**Іскерлік қатынас және кәсіби қарым-қатынас психологиясы**

Қарым-қатынас туралы түсiнiк. Қарым-қатынастың 3 жағы. Қарымқатынас – екі және одан да көп адамдар арсындағы өзара әрекеттестігі

немесе байланыстылығы. Қарым-қатынастың өзара байланысты 3 жағы бар:

1.Коммуникативтік қарым-қатынас- қ.қ арқылы адамдар бір-біріне ойын,

мақсатын, алған беталысын айыруға тырысады,яғни адамдардың өзара

ақпарат алмасуы. Бұл процесстің қүрамына (сөз, сөйлеудегі ырғақ, ымжымдар жатады). Коммуникативтік қарым- қатынастың мақсаты-соған

қатынасатын адамдардың бір-біріне әсері.Кері байланыс- тура және жанама,

тура және кері байланыстар адамның түрі анық беріледі. Мысалы, сенің

пікірің маған ұнамайды және әртүрлі жест, ренжу, қуану. Жанама кері

байланыс- психологиялық мәліметті берудің түрі-бұл жағдайда кекетуғ

әртүрлі сұрақтар, күтпеген реакциялар болу. 2 Интерактивті қарым-қатынас

– адамдардың өзара әрекеттесуін ұйымдастыру. 3 перцептивті –адамдардың

бір-бірін қабылдауы және соның негізінде өзара үсінушіліктің орнауы.

Іскерлік қарым-қатынас мәдениеті өзі келесі компоненттерді қамтиды: -

техникалық іскерлік қатынас; - психикалық іскерлік қатынас; - іскерлік

қатынас этикасы; - қызметтік этика. Бұл компонентер практиканың кезкелген іскерлік қатынасында бір-бірімен өте тығыз байланысты, олар тек

теориялық деңгейде ғана шектеулі.

Қарым-қатынас – бұл адамның өзара қарым-қатынаста болу тәсілі, және

де басқа адамдармен өзара қарым-қатынаста болуы. Қарым-қатынаста

адамдар ақпаратпен, ойлармен, эмоцияларымен алмасады, нәтижесінде

адамдар арасында өзара қандайда бір форма қалыптасады және өзара

әсерлер, бұл қандайда әртүрлі мақсаттағы іскерлік қарым- қатынас

нәтижесінде жетудегі бағыт. Іскерлік қатынастағы этка – бұл ғылымның,

практикада және әлемдік тұрғыдан этникалық талаптарды, қағидаларды,

нормаларды, заңдылықтарды сақталуы іскерлік қатынастағы субьектілер

арасында өзара түсінушілік пен өзара сенімді қалыптастырады, бұл

қатынастың жоғарғы эффектісі мен өзара істегі соңғы нәтижесін көрсетеді.

Іскерлік қарым-қатынас негізінде маңызды қызметтік сұрақтар, іске

қатысты жауапкершілік, материалдық ақшалай шығын, кейде шағын бизнес

субьектілерінің құқықтық қатынастары шешіледі. Сонымен қатар, жетекші

туралы сөз болғанда, оның этникалық қарым-қатынасы қол

астындағыларына әсер ететіні сөзсіз белгілі, сонымен қоса олардың

қызметтік дәрежесіне әсер етеді. Сондықтан, іскерлік қарым-қатынас туралы

білім мен оны билеу құқық қорғау органдарының кәсіпқойлығын және

қазіргі заманғы талапқа сай дәрежесін көрсетеді.

Зерттеулер көрсеткендей, жұмыс уақытында адам іскерлік өмірінің көп

бөлігінде 70-85 % іскерлік қарым-қатынас алады. Басқаша айтқанда,

адамдардың қызметтік істің нәтижесін басқа адамдар мен қарым-қатынасқа

түсу арқылы қол жеткізеді. Мұнда адам жақсы жетекші болуы қажет. Мына

факторлар: жетекшінің жан-жақтылығы, қол астындығыларымен өзара

қызметтік тапсырманы шешу кезінде оның дәрежесі (тиімділігі, біліктілігі),

коллективтің моральдық-психикалық ортасы жетекшіге байланысты.

Қарым-қатынас әрекеті адамдардың белсенділігі ретінде көрінеді.

Психологтың да адамдармен қарым-қатынас ықпалдылығы әсерінен қарымқатынастың 6 деңгейін атап көрсетуге болады 1.

