**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.

 **Тақырыбы: Вербальды емес қарым-қатынас қызметі**

**Вербальдық емес қарым-қатынас тәсілдері мен техникалар.**Вербальдық емес (сөз арқылы емес) коммуникация жүйесі іскерлік қарым-қатынастың маңызды компоненті болып табылады. Мамандардың берген бағасы бойынша қарым-қатынас процесіндегі хабардың негізгі бөлігін жеткізудің және қарым-қатынас серігінің бейнесін нақты құрудың негізгі көзі болып табылады.

  Вербальдық емес қарым-қатынас тәсілдерін зертеушілердің бірі А. Мейерабианның зерттеуі бойынша өзара әрекет процесіндегі хабардың 93 пайызы вербальдық емес жолдар жүйесімен беріледі (жеткізіледі), 55 пайызы – мимика (ым-ишара), қимыл-қозғалыс, дене тұрысы арқылы, 38 папйызы – дауыстың интонациясы, тембрі және жоғарылығы бойынша беріледі. Қарым-қатынас процесіндегі хабардың таралуының 7 пайызы ғана вербальдық тәсілдерге байланысты. Өйткені вербальдық емес қарым-қатынас жүйесінде 700000-нан астам ым-ишара, қимыл-қозғалыс және дене тұрысы бар, біздің тілдегі сөздерге қарағанда әлдеқайда көп.

Вербальдық емес қарым-қатынас құралдары дегеніміз танымдық немесе эмоционалды-бағалаушы хабарды жеткізуде ым-ишара, дене қозғалысы, дауыстың ырғақтық ерекшеліктері, тактильдік (тері) әсерлері болып табылады.

  Кинесикалық қарым-қатынас құралдары бұл қарым-қатынаста мәнерлі-реттеуші қызмет атқаратын басқа адамның қимыл-қозғалысын көру арқылы қабылдау (ым-ишара, пантомимика, дене тұрысы).

**Просодикалық** (паралингвистикалық) қарым-қатынас құралдары тілдің ырғақты-интонациялық жағын қарастырады (дауыс тембрі, екпіннің күші, дауыс үнінің жоғарылығы, қаттылығы)

**Экстралингвистикалық қарым-қатынас**құралдарына: сөздегі кідірістер мен адамның психофизиологиялық көріністері (күлкісі, жылау, жөтелу, дем алу, қыңқылдау, т.б.).

**Проксемикалық құралдар** – қарым-қатынасқа түсушілер үшін маңызды хабардан тұратын қарым-қатынастың кеңістік пен уақыт ситуациялары.

**Такесикалық қарым-қатынас** тәсілдері дегеніміз қарым-қатынас серігіне қол тигізу: қол алысу, арқасынан қағу, құшақтау, сүю т.б.

**Коммуникативті техникалар** – қарым-қатынас ситуацияларының элементеріне әсер ету, түсіндіру және қабылдау тәсілдерінің жиынтығы (серіктес бейнесін дәл құрастыру, контакт орнату, басқанны түсіну, хабар мен эмоцияларды жеткізу, өзараәрекеттесушілердің мінез-құлқына әсер ету және өзгерту, т.б.). Айтылған техникалар вербальдық және вербальдық емес болып бөлінеді.

  Вербальды емес коммуникативті техникалар дегеніміз - өзара әрекет етудің кеңістік пен уақыт көрсеткіштерін қолайлы басқару тәсілдері. Хабарды ым-ишара, қимыл-қозғалыс және денені ұстау арқылы жеткізу. Вербальды емес қарым-қатынас құралдарының көп болғанына қарамастан кинестикалық, тактикалық және праксемикалық құралдар аса үлкен орын алады.

**Кинесика** – адам сезімдері мен эмоцияларының сырт көріністерін зерттейтін ғылыми білім аумағы. Оның ғылыми обьектісі ретінде ым-ишара, қимыл-қозғалыс, пантомимика және көз арқылы білдіру (көз арқылы контак жасау) шығады.

Ым-ишара – хабар алмасуда аса үлкен роль адамның ішкі эмоциялық жағдайын бет бұлшықеттерінің қимыл-қозғалысы арқылы бейнелеуге байланысты. Адамға әсер ету құралы болып табылады. Оған қуану, таң қалу, ашу-ыза, қайғыру, қорқыныш эмоциялары жатады. Жағымды эмоциялар (махаббат, қуану, т.б.) нақты білдіріледі және оңай танылады. Жағымсыз эмоциялар (ашу, жиіркену, қайғыру) қиын танылады. Ым-ишараның анағұрлым мәнерлі элементтері қас пен ерін болып табылады. Олардың қалпының немесе пішінінің шамалы ғана өзгеруінің өзі эмоцияның түбегейлі өзгеруіне әкеледі. Осыған байланысты адамның жүздеген эмоциялардың реңктерін өзгерту мүмкіндіктері бар. Мысалы, Л.Н. Толстой күлкінің 97 түрлі реңін айырып жазған.

