**«Тұлға арасындағы коммуникациясының психологиясы»**

**(пәннің аты)**

**Қысқаша дәрістер мазмұны**

**І Модуль. Әртүрлі өзара қатынастар жүйесіндегі адам тұл**ғасы

**Дәріс 1.** **Тақырыбы: Қарым-қатынас қоғамдық және тұлғааралық қатынастарды таратушы ретінде**

**Мақсаты:** дәріс материалдары мен ақпараттар негізінде студенттердің тқлғалық дамуындағы қарым-қатынастың маңызды рөлін, қарым-қатынас базалық психологиялық категорияның теориялық-әдіснамалық және практикалық негіздерін қалыптастыру

**Дәрісте қаралатын сұрақтар:**

1.Адам коммуникациясының ерекшеліктері.

2Оның қоғамдық қатынастарды анықтайтын рөлі мен индиивдуалды сананың дамуының негізі ретінде деп түсіну.

3Әлеуметтік рөл мінезөқұлық тәсілі, әлеуметтік іс-әрекеттің қажетты шарты ретінде.

4.Топарарлық және тұлғааралық өзара әрекет контексінде әлеуметтік қадағлаудың маңызы.

Қазіргі уақытта тұлғааралық қарым-қатынас адам тұрмысының қажетті жағдай болып келеді, яғни ол адамдағы кейбір психикалық функция немесе психикалық процесс, психикалық қасиеттердің бөлігі, тұлғаның маңызды құрылымы. Қарым-қатынас – бұл адамдардың өзара әрекеттесуі және өзара түсінушілік болып табылады. Сондықтан, қарым-қатынас мәселесі баланың әлеуметтік ортаға кіру процесін реттейтін негізгі мәселелелердің бірі болып табылады.

Адамды адам ететін қоршаған орта және тәлім тәрбие десек де тұлғалық қарым-қатынас қабілеттерінің қалыптасуына отбасы, отбасылық қарым-қатынас, соның ішінде мектептегі мұғалімдердің тәрбиелеу стилінің маңызы зор екенін естен шығармаған жөн. Тіпті, бір ортада өскен, бір әке, бір шешеден туған балалардың өзара бір-бірінен тұлғалық сапаларымен қатар тұлғалық қабілет икемділіктерінің табиғаты жағынан да бір-бірінен ерекшеленетіні табиғи заңдылық болып табылады.

Көптеген жылдардан бері осы қарым - қатынастың табиғи заңдылығы, оның жас және жеке ерекшеліктері, дамуы мен өзгерістері психология ғылымында негізгі зерттеу саласына айналады. Баланың өз құрбыларымен қарым -қатынасын дұрыс жолға қоя білуі баланың қандай адам болып қалыптасуына қатты әсер етеді. Бірақ осыны қалай қоя білу керек? Міне осы күрделі мәселелердің бірі болып табылады. Мектеп жасына дейінгі балалардың көпшілігі балабақшаларда тәрбиеленіп өз қатарларымен сонда жақсы араласады.

Психологтардың алдындағы мәселе осы дамуды қажетті қалыпқа бағыттау. Ал, бүл үшін қарым - қатынасы зерттелініп келеді. Қарым - қатынастың табиғи заңдылығы, оның жас және жеке ерекшеліктері, дамуы мен өзгерістері философ пен социологтардың Б.Д.Парыгин, И.С.Кон және тағы басқа зерттеу саласына айналды

Оқиғадан тыс қарым - қатынастың формасы бар - танымдық қарым -қатынас. Танымдық қарым - қатынас бала тілді жақсы меңгергенде, көру алаңында жоқ затта туралы ересектермен әңгімелесе алғанда, ол білімге қүмар, әлемді түсінуге үмтылатын және осы мақсатпен әр түрлі сүрақтар қойған кезде ғана жүзеге асады. Бүл кезде бала үлкендердің оны қүрметтеуіне қажеттілігін тигізеді.

Іскерлік әңгіме артында қашанда бір адамның не топ өкілдерінің мәселе шешуге не оны белгілі бір жаққа шығару мақсаты тұрады. Сонымен қоса әңгіме қатысушы адамдардың арасында жаңа қарым-қатынас орнатуға көмектеседі.

Іскерлік сұхбаттасу мына қызметтердің іске асуына бағытталған:

* Жаңа бағыттар мен нәтижелі іс-әрекеттерді іздеу;
* Басталған іс-әрекетті қадағалау;
* Іскерлік орта жұмысшылары арасындағы жақсы қарым-қатынас;
* Белгілі фирмалар, серіктестер, құрылымдар арасындағы қатынасты жоғарғы дәрежеге көтеру;
* Жақсы іс-жобалар мен кәсіби ойларды іздестіру, қолдау.
* **Іскерлік әңгіме құрылысы.**

1. Сұхбатқа дайындық
2. Іздесу орны мен уақытын белгілеу
3. Сұхбат басы: қатынасқа түсу
4. Мәселе қатысуы мен ақпарат алмасуы
5. Аргумент жинау
6. Әңгімелесуші ойые жоққа шығару
7. Алтернативті сұрыптау, оптимальді немесе компоромисті нұсқасын іздеу
8. шешім қабылдау
9. Келісімді тұрақтандыру (фикцасия)

10.Қатынастан шығу

11. Іскерлік әңгіме нәтижесін өзіндік қатынас тактикасы бойынша қорытындылау.

Осылардың әрқайсысына қысқаша жеке-жеке тоқталайық.

**Іскерлік әңгімеге дайындық.**

Әсіресе шешімі жоқделикатты сұрақтарды шешуде (конфликт шешу, сауда-саттық келіс сөздерді, экономикалық және саяси келісімді т.с.с) Жауапты нәрсе мақсат-міндетті дұрыс анықтау, мәселе шешудің дұрыс жолдарын қарастыру, әңгімеге түсетін адам туралы дұрыс та толық ақпараттың болуы, негізгі және нақты аргументті жинап, толықтай қорғау. Қарым-қатынас стратегиясы мен тактикасын, манипуляциялық әрекет пен достық қатынас орнату жөнінде түсінігін қалыптастыру.

**Іскерлік әңгімелесу орны мен уақыты.**

Іскерлік әңгімелесуді әр уақытта және әр жерде қатысушының ұстанымына байланысты құруға болады. Жоғарыдан ↓ ұстанымы “Мен сізді кабинетімде сағат 16 де күтемін”. Ал, бөтен жерде бұлай айту қиын.

Төменгі ↑ ұстаным өтініш ретінде құрылады. “Менің қашан қайда баратынымды сізбен ақылдасқым келіп еді”.

Ал “ ↔ горизантальді” ұстаным бойынша ол былай құрылады. “Біздің сөйлесуіміз керек. Қай уақытта келісетін жерімізді белгілеуісміз керек еді”.

Ал “ горизантальді” ұстаным бойынша ол бұлай құрылады. “Біздің сөйлесуіміз керек. Қай уақытта келісетін жерімізді белгілеуіміз керек еді”.

Әңгімеге өз ішінен мына сұрақтар арқылы дайын болуы керек!

1. Қандай басты мақсат қоям.
2. кездесу жайлы сұрағанымда әңгімелесуші таң қалды ма? Келісушілік білдірді ме?
3. Мүмкін бұл әңгімеміз де боларма еді?
4. Алдағы қойылған әңгіме мәселесіне ол дайын ба?
5. Келісімге келуіме сенімдімін бе? Қандай объективті және субъективті қайшылықтар күтіп тұр?
6. Мені де оны да қорытынды қанағаттандырады ма?
7. Кездесу барысында қандай тәсілдер қолдана аламын, болмаған жағдайда басқа мекемелер тәжірибесін негізге алып, үлгі ретінде мәселе шешіміне қатысты
8. Қандай сұрақтар қоямын. Ол қандай қоюы мүмкін?
9. мен өзімді қалай ұстаймын. Егер менің әңгімелесушім:

а) менімен толықтай келіссе;

б) дауыс ырғағын көтеріп, қарсы шықса;

в) менің шешіміме сенімсіздік білдірсе;

г) еш жауап бермесе

д) өз көзқарасын жасырып қалған қалып білдірсе?

**Бақылау сұрақтары:**

1.Қарым-қатынастың психологиялық құрылымы мен функцияларын атаңыз

2.Қарым-қатынастың ақпараттық функциясы немен байланысты?

3.Қарым-қатынас адамды адамның қабылдауы ретінде қалай түсінеміз?

4.Бірлескен іс-әрекетті ұйымдастырудағы коммуникация рөлі неде?

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1.Андриенко, Е.В. Социальная психология: учебное пособие / Е.В. Андриенко. - М.: Академия, 2011.

4.Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2011. – 448с.

5. Гольдштейн Н., Мартин С., Чалдини Р. Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным.-СПб.-2013

6. Зайдл, Б. НЛП. Модели эффективного общения: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2016.

12.Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова. - СПб.: Питер, 2013.

13.Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2012. - 544с.: ил.

**Қосымша әдебиеттер:**

1. Парыгин Б. Д. Социальная психология: истоки и перспективы– СПб.: СПбГУП, 2013

2.Практикум по психологии состояний: Учебное пособие/ Под ред. проф.А.О. Прохорова. - СПб.: Речь, 2014. - 480с.

**Интернет-ресурстар:**

**1.**Пространственная организация общения: электронный ресурс. - http:// www.elitarium.ru/2010/12/15/prostranstvennaja\_organizacija\_obshhenija.html

**2.**Четыре зоны общения: электронный ресурс. - Режим доступа: http: //vasilistova.ru/biznes-2/4-zony-obshheniya.

4. Библиотека - http://www.koob.ru

5. Библиотека психологии - http://psylib.myword.ru

6. Российский студенческий портал – http://www.x-student.ru/

7. Все для студента - www.twirpx.com/

**Дәріс 2. Тақырыбы Тұлғааралық қарым-қатынастың психолиялық ерекшеліктері**

**Мақсаты:** дәріс материалдары мен ақпараттар негізінде студенттердің тқлғалық дамуындағы қарым-қатынастың маңызды рөлін, қарым-қатынас базалық психологиялық категорияның теориялық-әдіснамалық және праткикалық негіздерін қалыптастыру

**Дәрісте қаралатын сұрақтар:**

1.Тұлғаарлық қарым-қатынас.

2.Тұлғааралық қарым-қатынастың психологиялық негізі.

3.Тұлғааралық қарым-қатынастағы ішкі бағдарланулар.

4.Коммуникативті процесс құрылымы. Коммуникацяилардың түрлері.

5.Тиімді коммуникация тәсілдері. Вербалды және вербалды емес коммуникация.

Адамның бала кезінен бастап жаңа әлеуметтік жағдай баланың өмір жағдайын қиындатады және ол үшін стрессогенді болып табылады.

Баланың мектеп өміріне ауысуында оның өміріне мынадай өзгерістерге ұшырайды:

1. Өмірдің қаталырақ тәртібі: ерте тұру, қоңырау соғылғанда жұмысты бастау, сабақта тыныш отыру, жан-жақа қарамау және т.б.

2. Қарым-қатынастың арнайы стилі: мұғалім ережелердің орындалуын қатаң талап ететін, оқушының әрбір әрекетін қадғалайтын адам ретінде болады.

3. Мектепте жұмыс әдісіне, берілген әдісті саналы түрде орныдауына үлкен көңіл бөледі. Бала бұрыннан бастап отырып, тұруды үйренсе де мектепте партаға қалай дұрыс отыру, орнынан тұру, қолына қаламсап ұстау керектігін үйретеді.

Төменгі сыныпта балалар үшін әлеуметтік қарым-қатынастың екі аймағы болады, олар: «бала-үлкендер», «бала-балалар». Бұл жағдайлар ойын және оқу іс-әрекетімен байланысты. Ойын нәтижелері баланың ата-анасымен арасындағы қарым-қатынасын бұзбайды, балалардың ұжымның арасында болатын қарым-қатынас оларды жан-жақты тану көмегін тигізеді. Бұл қарым-қатынастар бір-бірімен паралелді жүреді және олар иерархиялық байланыстармен орнатылмаған. Баланың жан-жақты дамуы отбасы ішіндегі үйлесімділікке тәуелді болады.

