**3-Дәріс тақырыбы:**Коммуникация стратегиясы мен стилі.

Қарастырылатын мәселелер:

1.Коммуникативті процестің құрылымы және ақпаратты жеткізудегі қиындықтар.

2.Коммуникация құралы мен каналдары.

Қарым-қатынастық категориясы әлеуметтік психологиялық ұғымның негізі болып табылады. Қарым - қатынас адамдар арасында психологиялық байланыс тудыратын іс -әрекет формасы. Психикалық байланыс қарым -қатынаста адамдарды бір -біріне деген сезімнің алмасуын қамтамасыз етеді. Б.Д.Парыгиннің көзқарасы бойынша қарым -қатынас күрделі процесс. Ол адамдардың өзара ара -қатынасы. Ақпараттық байланыс, бір -біріне деген қарым қатынасы, әсер ету арадағы түсіністік пен уайымдау процесі бір рет мезгілде орындалуы мүмкін. Буев қарым қатынастың төмендегі аспектілерін қарастырды:

1.Ақпараттық коммуникативті адамдардың бір бірімен қарым қатынас жасай отырып, ақпарат алмасу түрі.

2.Интеракциондық.

3.Психологиялық(адам әлеуметтік танымда субъект және объект ретінде қарастырылады).

4.Аксиологиялық (қарым қатынасты құндылықтарымен алмасу ретінде қарастырылады).

5.Нормативтік (жеке тұлғаның мінез құлығын нормативті жөнге салу процесіндегі қарым қатынастың алатын орны мен ролі).

6.Сематикалық (қарым қатынасқа тән белгілі жүйе деп түсіндіреді).

7.Әлеуметтік практикалық (қарым қатынас іс әрекет қабілетінің дағдылық пен алмасу ретінде қарастырады).

Қарым-қатынасты философиялық, әлеуметтік, психологиялық түрде зерттей отырып, қарым -қатынастың әлеуметтік психологиялық түрде мәртебесін анықтаймыз. Әлеуметтік педагогикалық қарым -қатынасты барлық түрі психотехникалық жүйе ретінде қарастырылады. Психотехникм адамның ішкі дүниесіне әсер беретін қабылдау құралдар жүйесімен түсіндіріледі. Мұнда қарым - қатынас әлеуметтік психологиялық механизм түрінде беріледі. Ол ұғым психологиямен, мәдениеттанумен, әлеуметтанумен, этнологиямен қатар дамуда.

Қарым қатынас функциясының төрт түрі бар:

1. Құралдық (қарым қатынас функциясының бұл түрі адам белгілі бір іс әрекет атқару үшін ақпарат алмасу және әлеуметтік механизм ретінде қарастырылады).

2. Синтекативтік (қарым қатынас адамдардың тіл табысу құралы ретінде қарастырылады).

3. Өзін өзі таныту (қарым қатынас психологиялық контексті, адамдардың арадағы түсінстік формасы ретінде қарастырылады).

4. Трансметивтік (белгілі бір іс әрекет жолдарымен алмасу).

Қарым қатынастың күрделілігін ескере отырып, кейіннен әрбір элементті талдау мүмкін болуы үшін, қалай да болмасын оның құрылымын нақтылау керек. Қарым қатынастың құрылымына оның функцияларын анықтау сияқты түрліше қарау керек.

Біз қарым қатынас құрылымын өзара байланысты үш тарапты ерекшелеу жолымен көрсетеміз: коммуникативті, интерактивті және перцептивті.

Қарам қатынастың коммуникативті жағы немесе коммуникацмия тар мағынадағы сөз қарам -қатынас жасаушы тұлғалар арасындағы ақпарат алмасудан тұрады. Бірлескен іс барысында тұлғалар түрлі пікірлер мен қызығушылықтар мен сезімдер мен алмасады. Мұның барлығы ақпаратпен алмасу процесін құрады.

Қарым қатынастың интерактивті компоненті білім идея мен ғана алмасуды емес, әсерлер мен бірлескен әрекеттермен де алмасуды білдіреді. Өзара әрекет кооперация немесе бәсекелестік келісім немесе қақтығыс ассоциация немесе диссосация түрінде болуы мүмкін. Интерактивті жақ өзара әркекеттесуші қарым қатынастағы тұлғаларды ұйымдастырудан тұрады.

Қарым қатынастың перцептивті компоненті серіктестіктердің өзара қарым -қатынасы бойынша олардың өзара бағалауы бойынша қабылдаулар түрінде көрінеді. Бұл сыртқы кескін адамдардың әрекеті және олардың талқылы ауы қабылдаумен байланысты. Қарым -қатынастың өзара әлеуметтік перцепция, ол серіктестердің қатынасы бойынша мақсаттарын дұрыс түсіну көбіне болмайтындығынан пайда боладлы.