Адамның көзі ым-ишара бұлшықеттерінің жұмысымен тығыз бірлікте қызмет етеді. Адам көз қарашығының мөлшерін, көздің маңайындағы бұлшықеттердің жұмысын басқара аламайды. Қарым-қатынас серігінің шынайы сезімдері мен ой-толғаныстары жайлы маңызды хабарлардың бұлағы көз болып табылады. Мысалы, егер де серіктес әңгімелесушінің көзімен әңгіменің үштен бір бөлігінен аз уақыт байланыс жасаса, онда ол қандай да бір хабарды жасырғысы келетіні немесе өзін кінәлі сезінетіні немесе ұят, сенімсіздік білдіретіні анықталды.

Бейтаныс адамның көзбен байланысының ұзақтығынан оның әлеуметтік статусын анықтауға болады. Жоғары әлеуметтік сатыда тұрған адамдар (басқарушы, лидер) қарым-қатынас серігне ұзақ уақыт қарайтыны дәлелденген. Сезімдердің, көңіл-күйлердің көптеген көріністері адамның қимыл-қозғалыстарынан анықталады. Қимыл-қозғалыс «алфавитін», «грамматикасын» білу адамды кітап сияқты оқуға мүмкіндік береді. Мұндай мүмкіндік қимыл-қозғалыстар, ым-ишараларға қарағанда аз мөлшерде сапалы түрде бақылауға алынады.

Вербальдық емес қарым-қатынас саласындағы мамандар А. Пиц, Дж. Ниренберг және Г. Калеро қимыл-қозғалыстардың толық классификациясын береді.

1. «Ашық қимыл-қозғалыстар» және «сенім, ықылас қимыл-қозғалыстары» алақанның визуалдық бақылауы үшін жеңілдігімен ерекшеленеді. Сондай-ақ, қандай да бір аяқ-қолды айқастырудың болмауымен ерекшеленеді, қолды кеудеге қою мен серіктесіне қолды тигізумен ерекшеленеді. Мұндай қимыл-қозғалыстар серіктестің психологиялық ашықтығы мен адалдығын дәлелдеп, оның тең құқылы өзара әрекеттесуге дайын екендігін көрсетеді.

2. «Жабық қимыл-қозғалыстар» немесе «адал емес қимыл-қозғалыстар» жоғарыда суреттелген. Олар қарым-қатынаста екінші (жасырын) мақсат бар екендігін көрсетедеі, серіктестің қарама-қайшы психологиялық міндеттерді шешкелі тұрғандығын көрсетеді.

3. «Бағаладу қимыл-қозғалыстары» (иекті қасу, сұқ саусақты беттің бойымен созу, тұрып ары-бері жүру және т.б.) серіктестің сенімсіздік білдіріп тұрғандығын көрсетеді.

4. «Сенімділік қимыл-қозғалыстары» (орындықта отырып ары-бері теңселу, саусақтарды күмбез түрінде біріктіру, мұрынның ұшына қол тигізу) серіктестің өз мүмкіндіктеріне өте сенімді екендігін көрсетеді, өзін жақсы, жайлы сезініп тұрғанын және өзін басқалардан жоғары сезініп тұрғандығын көрсетеді.

5. «өзіне сенімсіздік және шыдамсыздық (неврозность) қимыл-қозғалыстары» (қол саусақтарын алйқастыру, алақанды шымшылау, саусақтармен үстелдің бетін ұру және т.б.).

6. «Күту қимыл-қозғалыстары» алақандарды үйкелеу, ылғал алақандарды матаға сүрту, т.б.

7. «Мойындамау (отрицание) қимыл-қозғалыстары» (денені артқа еңкейту, қол мен аяқты айқастыру, мұрынның ұшына қол тигізу және т.б.) серіктестің сенімсіздігінің тұрақты көрініс тапқандығын көрсетеді және фактілер мен дәлелдерге негативті қатынастың деңгейіне жеткендігін көрсетеді.

**Такесика**– адам психикасының көріністерін серіктестердің жанасуын зерттейтін ғылыми аумақ. Жанасу қарым-қатынасқа түсушілердің эмоционалдық жақындығының деңгейін және статустық-ролдік бағытын бейнелейді.

  Коммуникативті жанасулардың көптеген түрлерінің ішінде қол алысудың мәні үлкен.

  Мамандар қол алысудың үш түрін анықтайды: тең құқылы, өктем етуші, елгезек (тіл алушы).

  Тең құқылы қол алысу (қатты, алақан түзу беріледі, еденге тіке).