Ал мектепте бұл қатынастардың жаңа құрылым туындайды. «Бала – үлкендер» жүйесі дифференцияланады.

Б.Г. Ананьев, Л.И. Божович, И.С. Славина «бала – мұғалім» жүйесі баланың ата-ана мен балаларға деген қатынасын анықтай бастайтындығын атап өтеді. Жақсы «бестік» мінез-құлық пен жақсы бағалар баланың үлкендер мен және құрбыларының арасындағы қарым-қатынасын тұрақтандырушы фактор болып табылады. Үлкендердің баладан ең бірінші сұрайтыны: «Сен қалай оқып жатырсың?» болып табылады. «бала-мұғалім» жүйесі бала үшін өмірінің мәні болып табылады, оған өмірдегі барлық жағымды жағдайлар тәуелді.

Қарым-қатынас процесінде адамдар арасындағы қоғамдық байланыстар жүзеге асады. Қазіргі қоғамда қарым-қатынастың әлеуметтік функциясын теориялық жағынан екі категорияға бөлуге болады: әлеуметтік – тұтас қоғам немесе олардың бөлек топтарының қажеттіліктерін әсерлесу процесінде қанағаттандыруға негізделген; әлеуметтік-психологиялық – қоғам мүшелері бөлек тұлғалардың қажеттіліктерімен байланысты.

**Бақылау сұрақтары:**

1.Іскер әңгімелесу жүргізудің техникасын көрсетіңіз

2.Анкеталық сұрақ сыналушылармен қарым-қатынас ретінде дегенді түсіндіреміз

3.Стресс және фрустрация: қарым-қатынастың процесі мен мазмұнына әсерін айтыңыз

4..Конфликтілі қарым-қатынасты психологиялық коррекциялауды қалай жүршіземіз?

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1.Андриенко, Е.В. Социальная психология: учебное пособие / Е.В. Андриенко. - М.: Академия, 2011.

4.Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2011. – 448с.

5. Гольдштейн Н., Мартин С., Чалдини Р. Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным.-СПб.-2013

6. Зайдл, Б. НЛП. Модели эффективного общения: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2016.

**Қосымша әдебиеттер:**

1. Парыгин Б. Д. Социальная психология: истоки и перспективы– СПб.: СПбГУП, 2013

2.Практикум по психологии состояний: Учебное пособие/ Под ред. проф.А.О.

5. Фромм Э. Искусство любить - М.: Изд. АСТ, 2009 г.

6. Шарков, Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2014.

8. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 187с

**Интернет-ресурстар:**

**1.**Пространственная организация общения: электронный ресурс. - http:// www.elitarium.ru/2010/12/15/prostranstvennaja\_organizacija\_obshhenija.html

5. Библиотека психологии - http://psylib.myword.ru

6. Российский студенческий портал – http://www.x-student.ru/

7. Все для студента - [www.twirpx.com/](http://www.twirpx.com/)

**Дәріс 3. Тақырыбы:** **Қарым-қатынастың психологиялық факторлары (таным, мотивация, социализация, әлеуметтік қадағалау)**

**Мақсаты:** дәріс материалдары мен ақпараттар негізінде студенттердің тқлғалық дамуындағы қарым-қатынастың маңызды рөлін, қарым-қатынас базалық психологиялық категорияның теориялық-әдіснамалық және праткикалық негіздерін қалыптастыру

**Дәрісте қаралатын сұрақтар:**

**1.**Қоғамдық және тұлғааралық қатынастардың арақатысы.

2.Психология ғылымындағы қарым-қатынас, іс-әрекет категорияларының арақатысы.

3.Қарым-қатынастың құрылымы мен мазмұны.

4.Әлеуметтік идентификация түсінігі.

Психологияда қарым-қатынасты психологиялық феномен ретінде қарас-тыратын бірнеше көзқарастар және соған сәйкес берілген анықтамалар да бар. В.Н.Мясищев бойынша қарым-қатынас - таза сыртқы өзара әрекеттестік болып табылмайды, бірақ қатысушылар арасындағы жеке қатынаспен бірге анықталы-нады,яғни оның параметрі қарым-қатынасқа түсуші субъекттілердің қатысуына тәуелді. В.Н.Мясищев қарым-қатынастың үш каласын бөліп көрсетеді: әлемге деген, басқа адамдарға деген,өзіне деген қатынас.

Субъекттік қарым-қатынастың ерекшеліктері жөніндегі терең ойлар Б.Ф.Ломовтың еңбектерінен орын алған. Қарым-қатынас - бұл мәліметтік және заттық өзара әрекет. Осы процесс барысында тұлғааралық қатынас пайда бо-лып, құрылады және іске асады. Қарым-қатынас тек мәліметтік және заттық өзара әрекеттестік қана емес,ол сонымен қатар эмоционалдық күйді алмасты-румен қатар жүреді. Б.Ф.Ломов «Қарым-қатынастың басқа өзара әрекеттестік түрлерінен ерекшелігі сол,ол қарым-қатынас кезінде адамдардың психологиялық қасиеттері ашылады және және адамдарды субъект ретінде сипаттайтын қасиеттер көрінеді.»дейді.

Тұлғаның қарым-қатынасындағы танымдық іс-әрекетінің даму деңгейін анықтауға арналған эксперименттік әдістемелерді статистикалық өңдеу нәтижесі бойынша алынған көрсеткіштер негізінде қарым-қатынас процесінің тиімділігін арттыруда сыналушылардың түсінікті ойлауын бағалау, түсініктерді салыстыру, ұғыну қабілетін, ойлау деңгейін, жалпылау арқылы қиялын дамыту маңызды.

Сонымен қатар кәсіби білім берудің сәттілігін анықтап, іс-әрекеттің жаңа түрін меңгергендігін және еңбек тәжірибесінің сапасын бағалау мүмкіндігі қарым-қатынас процесіне тікелей байланысты болса, тұлғаның сөйлеу қасиетін бағалауы қарым**–**қатынас процесінде ойын толық жеткізе білу, сөзді аяқтау, толық тыңдай білу шеберлігін дамыту жұмыстарын жүргізуді қажет етеді.

Қарым-қатынас үрдісінде адамдар түрлі объектілерді тану нәтижелерімен, білімдерімен, тәжірибемен, ғылыми, тұрмыстық, оқу ақпараттарымен алмасады. Өзара әрекет ете отырып, олар бірлескен еңбек және демалыс туралы келісімге қол жеткізеді; идеялардың, көңіл күйінің, көзқарастардың бірлігін қалыптастырады; ойларының, күйзелістерінің, түрлі оқиғаларға, басқа адамдарға, өзіне-өзі қатысты қатынастарының ортақтығына қол жеткізеді.

Қарым-қатынас барысында мінез-құлық стилі, мәнері, ғұрыптары беріледі, топтық және ұжымдық іс-әрекетті ерекшелейтін бірлік пен пікірлестік көрініс табады. Қарым-қатынас – адамның күрделі әлеуметтік детерминациялану үрдісінің елеулі факторы, тұлғаның дамуына қарқын беруші.

**Бақылау сұрақтары:**

1.Қарым-қатынас процесіндегі психологиялық қиындықтарды түсіндіріңіз

2.Көпшілік алдында сөйлеудің психологиялық ерекшеліктері қандай?

3.Әлеуметтік әсер ету процесі мен мазмұнын түсіндіріңіз

4.Ішкі бағдарлануларды алмастыру және қалыптастырудың психологиялық заңдылықтары қандай

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

5. Гольдштейн Н., Мартин С., Чалдини Р. Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным.-СПб.-2013

6. Зайдл, Б. НЛП. Модели эффективного общения: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2016.

7.Горелов, И.Н. Невербальные компоненты коммуникации - М., 2012

8.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2014. – 576 с.

9. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) – М.: Форум, 2011. – 304с.

10.Канитц, А. Техника ведения беседы: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2015.

**Қосымша әдебиеттер:**

1. Парыгин Б. Д. Социальная психология: истоки и перспективы– СПб.: СПбГУП, 2013

2.Практикум по психологии состояний: Учебное пособие/ Под ред. проф.А.О. Прохорова. - СПб.: Речь, 2014. - 480с.

3.Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 409с.

4.Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) - М.:

**Интернет-ресурстар:**

4. Библиотека - http://www.koob.ru

5. Библиотека психологии - http://psylib.myword.ru

6. Российский студенческий портал – http://www.x-student.ru/

7. Все для студента - [www.twirpx.com/](http://www.twirpx.com/)

**Дәріс 4. Қарым-қатынас процесіндегі әсер етудің психологиялық тәсілдері**

**Мақсаты:** дәріс материалдары мен ақпараттар негізінде студенттердің тқлғалық дамуындағы қарым-қатынастың маңызды рөлін, қарым-қатынас базалық психологиялық категорияның теориялық-әдіснамалық және праткикалық негіздерін қалыптастыру

**Дәрісте қаралатын сұрақтар:**

1.Адам қарым-қатынасының формалары мен механизмдері.

2.Қарым-қатынастың формалары мен түрлері.

3.Әсер ету психологиясы.

4.Қарым-қатынас және әлеуметтік жағдайлар.

5.Кеңістікті-уақыт коммункация каркасы.

6.Қарым-қатынас процесіндегі этномәдени айырмашылықтар.

Қарым-қатынас – бұл процесс, оқшауланған индивидтер арасында жүретін процесс емес, қоғам мүшелері болып табылатын адамдар арасында жүретін процесс, сол себепті қоғамдық құралдармен жанамаланған. Қоғамның дамуы мен қарым-қатынастың кейінгі күрделенуімен ол өзінің құралдарына ие болады, және ең алдымен тілдік қарым-қатынас жүзеге асады сол нәрсе көбінесе өзіңіздегі әдемі немесе көріксіздің көрінісі болып табылады 31.

Қарым-қатынас деп **-** ақпарат алмасу, басқа адамды қабылдау мен түсіну өзара әрекеттестіктің бірыңғай стратегиясын өңдеуден құралатын және біріккен іс-әрекет қажеттілігін тудыратын, адамдар арасында контакт орнату мен дамытудың жоспарлы процесі.

Қандайда да болмасын қызмет саласының негізгі түрі қарым-қатынас арқылы іске асырылады. Оның маңыздылығы адамның бір-біріне ықпал етуі, ақпарат алмасуы. Қарым-қатынас іс-әрекеттің бір түрі. Адамдар үшін қарым-қатынас-оның ортадағы мекені.

Ал енді, мұғалім мен оқушының арасындағы негізгі факторлардың бірі-қарым-қатынасты жақсы орната білуі. Педагогикалық қарым-қатынастың негізгі функцияларын анықтау үшін жалпылай қолданған жіктемілге сүйенгеніміз дұрыс болады.

Педагогикалық қарым-қатынас функцияларын анықтау көбінесе оқытушының өз қызыметінде алға қоятын мақсатына байланысты: а)оқу-тәрбие материалын оқушының дара ерекшеліктеріне қарай іріктеу, құру және оқушының жеке тұлғалық үлгісін жобалау секілді конструктивтік қабілеті; б)оқушыны әр түрлі оқу әрекетіне қатыстырып, ұжымда әр тұлғаның белсенділіктерін көтеру секілді ұйымдастырушылық қабілет; в)оқушылармен жақсы қарым-қатынаста болу,оқушылардың даму деңгейіне, талабына сай болу секілді коммуникативтік қабілеті.

Психолог Б.Ф. Ломов қарым-қатынас функцияларын анықтаудың қайнар көзі қатысымдық болатынын көрсететін жіктелімді көрсетеді:ақпараттық-қатынасымдық, регулияциялық-қатысымдық және аффективтік-қатысымдық. Психологтардың пікірінше, бірігіп істелген әрекетте риторикалық негізге сүйену ұйымдастырушылық және конструктивтік функциялардың да қатысымдық екенін көрсетеді.

Ұйымдастырушылық функция қатысымдық кезеңге дейін көрінеді,дегенмен бұл кезеңде де материалды сұрыптау,жүйелеу,ұйымдастыруына байланысты болады.

