**15-Дәріс тақырыбы:**Ұжымдағы коммуникативті процестердің кемелдену мен эффективтілік көрсеткіштері.

Қарастырылатын мәселелер:

1.Қарым-қатынастың сатылары. Бірінші саты – «Байланыс».

2.Байланысқа түсудің бес ережесі. Екінші саты – «Бағдарлану».

3.Белсенді тыңдау техникалары. «Бірлесіп шешім іздеу».– «Шешім қабылдау».

Қарым-қатынастың сатылары мына теорияны ұсына алады: тиімді шешімге келу әбден мүмкін болуы үшін қарым-қатынаста жүйелі түрде төрт сатыдан: байланыс сатысынан, бағдарлану сатысынан, шешім іздеу сатысынан және шешім қабылдау сатысынан өту қажет.

Берілген үлгіні тақтаға салып, суретке түсініктеме беруге болады. Бірінші саты **«Байланыс»** деп аталады. Ол өте маңызды, себебі, дәл осы сәтте жағдайдың бірыңғай түсінілуіне, ал содан соң есептің шешілуіне де жылдамырақ келуге көмектесетін сенімділік байланысы орнатылады.

Байланыс сатысы бірнеше секундтан бірнеше сағаттарға дейін созылуы мүмкін. Мысалы, әңгімелесушілер амандасып, бірден іске көшкенде, байланыс сатысы өте қысқа. Бірақ кейде адамдар алдымен ұзақ уақыт қысыр әңгіме жүргізіп, тек содан кейін ғана іске көшеді – ондай жағдайда байланыс сатысы бүкіл қалған қарым-қатынастан гөрі ұзағырақ болуы мүмкін.

Байланыстың маңыздылығы, сонымен қатар, оның бүкіл қарым-қатынас кезеңіне созылатындығында және қарым-қатынастың байланыстан шығумен тоқтатылатындығында да. Біздің мәдениетімізде байланыс орнатуға дәстүрлі түрде қажет болғаннан гөрі азырақ уақыт жұмсалады: ең алдымен іс, ал адамдар сондай маңызды емес. Сондықтан топтың назарын осы сатыға ерекше аудару қажет.

Ары қарай байланысқа арналған, дұрысы, байланыс міндетті түрде болуы керек келесі ойынды өткізуге болады. Мысалы, адамдар таныс емес болғанда, және байланыс орнатуда қандай да бір басқа қосымша қиындықтар бар болғанда. *Ойынның ең қарапайым, және қандай да бір мезетте қарадүрсін нұсқасы – қызбен көшеде танысу*.

Ойынға екі адам қатысады. Нұсқауды оларға жеке-жеке берген дұрыс, себебі, барлық нұсқауларда ойынның екінші қатысушысы білмеуі тиіс айырмашылықтар мен толықтырулар бар. Өйткені, егер сіз үй-жайда екі адамды бірге қалдырып, ер адамға қазір мына қызбен танысуыңыз қажет деп, ал қызға дәл осы жерде онымен танысудың қажеті жоқ десеңіз, қызбен танысуға ер адамда ешқандай түрткі қалмайтындығы өзінен-өзі түсінікті.

Ойын мен талдаудан кейін байланысқа түсудің бес ережесін беруге болады.

Байланыстың **бірінші ережесі** – сәлемдесу. Сәлемдесуге үш құрауыш енеді. Бірінші құрауыш – адамның атын атау немесе аты мен әкесінің атын қосып айту (берілген жағдайда қалай болуы тиіс болса). Кез келген адам үшін оның аты өте маңызды, сондықтан атты есте сақтап қалу қажет те, әңгімелесу барысында мезгіл-мезгіл адамның атын атап отыру керек. Егер сіз таныса салысымен адамның атын ұмытып қалатын болсаңыз, оны жазып алған дұрыс, ол үшін қол астыңызда блокнот пен қалам болуы тиіс.

Атын шатастырып алсаңыз, сіз адамды ренжітіп алуыңыз, яғни, оны бұрышқа қуып тығуыңыз мүмкін. Кейбір әңгімелесушілер, атын ұмытып қалса, иесіздендіріп сөйлеуге тырысады, бұл жаман, себебі, нәтижесінде сіздің әңгімелесушіңіз әңгіме барысында қабылданған шешім үшін өзін жауапты деп санамайтын болады. Егер әңгімелесуде адамның аты аталмаса, ол нәтиже үшін тек 10 % жауап береді деп есептеледі.

Екінші құрауыш – сәлемдесу кезінде күлімсіреу, тілектестігін көрсету. Бірақ кейбір адамдардың сіздің күлімсіреуіңізді дұрыс түсінбеуі, сіз оған күліп тұр деп немесе сізді ұшқалақ адам деп ойлауы да мүмкін екендігін есте сақтау қажет. Сондықтан іскерлік әңгімелесуде сіздің әңгімелесушіңіз қанша күлімсірейтін болса, шамамен сонша күлімсіреу қажет.