Қарым-қатынас мазмұны. Адамның өзара қатынас жасауы қарымқатынас мазмұны эмоцианалды қалпы мен ішкі маотивациялық құрылымын

білдіреді. Психолог жұмысында қарым-қатынас мазмұны адамдардың бірбірімен алмасуын әлем жөнінде білім жекткізу білуін білім іскерлік пен

дағдыны бақылау арқылы анықтай алады. Бұл қарым-қатынас мазмұны өзі

материалды, әрекетті, когнетивті, когнетионды және мотивациялы деп 5

түрге бөлінеді. 2. Қарым-қатынас мақсаты. Белгілі әрекет үшін жасалатын

аламның белсендәілігі қарым- қатынас мақсатына жалпы қоршаған орта

туралы обьективті білім адамның бірлескен әректіндегі шынайы жеке

келмесе іскерлік әр қал мен түсіну жатадыы. Атап айтқанда әлеуметік

мәдени танымджық шығармалар этикалық т.б. жатады қ.қ мақсаты деп екіге

бөлінеді 3. Биологиялық қарым-қатынас - ағзаның қажеттілігін әлеуметтік

қарым-қатынас – жеке дара қатынасты ұлғайту мақсаты жүзеге асады.

Биологиялық және әлеуметтік қарым-қатынас түрлері бар. 4. Іскерлік

қарым-қатынас адамның өнімді әрекеттері мен өздерінің біліктілігін

арттыру мақсатыгда әрекет арасында өзара үйлесімділікті көрсетеді Іскерлік

қарым-қатынас мазмұнына адамдардың мәселелері ғана емес олардың ішкі

дүниесін атқаратын әрекеттер жиынтығын құрайды. 5. Жеке даралық

қарым-қатынас. Ішкі мінездеме психикалық әлемі адамның ішкі жан

дүниесімен өмірдегі жағдайымен анықталады. 6. Инструменталды қарымқатынас әр түрлі жағдайға байланысты мұқтаждыққа қолдану. Тұтастық

қарым-қатынас барлық жағдайға ара қатынас құралының ең негізгісі тіл.

Сонымен бірге белгілі құралды жазу құралдары. 1.Инструменталды

2.Интергративті 3.Өзін-өзі анықтау 4.Транцлияциялы Қарым-қатынас

формалары – оның өзі 3 түрге бөлінеді. Жанама, тікелей емес, және

құрылымы Тест психодиагностикада пайдалануда қолданылатын

талаптары. 2. Коррекциялық ерекшеліктер жүргізілуі және қолдану

ерекшелігі. 3. Кеңес беру психологиялық алдын-алу және ағартушылық

жұмыстарындағы негізгі ережелер және талаптар 2. Іскерлік қарым-қатынас

қандайда бір принциптерге негізделген, олардың ішіндегі негізгілері

мыналар: - іскерлік байланыс негізінде іске деген ниет білдіру, бірақ ол жеке

және өзінің амбициясына байланысты болмауы керек; - адалдық, ол өтірікке

баралмайтын, әдепті сондай-ақ адамгершілік сапасын тудырады; - ақ-ниет,

ол адамдарға жақсылық жасау қажеттілігі (жақсылық-этиканың басты

категориясы). - қадірлеу (сыйлау), сөйлеушінің беделін қадірлеу. Ол

адамның ізеттілігі, тактикалық ескертпелері, мейірімділігі бұның бәрі

сыйластыққа немесе қадірлеуге жатады. Этикет – бұл тәртіптің негізгі

нұсқауы және қоғамдағы тәртіп. Этикеттің нұсқаулар ең біріншіден

мәдениеттілікті көрсетеді. 1. Күнделікті қызметтік араласу. - әңгімелесу,

кездесу, келіссөздер; - келушілерді қабылдау; - жиналыстарға, мекемелерге

бару; - азаматтардың тұрған орындарына бару; - жиналыс, конференция,

отырыстар; - кезекшілік, күзет. 2. Спецификалық қызмет араласуы. - жұмыс

кезінде коллективімен араласу: а) субординациялық араласу түрі;

б)жұмыскерлер арасында араласу; - үйрену кезіндегі сабақ берушінің

тыңдаушылармен жұмыс жүргізу. - шет азаматтармен іскерлік қатынас. 3.