З.С.Смелкова аффектілі – қатысымдық функция педагогикалық тілдесім мазмұнын бере алмайтын,сондықтан оның дәйексіз екендігін айтады.Оның орнына оқушының жеке қасиетін дамытуға,оның эмоциясына,перцептивті қабілетіне бағытталған«

Тәрбиелеуші-қатысымдық»функциясын ұсынады. Педагогикалық қарым-қатынас талдауда қарым-қатынастың педагогикалық және нақты қатысымдық бірліктері ұғымдарының шекарасын айырып көрсетуіміз керек.Бұл екеуін де құбылыс деп түсінеміз,алайда 1-шісі 2шісі арқылы жүзеге асатыны белгілі.Педагогикалық қарым-қатынас процесінде өте маңызды рөлге оқытушы ие болады.

Олар шынымен де көптеген әлеуметтік және кәсіби сәттіліктерге жетеді ме? Қоршаған адамдардың жиі және белсенді түрде физикалық тартымдылығы бар адамдармен әлеуметтік кездесуді іздейтіні анық. Балабақша жасының өзінде де физикалық тартымдылық әлеуметтік қарым-қатынасты белгілі бір салаға бағыттайды екен: социометриялық таңдау кезінде тартымдыларды таңдап, тартымсыздарды қабылдамайды.

Төменгі сынып оқушыларының қарым - қатынасының ерекшелігі, ол жауаптарға инициативалық пікірлер айта білдімеңгеруге негізделеді. Құрбылармен қарым **-** қатынасқа балағабасқаларды тандағаннан гөрі өзінің айтқаны ерекше болады. Сондықтан әңгімедұрыс болмай: балалар бірінің сөзін бірі бөледі, әркім өзінің пікірін, серігінтыңдамастан айта береді.

Ал ересектерді бала басқаша қабылдайды, оның инициативасымен сөзін бала қабылдап отырады. Бала ересектердің қойған сұрағына жауап беруге тырысады. Басталған әңгімені жалғастыруға, әңгімені біршама зейін қойып тыңдауға, айтуға тырысады. Ересектермен қарым - қатынасқа түскенде мектепке дейінгілер өзі айтқанына гөрі, оларды тыңдағанды қалайды.

**Бақылау сұрақтары:**

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1.Әртүрлі құбылыстарға ішкі бағдарлануды қалыптастыруға тұлғааралық қатынастардың әсері неде?

2.Сенімді қалыптастыруға әлеуметтік ортаның рөлі қандай?

3.Қарым-қатынас процесіндегі жалған ақпарат верификациясы деген не?

4.Алдаудың психологиялық құрылымы және анықтамасын айтыңыз

5.Қарым-қатынас процесіндегі этномәдени айырмашылықтарды түсіндіріңіз.

1.Андриенко, Е.В. Социальная психология: учебное пособие / Е.В. Андриенко. - М.: Академия, 2011.

7.Горелов, И.Н. Невербальные компоненты коммуникации - М., 2012

8.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2014. – 576 с.

9. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) – М.: Форум, 2011. – 304с.

10.Канитц, А. Техника ведения беседы: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2015.

13.Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2012. - 544с.: ил.

**Қосымша әдебиеттер:**

1. Парыгин Б. Д. Социальная психология: истоки и перспективы– СПб.: СПбГУП, 2013

2.Практикум по психологии состояний: Учебное пособие/ Под ред. проф.А.О. Прохорова. - СПб.: Речь, 2014. - 480с.

3.Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 409с.

**Интернет-ресурстар:**

**1.**Пространственная организация общения: электронный ресурс. - http:// www.elitarium.ru/2010/12/15/prostranstvennaja\_organizacija\_obshhenija.html

6. Российский студенческий портал – http://www.x-student.ru/

7. Все для студента - [www.twirpx.com/](http://www.twirpx.com/)

**Дәріс 5. Қатынастар кеңістігі. Тұлғарарлық қажеттіліктер теориясы.**

**Мақсаты:** дәріс материалдары мен ақпараттар негізінде студенттердің тқлғалық дамуындағы қарым-қатынастың маңызды рөлін, қарым-қатынас базалық психологиялық категорияның теориялық-әдіснамалық және праткикалық негіздерін қалыптастыру

**Дәрісте қаралатын сұрақтар:**

1.Әлеуметтік психологиядағы адамдардың өзараәрекет мәселесі.

2. Әлеуметтік әсер ету теориясы.

3.Р.Бейлс схемасы.

4.Кооператвті және конфликтілі мінез-құлық.

Қарым - қатынастың жоқтығы баланың дамуына үлкен әсер етеді. Ол оның танымдық іс - әрекеті, тілі, қалыпты көрсеткіштен қалып қояды. Қоршаған адамдармен қарым - қатынасында қиындық туады. Егер бала селқос болып өссе, ересектер оған үйрену обьектісі бола алмайды. Жеке қарым - қатынасқа ғана, балада пайда болатын басқаға керек екенін түйсіну, қауіпсіздік сезімнің тууы, өмірлік тонустың жоғарлауы өз - өзіне сенімділігінің қажетті шарты болады.

Қарым - қатынас мазмұны қабылданушы оқиға шегінен шығып жететін, қарым - қатынас оқиғадан тыс деп аталынады. Ол тек қана тілдік формада жүзеге асуы мүмкін. Мысалы, жай ғана ойыншықтармен ойнау жеткіліксіз. Мектептегі төменгі сынып оқушыларының, көрмегені туралы әңгімелер, оның әлем туралы көзқарасын кеңейту қажет.

Көптеген ғалымдар достық қарым-қатынас кезінде табысқа қол жеткізуіне баланың жекелеген ерекшеліктері маңызды дейді. Негізінен ол ерекшеліктер баланың достарымен қарым-қатынас кезіндегі стилін көрсетеді. Олар мейірімділік, көңіл аудару, сабырлылық және ойындарды ойнай алуда мықты болу.

Эксперименттік жұмыстарда топтық қарым-қатынас жүйесіндегі баланың сандық жағдайы социометрлік статуста көрсетілген топтың мүшелерінің қарым-қатынасы қалаудан туатыны да айтылады. Социометрлік статустың жоғары болуы баланың өзімен қатарлас балалардың арасында беделді және атақты екенін көрсетеді.

Атақты бала дегеніміз басқа балалар онымен ынтамен араласады деген сөз. Оған басқаларға қарағанда қаратпа сөздерді жиі айтылады, оның барлық үсынысын құптайды немесе жауап береді. Ол баланы бәрі жақсы таниды, оның өмірі туралы бір-біріне айтып береді.

Оның қолынан келетін шеберлігі туралы бір-біріне әңгімелеп, ерекшеліктерін бағалайды. Оны тек жақсы амалдар ғана істей алады деп ойлайды. Топтың статустық құрылымы балаларды жағдайы жақсы немесе жағдайы төмен деген статусті позициялармен кішкентай топтарға бөледі. Бұл жағдай да психологтардың зерттеу обьектісі болып отыр.

Балалардың өздерінің арасынан біреуді сайлаулары топта қалыптасықан бағалау қарым-қатынас жүйесінің қалыптасуымен тығыз байланысты. Төменгі мектепке дейінгі балаларда қүндылық үғымының өзіндік жүйесі бар екені анықталады.

Осылайша, бұл мәселені шешу үшін кейбір шараларды қарастыруға болады. Балалардың бағасы әлеуметтік психологиялық білім ретінде қарастырылады. Олардың өзара қарым-қатынасын белгілеп, оны дербес сфера ретінде көрсетеді. Балалардың өздерін бағалаулары ересектердің бағалауларымен жанасып жатады. Және де тек жасты балармен қарым-қатынасын ғана емес ересектермен де қарым-қатынасын көрсетеді.

Коммуникативті қабілетті қалыптастырудың тағы бір шарты ретінде мектеп жағдайында оқушылардың арасындағы қатынасты жағымды етіп жасай білу керек. Ол жалпы алғанда мұғалімінң мойнында болып табылады. Балалар арасындағы жағымды өзара қатынастың қалыптасуы мектептің маңызды міндеттерінің бірі болып табылады.

Жағымды қатынастың белгілері баланың сыныптастарына деген қызығушылығын оятады, ал жағымды эмоционалды ахуал топтағы баланың жағдайын жақсартады. Оқушының мектепке келген алғашқы күндерінен бастап, ол достарының ортасында болады, олардың арасындағы байланысты жағымды ұйымдастырған жөн.

Үлкендердің еркелетуіне, кұптауына, мақтауына лайық болу тілегі баланың мінез-құлқының негізгі тұтқаларының бірі болып саналады. Мектептегі балалық шақта намыс, өзін таныту мотивтері дамиды. Олардың шығар жолы-ерте сәбилік шақпен мектепке дейінгі шақтың шегінде пайда болатын өзін-өзі адамдардан бөлу, үлкендерге мінез-құлық үлгісі ретінде қарау. Өзін танытуга тырысу белгілерінің бірі-ойындарда басты рольдерді орындауға балалардың дәмеленуі.

Бақылаулар көрсеткіштеріндегідей мектептегі күнделікті өмірде балаларда эмоционалды жағымсыз жағдайларды туындатады. Ол жағымсыз эмоцияны туындататын себептерге мыналар тән: а) кездейсоқ жағдайлар; б)физиологиялық ауыртпалық; в)сәтсіздік; г)достармен әрекетте қызығушылықтың сәйкес келмеуі. Мұндай жағдайлар күтпеген мезгілде болады, бұларға кездейсоқтық, мүмкін жағдайлардың нәтижесін ескермеу, жолдасының қызығушылығы мен күйін ескермеу т.с.с. жағдайлар әсер етеді. Кейбір балалар жоғарыдағы жағдайларды жөндеуде белсенділік көрсетеді: кейбіреулері адекватты әрекет жасайды да, ал келесілері - адекватты емес әрекет жасайды.

**Бақылау сұрақтары:**

1.Сөздер бойынша жалған ақпарат верификациясын түсіндіріңіз

2. Дауыс бойынша жалған ақпарат верификациясы деген не?

3.Пластика бойынша жалған ақпарат верификациясын қалай анықтаймыз?

4.Жалған ақпараттардың ым шаралар белгісі бойынша верификациясын түсіндіріңіз

5.Бейли схемасын сызыңыз

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

6. Зайдл, Б. НЛП. Модели эффективного общения: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2016.

7.Горелов, И.Н. Невербальные компоненты коммуникации - М., 2012

8.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2014. – 576 с.

9. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) – М.: Форум, 2011. – 304с.

10.Канитц, А. Техника ведения беседы: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2015.

11.Квинн В. Прикладная психология. - СПб.: Питер, 2009. - 560с.

12.Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова. - СПб.: Питер, 2013.

13.Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2012. - 544с.: ил.

14. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 448с.

**Қосымша әдебиеттер:**

1. Парыгин Б. Д. Социальная психология: истоки и перспективы– СПб.: СПбГУП, 2013

2.Практикум по психологии состояний: Учебное пособие/ Под ред. проф.А.О. Прохорова. - СПб.: Речь, 2014. - 480с.

3.Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 409с.

4.Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 240с.

**Интернет-ресурстар:**

**1.**Пространственная организация общения: электронный ресурс. - http:// www.elitarium.ru/2010/12/15/prostranstvennaja\_organizacija\_obshhenija.html

**2.**Четыре зоны общения: электронный ресурс. - Режим доступа: http: //vasilistova.ru/biznes-2/4-zony-obshheniya.

7. Все для студента - [www.twirpx.com/](http://www.twirpx.com/)

**Дәріс 6. Қарым-қатынастағы конфликт**

**Мақсаты:** дәріс материалдары мен ақпараттар негізінде студенттердің тқлғалық дамуындағы қарым-қатынастың маңызды рөлін, қарым-қатынас базалық психологиялық категорияның теориялық-әдіснамалық және праткикалық негіздерін қалыптастыру

**Дәрісте қаралатын сұрақтар:**

1.Әлеуметтік психологиядағы тұлғаарарлық конфликт мәселесі. 2.Конфликтінің динамикасы, құрылымы мен мазмұны.

3.Тұлғаарарлық сәйкестік ұғымы.

