылымын, субъектілер ерекшеліктерін анықтау жүзеге асады.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1.Лукашук И.И. Искусство деловых переговоров. М., 2002.

2.Мартин Дж. Язык делового общения: Искусство коммуникации с помощью электронных средств связи. М., 2001.

3.Спивак В.А. Современные бизнес коммуникации. СПб.,2002.

4.Мелентьева Н. И, Организация и планирование бизнес-коммуникаций: методология и методика. М., 2005.

5.Шатин Ю.В. Искусство переговоров. М., 2002.

6.Мартин Дж. Язык делового общения: Искусство коммуникации с помощью электронных средств связи. М., 2001.