Үшінші құрауыш – қол алысу (егер ол орынды болса) немесе жай ғана бас ию. Қол алысу кезіндегі дене байланысы байланысты тезірек орнатуға көмектеседі, бірақ жасы үлкен немесе жолы үлкен адамның қолын бірінші созатынын есте сақтау қажет. Сіз қазір қол алысу үшін қолыңызды созатындай етіп, иығыңызды сәл алға ұмсындырып, адамды сізге қолын созуға итермелей аласыз. Бірақ, адамның сіздің қозғалысыңызға ойланбастан жауап беруі үшін, бұны өте ұқыпты жасау керек. Бұл үшін үйде айнаның алдында тұрып жаттығуға болады, бұл әзер байқалатын қозғалыс болуы тиіс.

Бұдан басқа, біздің мәдениетімізде қол алысу үшін әйел адамға қол созылмайтынын есте сақтау қажет. Егер әйел адамның өзі сізге қолын созса, бұл – оның құқығы, ерекше ықыласының белгісі. Қол алысу үшін созылған қол астыңғы жақтан, шамамен белдің тұсынан немесе сәл жоғарырақ тұстан беріледі. Сүю үшін қол шамамен диафрагма тұсынан, жоғарырақ беріледі. Іскерлік жағдайда әйелдің қолын сүю, әсіресе егер ол қол алысу үшін созылған болса, орынсыз. Ер адамдардың қол алысуында бұның жарыс емес екендігін ұмытпау қажет, жұмсалатын күш шамамен бірдей болуы тиіс, шамадан тыс күш жұмсаудың қажеті жоқ. Солғын және сылбыр қол алысу да жарамайды – бұл байланысты бұзуы мүмкін. Әйел адамның қолын ешбір жағдайда қатты қысуға болмайды, бұл жай ғана жылы, достық, аздап қолдау білдіретін қол алысу.

**Екінші ереже** – көз байланысы. Көз байланысын бүкіл қарым-қатынас уақытының шамамен 10-15 %-да ұстап тұру қажет. Әңгімелесушімен көз түйістіріп, содан соң басқа жаққа немесе оның қолдарына, отырған отырысына, қимылдарына қараймыз, содан соң қайтадан көзіне және т.с.с. Егер әңгімелесуші көз түйістіруден қашқақтайтын болса, бұл ұялшақтық, тұйықтық немесе тіпті өтірік айтуға дайындық ретінде де қабылданады.

**Үшінші ереже** – әлеуметтік арақашықтықты қысқарту. Әлеуметтік және дене арақашықтығы неғұрлым қысқарақ болса, байланыс та соғұрлым тығызырақ және сенімдірек болады. Мысалы, кабинетке кірген кезде есіктен сөйлей бастаудың қажеті жоқ, үстелге жақынырақ келген дұрыс. Рұқсатсыз отырмау керек, не шақырғанын күту, не отыруға рұқсат сұрау қажет. Егер орындық ыңғайсыз тұрса, оны жылжытып және үстелге қырындап отыру үшін бұрып қойған дұрыс. Бұл ең ыңғайлы нұсқа, өйткені, тізе үстелге тірелмейтін болады да, қажет болған жағдайда, үстелге шынтақпен сәл сүйеніп отыруға болады. Егер кабинеттегі жиһаз ауыр болса, қай жерге ұсынса, сол жерге отыруға тура келеді, креслоны жылжытудың қажеті жоқ. Сондай-ақ үстелдегі қағаздар мен қандай да бір басқа заттарды қозғамау керек. Егер кабинеттің иесіне қандай да бір қағаздарды бергіңіз келсе, өз қағаздарыңызды оның қағаздарының үстіне қоюға болмайды, қолына берген дұрыс.

Егер бұл сіздің кабинетіңіз болса, үстел басынан шығып, қол алысу үшін қолыңызды созып, отыруды ұсынған дұрыс. Қаласаңыз, үстелге емес, жеке тұрған кішкене үстелге отыруға болады. Әңгімелесушілер қарама-қарсы емес, қатар отырған немесе 45 градустық бұрыш жасап отырған нұсқа – ең ыңғайлы нұсқа. Егер арақашықтықты ұлғайтуды қаласа, үстел басына отырады және оған қосымша, әңгімелесу барысында, үстелге қандай да бір папкаларды, қағаздарды қояды да, мезі қылған адамынан осылайша тасаланады.