4.Отбасылық қатынастардағы конфликт

Егер әңгіме адамдардың бір-біріне әсерінен тундайтын болса, қақтығыстың жекелеген анықтамасы келісімге келмейтін қарама-қарсы формасында көрініс табады.Қақтығыс ашық және жасырын түрде өрбуі мүмкін, бірақ олардың негізінде әрқашан келісімге келмейтін пікірлер жатады. Сондықтан да қақтығыс екі немесе одан да көп кісілер мен топтардың арасындағы қайшылықтар негізінде анықталады.

Келісімге келмеу әртүрлі пікір, көзқарас, идея, мақсат, мұрат және тағы басқалардың сан алуандығынан туындайтын құбылыс. Кейде ол анық қақтығыс, нақтылы дау формасында көріне бермейді. Бұл тек орын алып отырған қарама-қайшылық адамдар арасындағы өзара әсер ету мүмкіндіктерін келісімге келмейтін пікірлер туғанда, алға қойған мақсатқа қол жеткізуге ықпал еткен кезде орын алатын жағдай. Мұндай жағдайда адамдар жай ғана қандай да бір амалмен келіспеушілікті жеңуге мәжбүр болып, ашық даулы әрекеттестікке қатысады.

Егер даулы қақтығыстар нақтылы шашімдерге қол жеткізуге және өзара байланысты дамытуға мүмкіндік берсе, онда олар функционалды (құрастырмалы) деп аталады. Әсерлі әрекеттестікке бөгем болатын және шешім қабылдауға кедергі келтіретін қақтығыстар функционалды емес (құрастырмалы емес) қақтығыстар деп аталады. Қақтығысты зерттеуді, оның себептерін ұғынып, оның нәтижелерін түсінуді меңгеруге тиіспіз.

Л.Клоузердің классификациясына сүйенсек қақтығыс шынайы (заттың) немесе шынайы емес болып жіктеледі.

Шынайы қақтығыстар қатысушылардың нақтылы талаптары қанағаттанбағандықтан және бір немесе екі жақтың да пікірлерінің әділетсіздігінен туындаған, олардың арасындағы қандай да бір меншік үлестіруге және нақтылы шешімге, нәтижеге қол жеткізуге ұмтылатын жағдай.

Шынайы емес қақтығыстар теріс эмоциялардың өкпе, дұшпандық т.б. жиынтығын ашық көрсететін мақсаттардан тұрады. Бұл жердегі өткір қақтығысты әрекеттестік көп мүддесіне нәтиже әкелу емес, өз мүддесін қорғауды ғана көздейді.

Қақтығыс шынайылықпен басталып, шынайылықтан ада күйге ауысуы да мүмкін. Мысалы: қатысушылар үшін қақтығыс амалы өте маңызды болса, олар қолайлы нәтижелерді таба алады. Қандай жағдай болмасын жол табады. Бұл эмоционалды шиеленісті көтеріп, теріс эмоциялардың жиынтығынан азат болуын талап етеді.

Шынайы емес қақтығыстар әрқашан да функционалды емес. Оларды құрылымдық арнаға салу, бетін оң жаққа бұру мүмкін дүние емес. Мұндай қақтығыстарға дауа болар үміт – жағымды психологиялық атмосфера қалыптастырып, жетекшілер мен бағыныштылардың психологиялық мәдениетін көтері, әңгіме барысында эмоциялық жағдайды жасырын ұстау жолдарын меңгеру.

Қақтығыстың бес негізгі түрі бар: тұлғаішілік, тұлғааралық, тұлға мен топ арасындағы, топаралық, әлеуметтілік.

**Тұлғаішілік қақтығыс**. Қақтығыстың бұл түрі бізге белгілі анықтамамен толық үйлеспейді. Мұнда қақтығыс қатысушылары адам емес, тұлғаның ішкі әлеміндегі жекелеген психологиялық факторлар ақырға сыймайды деп танылған: әдістер, құндылықтар, сезімдер, талаптар және т.б. негіз болады.

**Тұлғаішілік қақтығыстар** ұжымдық қызметке негізделе отырып жекелеген формаларды қабылдай алады. Оның ішінде өріс алғаны – маңызды қақтығыс. Ол адамның жекелеген рөлі. Оған қарама-қайшы талаптарды ұсынған кезде пайда болады. Мысалы, отбасыға ұқыпты, қамқор болған (әке, ана, жар, зайып және т.б. рөлі) адам кешкі уақытын отбасында өткізуі тиіс, ал басшылық әрекеті қызметте көрінуге міндетті. Немесе цех басшысы ұста, шеберлерге детальдардың белгілі бір санын шығаруға нұсқау берді, ал техникалық басшысы дәл сол уақытта жабдықтарға техникалық бақылау жүргізуді міндеттейді.

Алғашқы қақтығысты жеке талаптар мен өндіріс талаптарының келіспеуі, екіншісінде дара басшылық қағидаларының бұзылуы негіз болған. Өндірісте ішкі қақтығыстардың тууына жұмысты үсті-үсьіне үйіп төгіп беру немесе керісінше жұмыс орнынан табылған кезде жұмыстың болмауы нәтижесі себеп болуы мүмкін.

**ТҰЛҒААРАЛЫҚ ҚАҚТЫҒЫС.** Бұл қақтығыстың көп таралған түрі. Құрылымы жағынан ол әртүрлі болып келеді. Көптеген жетекшілер оның негізгі ерекшелігін сипаттардың ұқсас болмауы деп санайды. Шынында да, мінез-құлық, көзқарас, өзін-өзі ұстау дәрежесіне орай бір-бірінен ажыратылатын жандар кездесіп жатады.

Кейде өте терең зерттеулер осындай қақтығыстардың негізінде объективті себептер жатқандығын айтады. Бұл күрес көбіне шектелген ресурстарға: материалдық құрал, өндіріс алаңдары, құрал-жабдықтарды пайдалану кезінде, жұмысшы күшіне және т.б. жағдайларда өріс алады. Кез-келген қаржы қоры үшін басқа емес, сол ғана қажет деп санайды. Қақтығыс басшы мен бағынушы арасында, мәселен, басшы бағынушыға ақылға сыймайтын талап қойған кезде, өз-өзіне сенімді болған жағдайда жетекші жұмысшысы толық күшін жұмсап, жұмыс істегісі келмейді деп есептейді.

**ТҰЛҒА МЕН ТОП АРАСЫНДАҒЫ ҚАҚТЫҒЫС.** Формальды емес топтар өздерінің әңгімелесу, өзін-өзі ұстау қағидаларын ұстанады. Мұндай топтар мүшелерінің әрқайсысы оны сақтауға тиіс. Қабылданған қағидадан жаңылу – негативті құбылыс ретінде қаралып, тұлға мен топ арасында қақтығыс туындауына алғышарт болады. Мұндай қақтығыстардың басшылықтың авторитарлы стилінің ағынымен қозғалуы өте қиын жайт.

**ТОПАРАЛЫҚ ҚАҚТЫҒЫС.** Ұжым формальды және формальды емес топтардан тұрады. Олардың арасында қақтығыстар тумай тұруы мүмкін емес. Мысалы басшылық пен орындаушылар, жекелеген бөлімшелер жұмысшыларымен, бөлімшелер ішіндегі формальды емес топтар арасындағы, кәсіподақ пен әкімшілік арасындағы қақтығыстар.

Өкінішке орай, топаралық қақтығыстардың жекелеген мысалдарына сүйенсек, жоғарғы буын мен төменгі жақтың арасындағы келіспеушіліктер, сол сияқты, сызықтық және масштабты кейіпкерлер арасындағы кикілжіңдер ғана өзек болады екен. Бұл функциональды емес қақтығыстың айқын мысалы.

**Топаралық қақтығыстар** шектелген ресурстар (билік, байлық, территория, материалдық ресурстар тағы басқа) күресіне негізделген мақсаттардың сыймсыздығын қамтамасыз етеді. Онда шынайы бәсекелестік, сондай-ақ, әлеуметтік бәсекелестіктің де туындауы заңды құбылыс.

**Топаралық қақтығыстар:**

- Жеке адамның өзгеше қасиеттерімен ерекшеленуінің пайда болуын, топ мүшелер, өзге адамдарды жеке адам, тұлғалық болмыс деп қабылдамайды, оларды өзге бір топтың оларды мойындамайтын мүшесі деп санайды.

Өз қасиеттерімен ерекшелену өзге топтарға деген, оларды жеңуге деген құмарлықтың пайда болуына ықпал жасайды.

- Өз тобын барлығынан да жоғары қоятын, өз қадірін арттырып, бір мезетте өзге топтың мәртебесін түсіріп, оған өте төмен баға беру барысында әлеуметтік, топаралық салыстырмалардың пайда болуына ықпалды болады. Әлеуметтік салыстырулар қақтығыстың дамуына, сонымен бірге, көтермелеуге қақтығыс кезінде өзін-өзі ақтауға, жеңіп шығу үшін өзге топтың абыройын төмендету арқылы, өзін «дұрыс жол таңдаған етіп» көрсету арқылы әрекет етеді. Топ басшылары көбіне өзге топ туралы өзге жақтың ақпараттарынан аз-аздап немесе толық айырылуға әрекет етеді, сонда ғана өзі мен өзге топтар арасындағы қақтығысты сақтап қала алады. Қақтығысты бәсеңдету үшін бір-бірі туралы ақпараттарды алмасу үлкен пайда әкеледі.

- Топтық атрибуциялық (өзінен бөлінбес ерекше қасиетінің) пайда болуы, өзге топтың өзі негативті оқиғаға жауапты деп санау орынды. Өзінің және өзге топтардың оқиға себептерін түсіндіру жолы екі түрлі болады:

1) өз тобының дұрыс әрекеті мен ішкі себептерге байланысты дұрыс емес әрекет етіп отырған өзге топты алға тартады. («Біз дұрыс жол таңдадық, өйткені біз жақсымыз»), («олар дұрыс жолға түскен жоқ, өйткені олар жаман»);

2) өз тобының жөнсіз әрекеті және өзге топтың дұрыс әрекеті сыртқы себептермен, сыртқы жағдайлармен түсіндіріледі. Осылайша өз тобына қарсы шығу сыртқы жағдайлармен («бізді жағдай мәжбүрледі»), ал қарсыластарға қарсы шығу – ішкі себептерге («олар жаман адамдар») негізделеді.

Құрылымдық дұрыс әрекеті (өзге топтың) сырттай алдын-ала келісілген (оларда өзге жол жоқ болатын, жағдай оларды «әлемдікке» апаруға мәжбүрледі») деп бағаланады немесе кейде арандатушылық әрекеті деп қабылданып, «әскери айла, әскери қулық» (бұл жерде әлдене сезік тудырады, олардың «бейбітшілік сүйгіш» ұсыныстарына сенуге болмайды) деп есептеледі. Тіпті топ ішіндегі бөлімдердің «бізге жау, бізге қарсы қастандық ұйымдастырады» деп өзге топтың іс-әрекетіне түсінік береді.

**Әлеуметтік қақтығыс** – бұл өзара әрекет ететін топтардың (субъектілердің) өздерінің қандай да бір мақсаттарына жетуге ұмтыла отырып, сол жолда бір-бірімен сөз, пікір таластырып, бірін-бірі жоққа шығаруға әрекет етуінен туындайды.

Айла-тәсілдердің әртүрлілігіне қарамастан қақтығыстың өзіне ғана тән ерекшеліктерінің үш негізгі белгісі бар:

**Бақылау сұрақтары:**

1.Қарым-қатынас және қатынас (әлеуметтік және тұлғааралық) түсініктерін салыстырыңыз

2.Қарым-қатынас және тұлға бойынша зерттеулерді атаңыз

3.Қарым-қатынас және адамдардың бір бірін түсінулері туралы өз ойыңызды айтыңыз

4.Қарым-қатынас түрлері, типологиясын беріңіз

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

4.Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2011. – 448с.

5. Гольдштейн Н., Мартин С., Чалдини Р. Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным.-СПб.-2013

6. Зайдл, Б. НЛП. Модели эффективного общения: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2016.

12.Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова. - СПб.: Питер, 2013.

13.Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2012. - 544с.: ил.

14. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 448с.