Жалпы алғанда қарым-қатынастық адам өмірінде, оның дамып жетілуінде орасан зор роль атқаратын процесс. Адам баласы дүниеге келген алғашқы күндерден бастап-ақ қарым-қатынастықты қажетсініп, сол арқылы жан-жақты дами бастайды. Осы орайда А.Линкольннің: «Адам өміріндегі ең тамаша нәрсе — оның басқа адамдармен қарым-қатынасы» деген мазмұнды да мәнді сөздері есіме оралады. Демек, қарым-қатынастық барысында әр бір адам жеке-дара тұлға ретінде жетіліп, дами түседі.

Қарым-қатынастың коммуникативтік жағы — қарым-қатынасқа түсушілердің бір-бірімен өзара ақпарат, мәлімет (идеялар, көңіл-күйі, қызығушылықтары, сезімдері және т.б.) бөлісуі.

Қарым-қатынаста адамдар идеялар, қызығушылықтар, көңіл-күймен, сезімдермен т.б. бөліседі. Мұның бәрін әр түрлі мәлімет, ақпарат ретінде қарастыруға болады. Адамдар арасындағы коммуникативті процестер техникалық қондырғылар арасындағы ақпарат алмасуынан өзгеше болады, оның мазмұны және формасы бойынша өзіне тән ерекше, маңызды қасиеттері бар. Олардың ерекшелгі — кері байланыс процесі. Коммуникативті баръер, коммуникативтік әсер және мәлімет берудің әр түрлі деңгейі (вербалды – сөз жүзіндегі, вербалды емес- сөз жүзіндегі емес) сияқты процестермен байланысты. Қарым-қатынастың вербалды деңгейінде пайдаланатын негізгі құрал —тіл. Адамдар арасындағы ақпарат алмасу процесі бір жақты болмайды, ал керісінше екі жақты пікір алмасу түрінде өтеді. Мәліметті беруші – коммуникатор, оны қабылдаушы реципиент деп аталады. Сондықтан да негізгі мәліметті беруден екінші бір адамға беру ғана емес, қарым-қатынас барысында ортақ көзқарас, пікір, ортақ мәнеге келу маңызды. Бұл міндетті орындауда ерекше механизм — “кері байланыс” іске қосылады, ол реципенттің коммуникатордың іс-әрекетін қалай қабылдап, бағалануына байланысты. Сонымен, кері байланыс дегеніміз – коммуникатордың әрекетіне деген реакциясын көрсететін мәлімет. Кері байланыстың берілуі әр түрлі жолдармен жүзеге асырылады. Олар тура және жанама кері байланыстар: Тура кері байланыста реципиенттің пікірі ашық түрде беріледі. Мысалы: “сенің пікірің маған ұнамайды”, “не айтып тұрғаның маған түсініксіз” т.б. және де әр түрлі қимыл-қозғалыс (жест, мимика, пантомимика), ренжу, қуану, жақтыртпау т.с.с. кері реакциялардан байқалады.

Жанама кері байланыс – психологиялық мәліметті берудің асыратын түрі десек те болады. Бұл жағдайда әр түрлі сұрақтар, кекету, күтпеген эмоциялық реакциялардың болуы мүмкін. Мұндай жағдайда коммуникатор партнерінің не айтқысы келетінін оның нені көздеп отырғанын түсіну керек. Әрине бұлай түсінуі әрқашан дұрыс болмауы мүмкін, сондықтан бұл жағдайда түсінісу қиынырақ болады. Қарым-қатынас процесінде мәлімет алмасудың екінші бір деңгейі – вербалды емес түрі. Вербалды емес деңгейіне оптикалық кинестезиялық және акустикалық жүйелер жатады. Оптикалық – кинестезиялық жүйеге адамның сыртқы түр пішіні, әсерлі қимыл – қозғалыстары және ым-ишара т.б. жатады. Бұл жүйенің маңызды түріне көздік контакт жатады. Адамдардың сезімдері негізінен осылар арқылы беріледі. Партнердің сөзіне сенбегенде осындай жақтарға көңіл аударамыз. Акустикалық жүйеге сонымен қатар коммуникатордың дауысының сапасын (тембрі, жоғарылығы, қаттылығы – жұмсақтығы) интонациясын, сөйлеу темпін, дауыс екпінін және де әртүрлі сөз арасындағы үзілістер (паузамен), жөтелдерін, күлкілер т.б. жатқызамыз.

Қарым-қатынас тек бірғана салада емес, керісінше жан-жақты зерттелген.

А.А.Леонтьов қарым-қатынасқа “адамның кез-келген іс-әрекетінің алғы шарты” ретінде қарайды (14). Сонымен қатар оның бұндай позициясына басқа да авторлар қосылады: В.Н. Панферов “кез-келген іс-әрекет қарым-қатынассыз жүзеге аспайды” деп атап өткен.

Ал, Л.С.Выготский мен Л.Н. Анцыферова 30-шы жылдардағы қарым-қатынасқа байланысты; “қарым-қатынас адамзат іс-әрекетінің ең бірінші түрі” деген тұжырым жасаған (6).