**Төртінші ереже** – адамға оның маңыздылығы туралы айту. Адамның өзіңіз үшін маңызды тұлға екендігін оған білдірудің жақсы тәсілі – бұл, мысалы, онымен кездесу үшін сіздің кеш бойы дайындалғаныңызды, оның пікірін өте бағалайтындығыңызды, оның офисі сізге ұнағандығын және т.б. айту. Негізгі идея – адамның жанына жағатын бір нәрсе айту, бірақ бұл жарамсақтық немесе жай ғана манипуляция болып көрінбеуі тиіс.

**Бесінші ереже** – келіссөздерді жүрдім-бардым: дәлізде, буфетте, терезе алдында, яғни, адаммен кездейсоқ кездесіп қалған жерде жүргізуге болмайды. Бұл ережені, біздің мәдениетімізде адаммен істер туралы қайда болса, сонда, тіпті оны дәретханаға кетіп бара жатқан жерінен ұстап алып та сөйлесе беру *«қалыпты жағдай»* болғандықтан да, есте сақтау маңызды. Адамдар көбінесе өзіне және әңгімелесушісіне лайықты құрмет көрсетпейді; бұл мұндай әңгімелесу туралы жағымсыз әсер қалыптасуына алып келеді. Кездейсоқ кездесіп қалған кезде істеуге болатын жалғыз нәрсе – ұйғарылған әңгімелесудің уақыты мен орны туралы келісу.

Тренингтегі барлық ережелер сияқты, бұл ережелер де ұсыныстық сипатқа ие, олар әрқашан дерлік *«жақсы жағына»* жұмыс істейді, бірақ қандай да бір жағдайда, мүмкін,*«жаман жаққа»* да істеп кетуі мүмкін. Қалай болғанда да, осы ережелерді пайдалану тілектестік, сенімділік байланысты орнатуға мүмкіндіктерді арттырады. Бірақ оған кепілдік бермейді.

Қандай да бір ережелерді тағы да қосуға болады, бірақ ақылға сыйымды шектерде. Сатылар бойынша теория теңдестірілген болуы тиіс – жекелеген сатыларда және бүкіл тренингте теорияны шамадан тыс көп қолданбаған дұрыс.

Қарым-қатынастың Екінші сатысы– «Бағдарлану».

Екінші саты туралы әңгіменің басында топқа: *«Адамды өзіңіздің проблеманы қалай түсінетіндігіңізге бағдарлау және өзіңіздің әңгімелесушіңіздің осы проблеманы қалай түсінетіндігіне бағдарлануыңыз үшін осы сатыда не істей білу керек?»*деген сұрақ қойған орынды. Қатысушылар еркін түрде сөйлейді (шеңбер бойынша емес, қалауы бойынша), өз пікірлерін мазмұндайды. Пікірлер әр алуан болуы мүмкін. Мысалы: *«адамды түсіну керек», «оның ықыласын өзіңе аудару керек», «шыншыл және адал болу керек»* және т.б. Жаттықтырушы, барлық ықылас білдірушілерге сөз бере отырып, пікірталас жүргізеді және адамдардың бір-бірінің сөздерін бөлмеулері және дауласпаулары үшін тырысады. Жаттықтырушы, тіпті тек бір ғана дұрыс пікір болуы мүмкін дегенге сенсе де, әрқашан бір ғана пікір емес, барлық пікірлер де маңызды деп айтуы мүмкін.

Топтық пікірталастан кейін жаттықтырушы қорытынды шығарады да, үш мезетті бөліп көрсетеді: сөйлей білу керек, тыңдай білу керек және монолог кезінде де, сондай-ақ тыңдау кезінде де адамның ауызша емес көріністеріне көңіл аудара білу керек.

· белсенді тыңдау техникалары

· жасырын түрткіге арналған ойындар

· жұппен жұмыс істелетін жасырын түрткіге арналған ойын

· «жұмысқа орналасу»

· «аудармашы» ойыны

· қарым-қатынастың ауызша емес түрлері

· ауызша емес мінез-құлыққа арналған ойындар

Коммуникациялардың жеке және жеке емес арналары бар. Жеке коммуникация арнасы - бұл адамдардың телефон және хат алысу арқылы өзара қатынасы. М., кеңес берушілер, достар, әріптестер, көршілер. Жеке емес коммуникация арнасына БАҚ, яғни бұқаралық ақпарат құралдары арқылы таратылатын хабарлар және арнайы шаралар жатады.

Профессор Э.А. Уткин «Этика бизнеса» оқулығында іскерлік адамға келесі талаптарды орындау – жетістікке жетуде негізі деп санайды:

1. Ізеттілік. Ізеттелік – ашық, жарқын жүзді болу. Шығыста: ашық болу – адам жүрегіне темір құлыпты ашатын алтын кілт деп айтады. Зерттеу нәтижелері