**Қосымша әдебиеттер:**

1. Парыгин Б. Д. Социальная психология: истоки и перспективы– СПб.: СПбГУП, 2013

2.Практикум по психологии состояний: Учебное пособие/ Под ред. проф.А.О. Прохорова. - СПб.: Речь, 2014. - 480с.

6. Шарков, Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2014.

**Интернет-ресурстар:**

**1.**Пространственная организация общения: электронный ресурс. - http:// www.elitarium.ru/2010/12/15/prostranstvennaja\_organizacija\_obshhenija.html

5. Библиотека психологии - http://psylib.myword.ru

6. Российский студенческий портал – http://www.x-student.ru/

7. Все для студента - www.twirpx.com/

**Дәріс 7. Гендерлік қатынастар психологиясы**

**Мақсаты:** дәріс материалдары мен ақпараттар негізінде студенттердің тқлғалық дамуындағы қарым-қатынастың маңызды рөлін, қарым-қатынас базалық психологиялық категорияның теориялық-әдіснамалық және праткикалық негіздерін қалыптастыру

**Дәрісте қаралатын сұрақтар:**

1.Гендерлік психология.

2.Жыныстық және гендерлік айырмашылықтар.

3.Ер адам мен әйел адамдардың қатынастары.

4.Гендерлік қатынастардың тұлғаарралық қатынастарға әсері.

Ересектер жасөспірімнің есейгенін көре, көбіне бұл процесте оның жағымсыз жақтарын ғана көреді. Осылайша, жасөспірімдік кезеңнің ең басты тенденциясы – ата-анамен, мұғаліммен, жалпы ересектермен қарым-қатынас жасауы. Қарым-қатынас жасаудың эмоционалды функциясының рөлі екі аспектіде қарастырылады:

1) Адамдармен эмоционалды қарым-қатынас жасау тәжірибесін игеру;

2) Тұлғаның әлеуметтік ортамен қабылдануы.

Жасөспірімдердің құрбы-құрдастарымен қарым-қатынас жасауы – ақпарат алудың ең басты спецификалық каналы (жынысқа қатысты ақпаратты жасөспірім көбіне құрбыларынан жинақтайды, ал оның болмауы жасөспірімнің психосексуалды дамуын кешіктіруі мүмкін немесе оған дені сау емес мінез-құлық берілуі мүмкін). Бұл тұлғааралық қарым-қатынастың спецификалық түрі, жасөспірімдік кезеңнің басында болатын қозғалыстар жасөспірімдегі жаңа қажеттіліктердің, ұмтылыстардың, ересектерге деген талаптарының ұқсастығын анықтайды.

Жасөспірімде ересектерге қарағанда өз құрбысына деген түсінікті құндылықтар қалыптаса бастайды. Ересектермен қарым-қатынас жасау толығымен өз құрбыларымен қарым-қатынасқа түсуді ауыстыра алмайды. Топтық қажеттілікті, көмекті сезіну бір жағынан эмоционалды тұрақтылықты береді. Алайда жасөспірімдердің қарым-қатынасы эгоист болып келеді, ал өз толқыныстарын, реніштерін ашып көрсетуге деген қажеттілігі – сезімнен де жоғары болады. Жасөспірімдік кезең үшін өз құрбыларымен салыстыруда өзінің көзқарасын құра алуы тән. Жасөспірім үшін ең басты құндылық қарым-қатынас процесіне ену болып табылады. Сонда ғана ол өзін тұлға ретінде сезіне алады.

Қарым-қатынас жасөспірімнің тұлға болып қалыптасуына үлкен әсер етеді. Қарым-қатынас тек ақпарат алмасу ғана емес (мысалы, мұғалім мен оқушы арасындағы қарым-қатынастың болуы), сонымен қатар бірге әрекет ету, бір-біріне әсер ету болып табылады. Жасөспірім қарым-қатынасты тек интеллектуалды деңгейде ғана емес, ол сонымен қатар физиологиялық және эмоционалды деңгейді де уайымдайды.

Бұл кезеңде тағы ата-ана арасындағы түсінбеушілікпен байланысты мәселелер де туындайды, көбіне ата-ана өз баласына көп көңіл бөлуге үлгере бермейді, ал мұның өзі жасөспірім үшін маңызы өте зор. Жасөспірімдік кезеңдегі қарым-қатынасқа деген қажеттілік жоғары болған кезде, коммуникативті дағдылар деңгейі көптеген жасөспірімдерде өте төмен.

И.А. Зимняяның айтуы бойынша, қарым-қатынас хх-ғасырдағы ең жас мәселелердің бірі, егер Ежелгі Греция мен Римде шешендік өнер риторика, эвристика және диалектика жағынан зерттелген болса, онда қарым-қатынас мәселесі барлық ғылымдар: философия, әлеуметтану, социолингвистика, псохолингвистика, әлеуметтік психология, жалпы психология, педагогика, педагогикалық психология жағынан зерттеледі.

Тұлғаның дамуының әр түрді кезеңінде қарым-қатынастың өзіне тән ерекшеліктері болады: нәрестелік жаста – бұл эмоционалды қарым-қатынас; мектеп жасында – ойын әрекет, ол арқылы бала адамдар арасындағы қарым-қатынасты және олардың өзара байланысын игереді.

А.В. Мудриктің тұжырымдаулары бойынша, құрбыларымен қарым-қатынас жасау қажеттілігі жасөспірімдерде өте ерте пайда болады және есейген сайын ол күшейе түседі. А.В. Мудрик жасөспірімдердің мінез-құлқын өзінің белгілі бір спецификасына байланысты топтық болып табылады деп есептейді. Мұндай спецификаны ол былайша түсіндіреді:

1) Құрбыларымен қарым-қатынас жасау – ең басты ақпарат каналы, ол арқылы жасөспірім үлкендерден жинақтамаған ақпарат көздерін алады;

2) Механикалық қарым-қатынастың спецификалық түрі – бірлесіп әрекет етудің топтық ойыны мен басқа да әрекеттер әлеуметтік өзара әрекет етудің, ұжым тәртібіне бағынудың қажетті дағдыларын анықтайды;

3) Эмоционалды қарым-қатынастың спецификалық түрі – топтық қажеттілікті, достық көмекті сезіну жасөспірім үшін ойдағысындағыдай тұрақты сезімді береді.

Құрбы-құрдастарымен қарым-қатынас жасау жасөспірім мінез-құлық, іс-қимыл әрекеттерінің барлық жағын анықтай келе, жасөспірімнің өмірінің нақ ортасында орналасады. Жасөспірімдік кезеңнің басында жасөспірімдер құрбыларымен қарым-қатынас жасауда әр түрлі тәжірибемен келеді, кей жасөспірімдерде ол оның өмірінде ең аз орынды алады, ал басқалары – мектеппен ғана шектеледі.

Уақыт өте келе құрбыларымен қарым-қатынас жасау жаңа қызығушылықтарды алып келеді. Жасөспірімдік кезеңде құрбыларымен қарым-қатынас жасау ең негізгісіне айналып, білім, оқу екінші жоспарға ауысады, ата-анамен қарым-қатынас жасау жасөспірімде бұрынғыдай қызығушылықтар тудыртпайды. Мынаны ескере кету қажет, яғни ұл-балалар мен қыздардың қарым-қатынас жасау стилі бәрінде бірдей емес. Ұл-балалар қыздарға қарағанда жастық шақ кезеңінде қарым-қатынасқа тез түскіш келеді.

Ерте жастан бастап олар қыздардан бұрын басқа адамдармен қарым-қатынасқа тез түседі, әрі кез-келген әрекетте белсенді болып келеді. Қыз-балалардың қарым-қатынас жасау стилі тым баяу жүреді, бірақ олар достық қарым-қатынасты ұл-балаларға қарағанда жақсы бағалайды. Ерте кезден бастап ұл-балалар экстенсивтілікке, қыз-балалар интегсивтілік қарым-қатынасқа жақын болады, ұл-балалар жиі үлкен топтармен, қыз-балалар екеу немесе үшеу болып ойнағанды ұнатады.

И.О. Кон жасөспірімдік кезеңде қарым-қатынас психологиясы екі қажеттіліктің өзара қарама-қайшылығының негізінде құрылады деп есептейді. Олар:

1) Приватизация

2) Афорилиация, яғни қандай да бір топқа, қоғамға жататындығын көрсетеді.

Приватизация көбіне ересектердің бақылауынан тыс эмансипацияда көрінеді. Тұлға болып қалыптасуда жасөспірімдік қиындықтармен байланысты болатын жалғыздық сезімі жасөспірімдерде құрбыларымен қарым-қатынас жасау қажеттілігін тудырады. Д.И. Фельдштейн жасөспірімдердегі қарым-қатынастың 3 формасын атап көрсетеді:

1. интимді-тұлғалық;
2. стихиялы-топтық;
3. әлеуметтік-бағдарлы.

Интимді-тұлғалық қарым-қатынас – тұлғалық «Мен» және «Сен» деген мейірімге негізделген өзара әрекет. Мұндай қарым-қатынастың мазмұны бір-біріне өз мәселелерін тудыруы кезінде байқалады. Интимді-тұлғалық қарым-қатынас әріптестердің жалпы ортақ құндылықтарынан туындайды, ол бір-бірінің ойын, сезімін білдіруімен және эмпатиясымен қамтылады. Интимді тұлғалық қарым-қатынастың жоғарғы формаларына махаббат пен достық қарым-қатынас жатады.

**Бақылау сұрақтары:**

1.Гендерлік қатынастардағы қоммуникативті барьерлер?

2.Әлеуметтік перцепция және оның эффектілерін гендерлік қатыгнастар негізінде түсіндіріңіз

3.Адамдардың бір-бірін қабылдау механизмдері (идентификация, эмпатия, рефлекция, каузальды атрибуция) гендерлік қатынастарда айтыңыз

**5.** Гендерлік қатынастардың тұлғаарралық қатынастарға әсерін баяндаңыз.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

5. Гольдштейн Н., Мартин С., Чалдини Р. Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным.-СПб.-2013

6. Зайдл, Б. НЛП. Модели эффективного общения: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2016.

7.Горелов, И.Н. Невербальные компоненты коммуникации - М., 2012

8.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2014. – 576 с.

9. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) – М.: Форум, 2011. – 304с.

10.Канитц, А. Техника ведения беседы: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2015.

Куницына, Н.В. Казаринова. - СПб.: Питер, 2013.

**Қосымша әдебиеттер:**

3.Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 409с.

4.Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 240с.

5. Фромм Э. Искусство любить - М.: Изд. АСТ, 2009 г.

6. Шарков, Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2014.

7.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 178с.

8. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 187с

**Интернет-ресурстар:**

4. Библиотека - http://www.koob.ru

5. Библиотека психологии - http://psylib.myword.ru

6. Российский студенческий портал – http://www.x-student.ru/

7. Все для студента - www.twirpx.com/

**ІІ модуль. Адамдардың өзара әрекет жүйесіндегі коммуникация**

**Дәріс 8.** Коммуникацияның вербальды және вербальды емес компоненттері

**Мақсаты:** дәріс материалдары мен ақпараттар негізінде студенттердің тқлғалық дамуындағы қарым-қатынастың маңызды рөлін, қарым-қатынас базалық психологиялық категорияның теориялық-әдіснамалық және праткикалық негіздерін қалыптастыру

**Дәрісте қаралатын сұрақтар:**

1.Өзараәрекет жүйесідегі коммуникация.

2.Тұлғаарарлық қабылдау механизмдері.

3.Идентификация, эмпатия, рефлекция механизмдері.

4.Каузальды атрибуция.

5.Тұлғараралық аттракция тұлғаарарлық перцепцияның эмоционалды жағы.

Стихиялы топтық қарым-қатынас – «Мен» және «Олар» деген қарым-қатынасқа негізделген өзара әрекет. Қарым-қатынастың бұл түрі алуан түрлі жасөспірімдік топтардың пайда болуына алып келеді. Стихиялы-топтық қарым-қатынас процесінде мінез-құлықтың тұрақтылығы агрессивтілікке, жауыздыққа, қорқыныш сезімінің жоғары болуына алып келеді.