Қауіпті қызмет түрі кезінде араласу. - өзара келіспеушілік қарым-қатынасы; -

митинг, демонстрация, қатысушылармен араласу; - спецконтингентермен

араласу. 4. Невербалдық және неспецификалық араласу түрі. - публикалық

қатынас және интерьвю; - баспада, теледидарда, радио арқылы сөйлесу; -

телефон, телесайт, радиохабар; - іскерлік жазу.

Тіл арқылы қарым-қатынас жасау – адамдар арысындағы байланысты орнату мен дамытудағы, ақпараттар алмасудағы күрделі де сан қырлы үрдіс. Басқаша айтқанда, қарым-қатынас жасау немесе коммуникация – бұл бір адамның екінші адамға ақпаратты беру үрдісі. Кейбір жағдайларда ақпаратты жіберуші бір ғана адам болса, оны алушының орнында бірнеше адам болады, кейде керісінше болуы да мүмкін. Мәселен, кез келген ұжымның, мекеменің іскери қарым-қатынас жасаудағы коммуникациялық құралы – жазбаша жүзеге асырылатын іскери хаттар. Іскери хаттың жазылу құрылымына қарап, оны жазған адамның деңгейіне, шұғылданатын ісіне баға беруге болады. Сондықтан іскери хаттар жазу барысында ондағы ақпараттың қысқа да нұсқа болуы, сөздердің қатаң, ресми, іскери құжаттарға қойылатын талаптарға сай, әрі орынды қолданылуы аса маңызды фактор болып табылады. Дегенмен бұл тек іскери хаттар жазу кезінде ғана емес, сонымен бірге сұхбаттар мен пікірталастар өткізуде, конференцияларда сөйлеуде, басқа да түрлі ресми кездесулерде аса маңызды. Осындай сәттерде сөйлеушінің тілді, ресми-стильді меңгеру деңгейі байқалады. Осы жерде ресми стиль дегеніміз не деген сұрақ туындайды. Ғалымдардың айтуынша, сөйлеудің функционалдық стилі – ол қандай да бір қоғамның саласына сәйкес тілдің нормасын, стилистикалық жақтарының функционалдық ерекшеліктерін тиісті тұрғыда көрсете отырып, сөйлемнің дұрыс құрастырылғанын, жеңіл оқылатынын, тиімді қабылданатынын анықтайтын көптеген факторлар. Оларға: оның құрылымы, сыртқы түрі, стилі, екпіні, тілі, сөйлемнің ұзындығы, пунктуациясы және тағы басқа жайттарды жатқызуға болады. Қазіргі замандағы техниканың дамуына қарамастан (электронды хат, internet, e-mail), іскери және әлеуметтік этикет ережелері өзінің маңыздылығын жоғалтқан емес. Қазіргі кезде ресми-іскери стильдің қарқынды дамып келе жатқаны тіліміздің лексикалық қорының өсе түсуінен семантикалық жүйедегі өзгерістерінен, сондай-ақ түрлі сала бойынша арнайы терминдердің қолданылуынан көрінеді. Қазақ тіліндегі ресми-іскери құжаттар стилінің қалыптасуы соңғы жылдары мемлекеттік тіл ретінде кең тұрғыда қолданылуына байланысты болып отыр. Іскери тіл мен әдеби сөйлеу стилінің қолданылуында кейбір ұқсастықтар мен айырмашылықтар болады. Қазіргі кездің өзінде қазақ тіліндегі жаңа стилистикалық нормалар ежелгі кірме сөздердің, сөз тіркестері мен термин сөздердің кең тұрғыда қолданылу үрдісімен байланысты болып отыр. Ресми-іскери сөйлеу қорының күннен-күнге толыға түсуіне тілдің ішкі ресурстары, орыс тілі арқылы кірген сөздер, халықаралық терминдер мен диалект сөздер, сөз тіркестері туып семантикалық өзгерістер пайда болып жатуына тікелей байланысты. Осы күнгі әдеби тілдердің көпшілігінде: күнделікті-әдеби, публицистикалық, ресми-іскерлік, өндірістік-техникалық, көркем әдебиет және ғылыми функционалдық стильдер қалыптасқан. -күнделікті-әдеби стиль – күнделікті бейресми қарым-қатынаста кең қолданылатын және әдеби тілдің «бейтарап» түрі болып табылатын сөз қолданыс қызметін; -публицистикалық стиль – қоғамдық, саяси өмірмен байланысты адамдардың санасына ықпал ету мақсатындағы сөз қолданыс қызметін; -ресми-іскерлік стиль – құжаттар мен экономика, құқық, дипломатия салаларындағы, мемлекеттік орындардағы қарым-қатынас қызметін; -өндірістік-техникалық стиль – өндіріс, техника саласындағы сөз қолданыс қызметін; -көркем әдебиет стилі – көркем әдебиетте (проза, поэзия, драмматургия) сөз қолданыс қызметін; -ғылыми стиль – ғылым салаларында сөз қолданыс қызметін атқарады …»