Б.Д. Парыгин “қарым-қатынас – тұлғаның өмір сүруі мен әлеуметтенудегі қажетті алғы шарты” деген (19).

М.С. Каган қарым-қатынасты “субъектінің практикалық белсенділігін айқындайтын іс-әрекеттің коммуникативті түрі” деген тұрғыдан қарастырады (10).

Қарым-қатынас ұғымына деген ғылыми көзқарас тұжырымдардың көп түрлілігі қарым-қатынас процессінің адам өмірінде жан-жақты әрі орасан зор роль атқаратындығын дәлелдей түседі.

Арнайы әлеуметтік – психологиялық әдебиеттерде (19,8) қарым-қатынас коммуникативтік әрекет ретінде қарастырылады. Коммуникативтік әркекет адамдар арасындағы қарым-қатынастың күрделі көп салалы жүйесін құрайды. Г.М.Андрееваның ойынша (13) коммуникативті әрекеттің негізгі процесстері: коммуникативті – қарым-қатынасқа түсушілердің бір-бірімен өзара ақпарат алмасуы; интерактивті қарым-қатынасқа түсушілердің өзара әрекеттесуін ұйымдастыру, яғни білім, идеялар және әрекеттермен алмасу (әрекеттестік). Бірлескен әрекеттің ұйымдастырылуы; перцептивті – қарым-қатынасқа түсушілердің бір-бірін қабылдауы, тануы (түсінушілік), соның негізінде өзара түсініктің пайда болуы, қалыптасуы. Сонымен қатар жеке адам – аралық қарым-қатынас императивті манипулятивті және диалог болып бөлінеді. Императивті қарым-қатынас авторитарлы, директивті (өктем) жағдайда қарым-қатынасқа түсушіге жасалатын әсер. Бұл жағдайда қарым-қатынас партнер -әсер етілетін объект “пассивті” объект жүйемен жүзеге асырылады. Көптеген іс-әрекетте мәселен әскери өмірде, кейбір шытырман, қиын-қыстау жағдайларда осындай қарым-қатынас түрі байқалады.

Келіссөздер процесінің стратегиясы. Іскерлік кездесулер-басқару іс-әрекетінің маңызды формаларының бірі. Іскерлік жиындар-кәсіпорындарда туындайтын күрделі сұрақтарға оптималды шешім шығару үшін ұжым санасын қызықтыру әдісі. Бұл қарым-қатынаста басқару процесі 3 негізгі кезеңге тоқталады:

1) ақпаратты жинау және өңдеу;

2) барлық фирмалар қызмет және қызметкерлер іс-әрекетін бағыттау;

3) шешім қабылдау.

Іскерлік кездесулер барысында басшы келесі міндеттерді шешуді жүзеге асыра алады:

1. ұйым саясатын дамыту және нығайту;

2. фирманың жалпы мақсаттарына байланысты барлық бөлімдер мен қызметтердің шараларын интеграциялау;

3. топтық нәтижелерді анықтау және есепке алу;

4. оқыту тиімділігін есепке алып, мәселені топтық шешу.

Қарым -қатынастың тактикасын оқуда адамдар арасында қатынасты анықтайтын қашықтықты есептей білу керек. Берілген қашықтық кеңістіктің зоналарына: интимді, жеке, әлеуметтік ролдікке бөлінеді.

Түрлі мәдениетке бұл зоналар әрқалай, олар жас, индивидуалды психологиялық ерекшеліктерге тағы басқа факторларға байланысты анықталады.

Бірақ орташа олар интимдік қатынас кезінде О-15 см ден 46 см ге дейін өзара жекелік қатынас кезінде 35-6О см ден 8О-2О , ролдік қатынастыарда 12О- 21О см , тым болмағанда 3,6 метрге жетуі мүмін.

Жалпы айтқанда, қарым қатынас кедергілерін эстетикалық, моральдық және эмоционалдық деп бөлуге болады.

Топаралық өзараәрекеттестік заңдылығы этникалық топтар арасындағы өзараәрекеттестік ерекшеліктерін де түсіндіреді.Өзінің этникалық тобын басқа этникалық топтармен салыстыра қарастыра қарағанда ойлары саналы және санасыз түрде өз тобына бағытталады. Мұнда өз тобына деген этноцентризмдік феномен пайда болады.

М.Бруэр және Д.Кемпбелл этноцентризмнің негізгі төмендегідей көрсеткіштерін бөліп көрсетті:

· Өз мәдениетінің элементтерін «табиғи», «дұрыс» қабылдайды да, өзге мәдениеттің элементтерін «табиғи емес» немесе «дұрыс емес» деп қабылдайды.

· Өз тобының ұлттық салт дәстүрін әмбебап ретінде қарау

· Бір топтағы адамдар әрқашанда өзінің тобына деген қажеттілігін сезіну және оларға көмек көрсете білу

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1.Кашкин В.Б.,Кашкин В.Б. Основы теории коммуникации: Краткий курс. 3-е изд., перераб. и доп.. М., 2007.

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