Әлеуметтік-бағдарлы қарым-қатынас - өте маңызды әрекеттерді орындауда «Мен» және «Қоғам» деген қарым-қатынасқа негізделеді. Ол адамдардың қоғамдық қажеттіліктерін қамтамасыз ете отырып, қарым-қатынасқа түсу топтарының, ұйымдардың формаларының дамуымен сәйкес келетін факторы болып есептеледі.

Жеткіншектердің өз мүмкіндіктерін ұғынумен байланысты талпыныстары, өзін тұлға ретінде бекітулері ересектердің еркіне байланысты мектептегі жағдайының арасындағы ажыраулар өзіндік бағалаудың маңызды терең дағдарысына әкеледі. Жеткіншектердегі негативті өзіндік бағалауы оның өмірлік тонусына әсер етеді. Оның негізгі себебі жеткіншектердің қоғамдық мойындау қажеттіліктерінің қанағаттанбауына байланысты. Осы жағдай олардың өзіндік анықталуын жасанды түрде тежейді, сондықтан да олар жеке бастық интимді қатынасқа құрбыларымен, әр түрлі формалды топтармен жақын болады.

Осы қарым-қатынастар олардың мінез-құлқындағы агрессиялыққа, мазасызданудың жоғарлауына, жауыздық пен тұйықтыққа әкеледі. Жеткіншектер белсенді жаңа әлеуметтік позицияларды алуға ұмтылады, өзінің менін ересектер әлемінде бекітуге тырысады. Жеткіншектер ересектерге еліктей бастайды. Жеткіншектің тұлғалық дамуы өзіндік сана-сезімдердің өзгерісімен байланысты болады, атап айтқанда өзіндік бағалауы, жеке бастық рефлексиясы, өзіне және басқаларға деген қатынасы, қызығулары, идеялары өзгереді. Жеткіншек жасының алғашқы сатысында (10-11 жас) өзін қабылдау ерекшеленеді, мінез-құлықтың теріс жақтарын көп бағалайды, яғни теріс эмоциялық фон орнайды. Жеткіншектердің өзіндік санасының маңызды механизмі жеке бастық рефлексия, яғни жеткіншектің өзінің және басқалардың ішкі әлемін ұғынуы. Өзінің жеке басына сын көзбен қарай бастайды.

Қарым-қатынас пен іс-әрекетте жинақталған тәжірибелердің негізінде жеткіншектер мен жасөспірімдерде әлеуметтік-өнегелік өзіндік бағалау қалыптасады. Өзінің мүмкіндігіне сәйкес келмейтін ауыр эмоциялық күйлер адекватты емес аффектілер деп аталады, ол агрессияның тууын жеделдетеді. Осы адекватты емес аффектілер жеткіншектерді өкпелегіш, агрессиялы жасайды. Сондықтан да мұндай аффектілі күйлер жеткіншектердің тұлғалық дамуы үшін қауіпті болып табылады.

Өзіндік бағалауы жоғары жеткіншектер қарым-қатынас жасағанда қандай қиыншылықтар туындайды? Ол өзін басқалардан сәл ақылдымын деп ойлайтын болса, қоршаған ортада белгілі бір наразылықты туғызады. Мысалы, «Мен қандай ақылдымын» десе, қоршаған ортаға деген сенбеушілік қатынасымен қарағандай болады.

В.В. Королева (1992 ж.) девиантты мінез-құлықтағы жеткіншектер тобын зерттегенде мынадай мәліметтер алған. Жеткіншектердің 71.4%-ы жақын туыстары арасындағы қатынасы конфликтілі болған. Конфликт нақты динамикалық тұрғыда болған, балалық шақ және жасөспірімдік кезде, әдетте ол қастық қатынаспен және төбелестермен сипатталған. Мұның салдарларынан жеткіншектің қатынасы шиеленісті, эмоцияны шектеуге ауысқан.

Жеткіншектерде орнықты қорқыныштар болса, ол оның өзін қорғауға қабілетті емес екенін көрсетеді. Жеткіншектердегі «басқалардың арасында өзіңмен өзің болу» мәселесі өзіне деген қатынасты өзгертеді, мазасыздану туғызады, яғни өзіне деген және басқаларға деген сенімсіздік пайда болады.

Көптеген зерттеулер көрсеткендей, көп жеткіншектер мен жасөспірімдер сынды ситуациялардан, зорлану жағдайынан кетуге бейім тұрады, тіпті өз өмірлерін қию туралы да ойлана бастайды. Ересек жеткіншектің немесе жасөспірімнің өзінің ішкі әлемін ашуы оған маңызды, қуанышты, толқымалы оқиға болып саналады, сондықтан да соған байланысты жеткіншектерде мазасызданған, қобалжыған және драматикалық әсерленулер өте көп болады.

Жеткіншектер өз мінезінің жағымсыз жақтарына сынды қарайды, сол қырлар құрбыларымен, ересектермен қарым-қатынасқа түсуге кедергі жасайды, сондықтан да олар оған қатты қиналып, мазасызданады.

Жеткіншектер үлкендердің рөлін тез алғысы келеді, оған бала сияқты қарым-қатынас жасау ұнамайды, өздеріне шынай құрмет, сыйластық қатынас көрсетуді талап етеді. Жеткіншектердегі үлкеюі сезімі, тұлғаның жаңа құрылымдары өзіндік сана сезімдермен тығыз байланысты. Осының бәрі ата-ана мен ересектердің тәуелділік фонында өтеді, сөйтіп жеткіншектер әлеуметтік қауқарсыз, құқықсыз болады. Осы кезеңде өзіндік сана сезімдердің қызу дамуы өтеді, жеткіншек өзінің меншікті бағалауына бағдар жасайды.

Л.С. Выготский айтқандай, өзіндік сана-сезімдер ішкі өткен әлеуметтік сана. Жеткіншектің жеке басының дамуында өзіндік сана-сезімдер маңызды орынды алады. Ең негізгісі басқалардың оны бағалауы, соның негізінде өзіне деген қатынас және соның негізінде туындайтын мазасыздану күйлерінің асқынуы, ересектер мен қоршаған ортадағы адамдардың жеткіншекке берген бағалаулары ол үшін өте маңызды, яғни өзінің меншікті жетістігін, мәнділігін бейнелейді.

Жеткіншекте өзіне және басқаларға деген қызығулар оянады. Олар өздерінен гөрі басқаларды бағалауды ерте кезден бастайды. Жеткіншектер бірінші кезекте қарым-қатынастық сферасындағы мінез-құлықтың әр түрлі формаларына байланысты қасиеттерді саналы ұғынады. Бұл әрине, өзіндік бағалау өзгермейді деген сөз емес, оның динамикасы болып келеді. Психологиялық зерттеулерде жеткіншектердің адекватты өзіндік бағалау мәселесі соңғы орынға қойылмаған. Жаңа арнайы тәжірибе жинағы, жаңа қоғамдық қатынастар мен байланыстарға түсетін орташа жас шамасы 11-14 жастағы балаларға кез келеді .

Бұл жастың негізгі жаңа қалыптасуы қарым-қатынастың кеңеюі салдарынан өзіндік сананың өсуі ата-анамен, үлкендермен, құрдастарымен қатынастарының күрделене түсуі болып табылады. Жеткіншектің дамуындағы өзіндік санасы біршама тұрақты, өзіндік бағалауға және анықталған талаптану деңгейіне әкеледі. Олардың көптеген әр түрлі іс-әрекеттерге қатысатыны белгілі. Бірақ өмір немесе іс-әрекет тұтастай реттелмейді. Тек олардың жеке түрлерімен механикалық түрде болады. А.Н.Леонтьевтің пікірі бойынша, іс-әрекеттің бір түрлері берілген сатыда жетекші немесе маңызды, ал басқа түрлері алдағы дамуынан онша маңызды емес .

**Бақылау сұрақтары:**

**1.** Каузальды атрибуция деген не?.

2.Тұлғараралық аттракцияны түсіндіріңіз

3.Тұлғаарарлық перцепцияның эмоционалды жағын қалай түсінеміз.  
**4.** Бірінші әсерді қалыптастыру механизмдерін (өзінің артықшылығын көрсететін факторлар, эстетикалық тартымдылық) түсіндіріңіз

5.Ішкі бағдарланулар мен стереотиптер деген не?

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

7.Горелов, И.Н. Невербальные компоненты коммуникации - М., 2012

8.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2014. – 576 с.

9. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) – М.: Форум, 2011. – 304с.

10.Канитц, А. Техника ведения беседы: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2015.

11.Квинн В. Прикладная психология. - СПб.: Питер, 2009. - 560с.

12.Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова. - СПб.: Питер, 2013.

13.Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2012. - 544с.: ил.

14. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 448с.

**Қосымша әдебиеттер:**

5. Фромм Э. Искусство любить - М.: Изд. АСТ, 2009 г.

6. Шарков, Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2014.

7.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 178с.

8. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 187с

**Интернет-ресурстар:**

**1.**Пространственная организация общения: электронный ресурс. - http:// www.elitarium.ru/2010/12/15/prostranstvennaja\_organizacija\_obshhenija.html

**2.**Четыре зоны общения: электронный ресурс. - Режим доступа: http: //vasilistova.ru/biznes-2/4-zony-obshheniya.

3.Берн Э. Формы человеческих отношений, http://www [lib.ru](https://www.google.com/url?q=http://lib.ru/&sa=D&ust=1473691283534000&usg=AFQjCNGbF6Wg5wOUpHMQWDy1UHhMtRg3-w)

4. Библиотека - http://www.koob.ru

5. Библиотека психологии - http://psylib.myword.ru

6. Российский студенческий портал – http://www.x-student.ru/

7. Все для студента - www.twirpx.com/

**Дәріс 9. Өзара қатынастарды орнатудағы электронды коммункацияның рөлі.**

**Мақсаты:** дәріс материалдары мен ақпараттар негізінде студенттердің тқлғалық дамуындағы қарым-қатынастың маңызды рөлін, қарым-қатынас базалық психологиялық категорияның теориялық-әдіснамалық және праткикалық негіздерін қалыптастыру

**Дәрісте қаралатын сұрақтар:**

1.Әлеуметтік желілердің психологиялық мәселесі.

2. Виртуалды қарым-қатынас.

3.Электронды қарым-қатынастың психологиялық механизмдері.

4.Тірі қатынастар жүйесі мен жасанды қарым-қатынастар жүйесі

Психологияда ең күрделі мәселелердің бірі – ол адамның қарым-қатынасқа түсе алмауы. В.А. Кан-Калик қарым-қатынас қиындығын қандай да бір «психологиялық күрес» деп атайды, олар қарым-қатынас жасауға және субъектінің әрекет етуіне кері әсер етеді.

А.К. Маркова қиындық әрекеттің, қарым-қатынастың үзіліс формасы есебінде анықтайды. Қиындықтардың бірнеше функциясы бар. Қиындықтың позитивті функциясы 2 мағынаға ие:

- индикаторлы (тыңдарманның назарын өзіне аударту);

- жүйелендіретін, мобилизациялайтын тәжірибе жинақтауда, қиындықтарды жеңуде және оларды анализдеу кезіндегі әрекет ету активизациясы. Сонымен қатар А.К. Маркова 2 мағынаға ие қиындықтың негативті жақ функциясын да бекітеді.

а) ұстамды – қиындықты жеңуде белгілі бір шарттың болмауы немесе өзіне қанағаттанбау;

б) деструктивті – ол қарым-қатынастың тоқталуына, одан кетуіне алып келеді.

Қазіргі таңда қарым-қатынас «күресі» немесе «қиындығы» әр түрлі бағыттар бойынша қарастырылуда. Ал жалпы психология тұрғысынан олар эмоционалды, когнитивті, тактика есебіне классификацияланады.

Жасөспірімдердің қарым-қатынасын күрделендірудегі себептері мен факторларын қарастыруда ең алдымен жасөспірімдік ерекшеліктерге баса назар аудару қажет. Жасөспірімдік кезең ең күрделі кезең. Жасөспірімдік кезеңде балаларда психикалық дамуға байланысты өзара қарым-қатынас жасаудың 2 әр түрлі жүйесі қалыптасады: ересектермен және құрбы-құрдастарымен. Құрбы-құрдастарымен қарым-қатынас жасау әдетте өзара теңдік нормаларымен басқарылады, яғни өзара тең дәрежеде жүреді. Құрбыларымен қарым-қатынас жасау жасөспірімге өз қызығушылықтары мен қажеттіліктерін қанағаттандыруда көп пайда алып келетіндігін жоғарыда айтып кеткен болатынбыз.