Кез келген тілдің кәсіби, ресми тілінің лексикасы, оның даму жолдары, қалыптасуы жан-жақты зерттеуді талап етеді. Өткен ғасырлардан бастап қазіргі заманға дейінгі аталмыш лексикалық топ атаулары қалыптасуының ерекшеліктерін зерттеу тіл дамуындағы сыртқы және ішкі факторларының өзара әрекеттестігінің нәтижесінде туындайтын аталым тетігінің жалпы заңдылықтарын айқындауға мүмкіндік береді. Тіл білімі ғылымында қалыптасқан көзқарас бойынша қай тілдің болсын лексикасының дамуы сыртқы факторлардың әрекеттерімен бірге тілдің ішкі үрдістерімен анықталады. Бұл үрдістер тілдің дамуының екі қырын сипаттайды: бір жағынан, тұрақтылық үрдісі, екінші жағынан, экспрессивтілік үрдісі. Осы аталған үрдістер тілдік жүйенің түрлі деңгейлерінде бір-бірімен күрделі өзара әрекеттестікте болып, басқа да категориялармен өзара байланысқа түседі. Мысалы, мұндай категориялар қатарына мыналарды жатқызуға болады: дәстүр, тілдік бедел, әдеби норма, әдеби стандарт. Жалпы алғанда, ресми-іскерлік стиль – бұл түрлі құжаттардың стилі: халықаралық келісімшарттар, мемлекеттік актілер, заңдар, үкімдер, жарғылар, нұсқаулықтар, қызметтік хаттар, іскери қағаздар және т.б. Ресми-

іскерлік стиль өзінің түрлі жанрлары мен мазмұндарына қарамастан, барлығына бірдей бірнеше ортақ белгілермен сипатталады. Олар: -тілдік құралдардың үнемді пайдаланылуы, ықшамдылық, шағындылық; -материалдың стандартты орналастырылуы, белгілі бір форма болуының міндеттілігі (жеке куәлігі, түрлі дипломдар, туу және неке туралы куәліктері, ақшаға байланысты құжаттар және т.б.); -терминологияның, атаулардың (заң, дипломатия, әскери, әкімшілік және т.б. терминология) кеңінен қолданылуы, ерекше лексика мен фразеология (ресми, кеңселік) қорының болуы, қысқарған сөздер мен аббревиатуралардың мәтінге алынуы; -ерекше грамматикалық құрылысын, түрлі тұрақты сөз тіркестерінің қолданылуы; -түрлі аталымдық сөйлемдердің санамалау негізінде пайдаланылуы; -бір фактілердің басқаларға қисынды тәуелділігін айқындайтын күрделі сөйлемдерді қолдану үрдісі; -эмоционалды-экспрессивті сөйлеу тәсілдерінің толық немесе мүлдем болмауы; -стильдің төмен индивидуалдануы. Күнделікті-іскерлік стильге мазмұны мен жанрларына, тілдік тәсілдерді қолдану сипатына қатысты мекемелер мен ұйымдардың арасындағы қызметтік хаттар түрлері және жеке іскерлік қағаздары жатқызылады. Осы тұрғыдан алғанда, әкімшілік-кеңселік кішігірім тіл негіздерін қарастыру өте маңызды, себебі әрбір азамат үшін бұл тіл ерекшелігімен жете таныс болу аса қажет. Сондықтан да бұл саланың тілдік тұрғыдан жан-жақты зерттелуі сөйлеу жағдаяты, айтылым мақсаты мен мазмұнын, оның адрестілігін есепке алатын тілдік амал-тәсілдерді тиімді пайдалану үшін аса қажет.