  Өктем етуші қол алысу (қол жоғары жақтан беріледі, алақанды төмен, әңгімелесушінің қолы кідіруі мүмкін) серіктестің өзі туралы ойы өте жоғары екендігі туралы айтады, өзара әрекеттесу кезінде оның мақсаттылық пен өктемдікке бел байлағандығы туралы айтады.

  Елгезек қол алысу (қол солғын түрде төменнен, алақан жоғары беріледі) серіктестің өктемдігін мойындауға дайын тұрғандығын бейнелейді.

  Қарым-қатынастың кеңістік пен уақыт көрсеткіштерін праксемика деген ғылыми аумақ зерттейді (ағылшынның proxiti - жақындық).

  Тұлғааралық кеңістік зоналарға бөлінеді:

  Сырластық зонасы (0-45 см) жақын адамдармен қарым-қатынас жасау үшін арналған (жақындармен, сүйіктілермен). Бұл зонаға қарым-қатынас жасау үшін сенімділік, тактильдік байланыс пен жәй сөйлеу тән.

  Жеке зона (45-120 см) жақсы таныс адамдармен қарым-қатынас жасауға арналады (достармен, ұжымда істескен адамдармен)

  Әлеуметтік зона (120-400 см) іскерлік қарым-қатынасты жүргізу үшін аз таныс адамдармен қарым-қатынас жасау үшін арналған. Бастықпен оның қол астында жұмыс істейтіндермен қарым-қатынас жасағанда әлеуметтік зонаны пайдаланады. Түрлі кездесулер жасау үшін пайдаланылады.

  Көпшілік зонасы (400 см, жоғары) үлкен аудиторияларда қарым-қатынас жасару үшін арналған. Қарым-қатынас серіктерінің бірінің коммуникативті арақашықтықты бұзуы қарым-қатынастың психологиялық жағдайының төмендеуіне әкелуі мүмкін.

            **Вербальды емес қарым-қатынас қызметі тақырыбы бойынша жүргізілетін практикалық сабақтар.**

Вербальды емес қарым-қатынасты дамытуға арналған ойындар мен жаттығулар.

**“Сыйлық” жаттығуы.**Әрбір ойыншы сөзсіз қимыл-қозғалыс, ым-ишара арқылы туылған күнін тойлаушы адамға қандай сыйлық “сыйлайтынын” көрсетеді, ал қалғандары оның не екендігін табуға тырысады.

**“Хабарландыру” жаттығуы**

Ойыншылар екі адамнан жұптасады. Әркім сөзсіз қимыл-қозғалыс арқылы өзінің серіктесіне қандай да бір хабар айтуы керек, ал ол болса қандай хабар айтатындығы туралы айтып беруі керек. Содан кейін рөлдер ауысады.

  **«Нысанашы» жаттығуы**

Ойыншылар екі топқа бөлінеді, әрбір топ жеке қағаздарға бірнеше сөз жазады. Содан кейін қарсы топтың бір ойыншысын шақырып «сөздердің» біреуін оқып қимыл-қозғалыс, ым-ишара арқылы сол сөздің мағынасын көрсету ұсынылады. Команда сол сөзді тапқаннан кейінекінші топтың бір ойыншысы шақырылады. Қай команданың тура және дұрыс тапқаны салыстырылады.

**«Сезімдерді беру».**Ойыншылар бірінің артына бірі сапқа тұрады. Бірінші ойыншы екіншісіне қарап ым-ишара арқылы қандай да бір сезім көрсетеді (қуаныш, реніш, таң қалу, қайғы, т.б.). Екіншісі тура сол сезімді үшіншісіне береді, т.б. Ең соңғы ойыншыдан оның қандай сезім (эмоцияны)қабылдап алғанын сұраймыз және басында қандадй сезім берілгендігі туралы бірінші ойыншыдан анықтаймыз.

**Әдебиеттер:**

1. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. – СПб: «Прайм-ЕВРОЗНАК», 2003. – 318 с.
2. Этика делового общения. Юнита 1. Для студентов Современного Гуманитарного Университета. – М.: СГУ, 2002. – 88 с.
3. Психология и этика делового общения. Юнита 1. Теоретические основы психологии и этики делового общения. Для студентов Современного Гуманитарного Университета. – М.: СГУ, 2002. – 57 с.
4. Психология и этика делового общения. Юнита 2. Технологмческие аспекты психологии и этики делового общения. Для студентов Современного Гуманитарного Университета. – М.: СГУ, 2002. – 57 с.
5. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 1997. – 376 с.
6. Общая психология: Учеб. Для студентов пед. Ин-тов  / Под ред. А.В. Петровского. – М.: Просвещение, 1986. – 464 с.