Ол өзінің уақытының көп бөлігін құрбыларымен өткізе бастайды. Жасөспірімдік кезеңде жасөспірімнің құрбыларымен, сыныптастарымен, жалпы адамдармен қарым-қатынас жасауы күрделі болып келеді. Ересектермен қарым-қатынас жасау жасөспірімнің барлық мәселесін толық шеше алмайды. Қарым-қатынас мазмұнында біршама өзгерістер жүреді. Егер кіші жасөспірімді білім және мінез-құлық туралы сұрақтар қызықтырса, үлкен жасөспірімді тұлғалық қарым-қатынасқа, индивидуалдылықтың дамуына тән сұрақтар қызықтыра бастайды.

Өз ортасында бір-бірімен әрекет ете отырып, жасөспірімдер өзіне және құрбыларына деген рефлексияға үйренеді. Қарым-қатынастың жақын болғандығы соншалық, балалар сабақ, үй тірлігін мүлдем естен шығарып алады. Бұл кезеңде балалар ата-анаға көп бағына бермейді, өз істерін, жоспарларын, сырларын ол енді ата-анаға емес, өзі достасып жүрген құрбысына айтады, соған ғана сенім артатын болады.

Құрбыларымен қарым-қатынас жасауда жасөспірім өз тұлғасын қалыптастыруға, қарым-қатынаста өз мүмкіндіктері мен қабілеттерін анықтауға тырысады. Бұл мақсаттарды жүзеге асыру үшін оған тек жеке еркіндік пен жауапкершілік қана қажет. Сонымен қатар ата-анаға байланысты жасөспірім жағымсыз ұстанымды да қамтиды.

Жасөспірімдік кезеңде сәттілік, адалдық, сенімділік өте жоғары бағаланады. Ал сатып бір-бірін сатып кетушілік және өз айтқан сөзінде тұрмау, эгоизм қатты жазаланады. Жасөспірімдер тобында көбіне лидерлік қарым-қатынас өте жоғары бағаланады. Қоршаған ортаның назарын өзіне аударта алмай жүрген жасөспірім үшін лидер болу ол үшін ең құнды нәрсе болып табылады.

Жасөспірімдік кезеңнің екінші сатысында жасөспірімдердің қарым-қатынасы өмірде маңызды рөлді алатын әрекеттің белгілі бір түріне айналады. Жасөспірім үйде көп болғысы келмейді, ол әр уақытын өз достарымен өткізгісі келеді. Бұл – жасөспірімдік кезеңге тән нәрсе. Құрбы-құрдастарымен болған сәтсіздіктер жасөспірімдік кезеңде өте ауыр қабылданады.

Қарым-қатынастың вербалды және вербалды емес тобында көп нәрсені жасөспірімнің өмір сүретін ортасы, оның ішкі ұстанымы анықтайды. Жасөспірімдік кезеңнің ең күрделісі – жалғыздық сезімі, өз құрбыларына қажет еместігі. Осылайша, жасөспірімдік кезеңде жасөспірімдердің қарым-қатынасы бірінші орынға қойылады, ол тұлғаның қалыптасуында маңызды рөл атқарады. Қарым-қатынасқа түсе алмау жасөспірімге өзін жек көруге дейін апарады. Мұндай жасөспірімдердің оқу үлгерімі төмен, үлкендермен, тіпті өз құрбыларымен конфликтке көп түседі. Құрбы-құрдастары да жасөспірім үшін ең маңызды фигура болып табылады.

Адамның психикалық дамуында қарым-қатынастың рөлі аса үлкен мәнге ие, өйткені белсенді қарым-қатынасты ең алдымен жанұя мүшелерімен, кейін құрбыларымен орната отырып, жасөспірім дамыған тұлға болып қалыптасады.

Тұлғаның қалыптасуының ең басты факторыларына қарым-қатынас жатады. Тұлғаның қалыптасуындағы қарым-қатынастың ең басты рөлді алатындығы туралы идеялар Отандық психологтардың: В.Г. Ананьев, А.А.Бодалев, Л.С .Выготский, А.Н. Леонтьев, Г.Ф. Ломов, А.Р. Лурин, В.Н.Мясищев, А.В. Петровский және т.б. еңбектерінде әрі қарай дамыды .

Қарым-қатынас мәселесі әр жасөспірімнің өміріндегі ең маңыздылардың қатарына жатқызылады. Тұлғаның болашақта толықтай қалыптасуы қарым-қатынасқа байланысты. Сол себептен қарым-қатынас мәселесін игеру қазіргі таңда өзекті мәселелердің біріне айналуда.

**Бақылау сұрақтары:**

1.Әлеуметтік желілердің психологиялық мәселесі неге байланысты?.

2. Виртуалды қарым-қатынас деген не?.

3.Электронды қарым-қатынастың психологиялық механизмдерін атаңыз.

4.Тірі қатынастар жүйесі мен жасанды қарым-қатынастар жүйесінің арақатысы нееге байланысты?

**5.**  Қарым-қатынастың әлеуметтік-психологиялық механизмдері-жұқтыру, еліктеу, илану, сену туралы баяндаңыз.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

6. Зайдл, Б. НЛП. Модели эффективного общения: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2016.

7.Горелов, И.Н. Невербальные компоненты коммуникации - М., 2012

8.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2014. – 576 с.

9. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) – М.: Форум, 2011. – 304с.

10.Канитц, А. Техника ведения беседы: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2015.

11.Квинн В. Прикладная психология. - СПб.: Питер, 2009. - 560с.

12.Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова. - СПб.: Питер, 2013.

13.Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2012. - 544с.: ил.

14. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 448с.

**Қосымша әдебиеттер:**

1. Парыгин Б. Д. Социальная психология: истоки и перспективы– СПб.: СПбГУП, 2013

2.Практикум по психологии состояний: Учебное пособие/ Под ред. проф.А.О. Прохорова. - СПб.: Речь, 2014. - 480с.

3.Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для вузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 409с.

**Интернет-ресурстар:**

**1.**Пространственная организация общения: электронный ресурс. - http:// www.elitarium.ru/2010/12/15/prostranstvennaja\_organizacija\_obshhenija.html

**2.**Четыре зоны общения: электронный ресурс. - Режим доступа: http: //vasilistova.ru/biznes-2/4-zony-obshheniya.

4. Библиотека - http://www.koob.ru

5. Библиотека психологии - http://psylib.myword.ru

6. Российский студенческий портал – http://www.x-student.ru/

7. Все для студента - www.twirpx.com/

**Дәріс 10. Қарым-қатынастағы біліктілік мәселесі**

**Мақсаты:** дәріс материалдары мен ақпараттар негізінде студенттердің тқлғалық дамуындағы қарым-қатынастың маңызды рөлін, қарым-қатынас базалық психологиялық категорияның теориялық-әдіснамалық және праткикалық негіздерін қалыптастыру

**Дәрісте қаралатын сұрақтар:**

1.Психологяилық әсер ету психологиясы.

2.Әсер ету психологиясындағы этикалық мәселелер.

3.Тұлғарарлық қарым-қатынастағы сенім білдіру.

4.Сену және илану психологяилық аспект.

Адам – бұл әлеумет. Осыған орай қарым-қатынас әлеуметтік бағытта жүреді, сондықтан қоғамдағы жағдай қазіргі заманғы жасөспірімдердің қызығушылықтарының мотивациялық құрылымдарының өзгерістеріне тәуелді, осыған орай қазіргі жасөспірімдердің қарым-қатынас ерекшеліктерін игеру өте өзекті мәселе болып отыр.

Жеткіншектік кезең тәрбиелік жұмыстардағы ең күрделі кезең болып табылады. Жоғарыда айтып кеткеніміздей, жасөспірімдік кезеңнің қиындықтары жыныстық пісіп-жетілумен байланысты. Тұлғаны тәрбиелеудегі күрделі тапсырмаларды шешуде ең маңызды рөл – тұлғаның қарым-қатынас жасай алуында болып табылады.

Менің көзқарасым бойынша, жасөспірімдік кезеңде ұйымдастыру, коммуникация секілді қасиеттердің дамуы өте маңызды рөл атқарады. Жеткіншек кезеңде жасөспірімдер арасында қарым-қатынасқа деген қажеттіліктің жоғары екендігі байқалады. Сондықтан келешекте тұлғаның жан-жақты дамуы үшін, ең алдымен оны қарым-қатынасқа ерте кезден дағдыландыру керек.

Т.В. Драгуновтың көзқарасы бойынша, іс-әрекеттің негізгі түрі – бұл қарым-қатынас болып табылады. Қарым-қатынас жасөспірімнің мінез-құлқының, жүріс-тұрысының, іс-қимылының барлық жақтарын анықтайды. Қарым-қатынас процесі кезінде жасөспірімдерде әр түрлі қиындықтар пайда болады. Қарым-қатынастағы мұндай қиындықтар психологиядағы ең күрделі мәселелердің қатарына жатқызылады.

Қазіргі таңда жеткіншектер арасындағы қарым-қатынас мәселесі көп атақты Отандық және шетелдік авторлармен зерттелуде. А.Н. Леонтьев қарым-қатынас кез-келген іс-әрекетте байқалады деп есептейді. В.М. Соковин (1974 жылы) тұлға қарым-қатынасын коммуникация, іс-әрекет, қарым-қатынас ретінде қорытындылайды.

Жеткіншектердің психологиядағы қарым-қатынас мәселесінің маңыздылығы Отандық және шетел психологиясында қарастырылған. Гештальтпсихологияның негізгі өкілі К.Левин жасөспірімдік және жастық шақ кезеңіндегі қарым-қатынасты әлеуметтік-психологиялық құбылыс жағынан қарастырды.

Левиннің тұжырымдауы бойынша, осы кезеңде жасөспірімнің өмір сүру әлемі, қарым-қатынас жасау шеңбері кеңейеді. Отандық психологияда Д.Б.Эльконин жасөспірімдік кезеңдегі қарым-қатынастың маңыздылығын мәдени-тарихи теориясы жағынан қарастырады. Элькониннің айтуы бойынша, жасөспірімдік кезеңде қарым-қатынас іс-әрекеттің негізгі түрі болып табылады, бірақ жастық шақ кезеңінде де ол өз маңыздылығын жоғалтпайды. Қарым-қатынас жасау арқылы балалар қандай да бір байланыс құрады, әр түрлі әрекеттерге енеді.

Барлық зерттеушілер (Л.С. Выготский 1984, Л.И. Божович 1968, И.С. Кон 1989 және т.б.) мен психологтардың айтуы бойынша, жасөспірім үшін ең маңыздысы – бұл оның құрбыларымен қарым-қатынас жасауы. Бұл жастағы жасөспірімдер үшін ең бастысы құрбыларымен бірге болу ғана емес, сонымен қатар достарының арасында қандай да бір статусқа ие болу.

И.С. Конның зерттеулері бойынша, мұндай әрекеттерге қол жеткізе алмау көбіне жасөспірімдердің құқық бұзушылығының бір себебі болып табылады. Ол жасөспірімдердің өз тобына қатысты кикілжіңдердің жоғары болуымен қоса беріледі. Жасөспірімдер өмірінде қарым-қатынастың маңызы өте зор және бала өскен сайын ол да ары қарай дамып отырады. Қарым-қатынас арқылы тұлғаның кәсіби әрекеттегі жетістігі, қоғамдық өмірдегі белсенділігі, және әрқайсысының өзіне тән бақыты анықталады. Жасөспірімдік кезеңнің ең негізгі бағыты – бұл ересектермен қарым-қатынас жасауы, ал ең басты қажеттілік – ата-ананың бақылауынан, қамқорлығынан және де орнатылған ережелер мен тәртіптен құтылу, өзін еркіндікте ұстау.

Оған деген себеп көбіне ата-ананың, жалпы ересек адамдардың жасөспірім бойындағы ішкі әлемінің өзгеруіне көңіл аудармауында болып табылады. Абстракті түрде ойлай отырып, ата-ана өз баласы жайлы басқаға қарағанда көп біледі. Бірақ балада болып жатқан өзгерістер тез жүріп жатыр. Ересектер жасөспірімнің есейгенін көре, көбіне бұл процесте оның жағымсыз жақтарын ғана көреді. Осылайша, жасөспірімдік кезеңнің ең басты тенденциясы – ата-анамен, мұғаліммен, жалпы ересектермен қарым-қатынас жасауы. Қарым-қатынас жасаудың эмоционалды функциясының рөлі екі аспектіде қарастырылады:

1) Адамдармен эмоционалды қарым-қатынас жасау тәжірибесін игеру;

2) Жасөспірімдердің құрбы-құрдастарымен қарым-қатынас жасауы – ақпарат алудың ең басты спецификалық каналы (жынысқа қатысты ақпаратты жасөспірім көбіне құрбыларынан жинақтайды, ал оның болмауы жасөспірімнің психосексуалды дамуын кешіктіруі мүмкін немесе оған дені сау емес мінез-құлық берілуі мүмкін). Бұл тұлғааралық қарым-қатынастың спецификалық түрі, жасөспірімдік кезеңнің басында болатын қозғалыстар жасөспірімдегі жаңа қажеттіліктердің, ұмтылыстардың, ересектерге деген талаптарының ұқсастығын анықтайды.

Жасөспірімде ересектерге қарағанда өз құрбысына деген түсінікті құндылықтар қалыптаса бастайды. Ересектермен қарым-қатынас жасау толығымен өз құрбыларымен қарым-қатынасқа түсуді ауыстыра алмайды. Топтық қажеттілікті, көмекті сезіну бір жағынан эмоционалды тұрақтылықты береді. Алайда жасөспірімдердің қарым-қатынасы эгоист болып келеді, ал өз толқыныстарын, реніштерін ашып көрсетуге деген қажеттілігі – сезімнен де жоғары болады. Жасөспірімдік кезең үшін өз құрбыларымен салыстыруда өзінің көзқарасын құра алуы тән.

Жасөспірім үшін ең басты құндылық қарым-қатынас процесіне ену болып табылады. Сонда ғана ол өзін тұлға ретінде сезіне алады. Қарым-қатынас жасөспірімнің тұлға болып қалыптасуына үлкен әсер етеді. Қарым-қатынас тек ақпарат алмасу ғана емес (мысалы, мұғалім мен оқушы арасындағы қарым-қатынастың болуы), сонымен қатар бірге әрекет ету, бір-біріне әсер ету болып табылады.

Жасөспірім қарым-қатынасты тек интеллектуалды деңгейде ғана емес, ол сонымен қатар физиологиялық және эмоционалды деңгейді де уайымдайды. Бұл кезеңде тағы ата-ана арасындағы түсінбеушілікпен байланысты мәселелер де туындайды, көбіне ата-ана өз баласына көп көңіл бөлуге үлгере бермейді, ал мұның өзі жасөспірім үшін маңызы өте зор. Жасөспірімдік кезеңдегі қарым-қатынасқа деген қажеттілік жоғары болған кезде, коммуникативті дағдылар деңгейі көптеген жасөспірімдерде өте төмен.

И.А. Зимняяның айтуы бойынша, қарым-қатынас хх-ғасырдағы ең жас мәселелердің бірі, егер Ежелгі Греция мен Римде шешендік өнер риторика, эвристика және диалектика жағынан зерттелген болса, онда қарым-қатынас мәселесі барлық ғылымдар: философия, әлеуметтану, социолингвистика, псохолингвистика, әлеуметтік психология, жалпы психология, педагогика, педагогикалық психология жағынан зерттеледі.

Тұлғаның дамуының әр түрді кезеңінде қарым-қатынастың өзіне тән ерекшеліктері болады: нәрестелік жаста – бұл эмоционалды қарым-қатынас; мектеп жасында – ойын әрекет, ол арқылы бала адамдар арасындағы қарым-қатынасты және олардың өзара байланысын игереді.

А.В. Мудриктің тұжырымдаулары бойынша, құрбыларымен қарым-қатынас жасау қажеттілігі жасөспірімдерде өте ерте пайда болады және есейген сайын ол күшейе түседі. А.В. Мудрик жасөспірімдердің мінез-құлқын өзінің белгілі бір спецификасына байланысты топтық болып табылады деп есептейді. Мұндай спецификаны ол былайша түсіндіреді:

1) Құрбыларымен қарым-қатынас жасау – ең басты ақпарат каналы, ол арқылы жасөспірім үлкендерден жинақтамаған ақпарат көздерін алады;

2) Механикалық қарым-қатынастың спецификалық түрі – бірлесіп әрекет етудің топтық ойыны мен басқа да әрекеттер әлеуметтік өзара әрекет етудің, ұжым тәртібіне бағынудың қажетті дағдыларын анықтайды;

3) Эмоционалды қарым-қатынастың спецификалық түрі – топтық қажеттілікті, достық көмекті сезіну жасөспірім үшін ойдағысындағыдай тұрақты сезімді береді.

Құрбы-құрдастарымен қарым-қатынас жасау жасөспірім мінез-құлық, іс-қимыл әрекеттерінің барлық жағын анықтай келе, жасөспірімнің өмірінің нақ ортасында орналасады. Жасөспірімдік кезеңнің басында жасөспірімдер құрбыларымен қарым-қатынас жасауда әр түрлі тәжірибемен келеді, кей жасөспірімдерде ол оның өмірінде ең аз орынды алады, ал басқалары – мектеппен ғана шектеледі. Уақыт өте келе құрбыларымен қарым-қатынас жасау жаңа қызығушылықтарды алып келеді.

Жасөспірімдік кезеңде құрбыларымен қарым-қатынас жасау ең негізгісіне айналып, білім, оқу екінші жоспарға ауысады, ата-анамен қарым-қатынас жасау жасөспірімде бұрынғыдай қызығушылықтар тудыртпайды. Мынаны ескере кету қажет, яғни ұл-балалар мен қыздардың қарым-қатынас жасау стилі бәрінде бірдей емес. Ұл-балалар қыздарға қарағанда жастық шақ кезеңінде қарым-қатынасқа тез түскіш келеді. Ерте жастан бастап олар қыздардан бұрын басқа адамдармен қарым-қатынасқа тез түседі, әрі кез-келген әрекетте белсенді болып келеді. Қыз-балалардың қарым-қатынас жасау стилі тым баяу жүреді, бірақ олар достық қарым-қатынасты ұл-балаларға қарағанда жақсы бағалайды. Ерте кезден бастап ұл-балалар экстенсивтілікке, қыз-балалар интегсивтілік қарым-қатынасқа жақын болады, ұл-балалар жиі үлкен топтармен, қыз-балалар екеу немесе үшеу болып ойнағанды ұнатады.

**Бақылау сұрақтары:**

1.Тұлғаның әлеуметтік-психологиялық барьерлері және қарым-қатынас, жеңу тәсілдерін атаңыз

2.Қарым-қатынастағы қиындықтар: ұялшақтық, оқшаулану, аутизим, ригидтілік, мазасыздық деген не?

3.Тиімді қарым-қатынасты қамтамасыз ететін тұлға қасиеттерін атаңыз

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

4.Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2011. – 448с.

5. Гольдштейн Н., Мартин С., Чалдини Р. Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным.-СПб.-2013

6. Зайдл, Б. НЛП. Модели эффективного общения: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2016.

7.Горелов, И.Н. Невербальные компоненты коммуникации - М., 2012

8.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2014. – 576 с.

9. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) – М.: Форум, 2011. – 304с.

10.Канитц, А. Техника ведения беседы: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2015.

13.Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2012. - 544с.: ил.

**Қосымша әдебиеттер:**

1. Парыгин Б. Д. Социальная психология: истоки и перспективы– СПб.: СПбГУП, 2013

2.Практикум по психологии состояний: Учебное пособие/ Под ред. проф.А.О. Прохорова. - СПб.: Речь, 2014. - 480с.

3.Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 409с.

4.Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 240с.

5. Фромм Э. Искусство любить - М.: Изд. АСТ, 2009 г.

**Интернет-ресурстар:**

**1.**Пространственная организация общения: электронный ресурс. - http:// www.elitarium.ru/2010/12/15/prostranstvennaja\_organizacija\_obshhenija.html

**2.**Четыре зоны общения: электронный ресурс. - Режим доступа: http: //vasilistova.ru/biznes-2/4-zony-obshheniya.

4. Библиотека - http://www.koob.ru

5. Библиотека психологии - http://psylib.myword.ru

6. Российский студенческий портал – http://www.x-student.ru/

7. Все для студента - www.twirpx.com/

**Дәріс 11.Коммуникациядағы транзакциялар**

**Мақсаты:** дәріс материалдары мен ақпараттар негізінде студенттердің тқлғалық дамуындағы қарым-қатынастың маңызды рөлін, қарым-қатынас базалық психологиялық категорияның теориялық-әдіснамалық және праткикалық негіздерін қалыптастыру

**Дәрісте қаралатын сұрақтар:**

1.Берн трансактілі анализ концепциясы.

2.Трансакциялар қарым-қатынас бірлігі ретінде.

3.Конфликтілі транзаккциялар.

Американдық психологияда З.Фрейд, Э.Фроммның идеяларына жақын келетін трансактілі талдау бағыты пайда болды, тұлғаның мүмкін деген даму жолдары суреттеледі. 1955 жылы американдық психотерапевт Э.Берн (1902-1970), әрбір адам үш түрлі эго күйді бастан кешіреді, яғни бір кездері бала болған, ата-анасы болды және қоршаған болмысты адекватты бағалауға қабілетті болады деген қарапайым жағдайға негізделген құрылымдық талдау жасады [239]. Э.Берннің концепциясында трансакциялар қарым-қатынас бірлігі ретінде қарастырылады.

Әрбір адамның ішкі әлемінде бірнеше “адамдар” болады, олар адамның мінез-құлқын дәл сол қажетті кезде басқарады.

Э.Берннің концепциясы қарым-қатынастағы мәселе бойынша адам- дарға психологиялық көмек көрсету қажет екеніне жауап береді. Э.Берн адамның мінез-құлық құрылымын құрайтын үш бөлікті көрсетеді:

1)“Ата-ана-Мен”;

2)“Ересек-Мен”;

3) “Бала-Мен”.

1.“Ата-ана- Мен” күйі мінез-құлық ережелері мен нормалардан тұрады және соның арқасында адам өмірлік дағдылы жағдайларда бағдарланады, мінез-құлықтың пайдалы, тексерілген стереотиптерін “жібе- реді”, сананы қарапайым, күнделікті міндеттердің жүктемесінен босатады.

“Ата-ана” эго күйі өз ата-анасынан, басқа да беделді тұлғалардан, сыртқы дерек көздерден меңгерген мінез-құлықтың әлеуметтік ішкі бағдарлары және әлеуметтік жүгінудің дерек көздері. Бұл, пайдалы уақыт ережелерімен тексерілген жиынтықтар, нанымдар мен сенімдердің қоймасы.

Сонымен қатар “Ата-ана- Мен” уақыт тапшы болып жатқан жағдай- да табыстылықты қамтамасыз етеді, соның негізінде мінез-құлықтың әртүрлі нұсқалары сұрыпталады.

“Ата-ана” күйі (А) екіге бөлінеді:

1).“Меннің қамқор күйі”- жұбатады, түзетеді, көмектеседі (“Қорық- па”);

2).“Меннің сыншыл күйі”- сынайды, қорқытады, бұйырады, бағыттайды, талап етеді (“Сен үнемі кешігесің”).

2.“Ересек-Мен”күйі- ақпараттар жинайды және береді, ықтималды- лықты бағалайды, шешім қабылдайды, мәселені шешудің конструктивті жолдарын іздейді. Логикалы талдайды, салмақтап әбден кесіп пішеді, эмоцияға берілмейді.

“Ересек” шыншыл, рационалды мінез-құлықтың дерек көздері, бұл күй жаспен байланысты емес. Өз істеріне жауапкершілікпен қарайды, ұйымдасқан, адаптивті, ақылды әрекет етеді, әрекеттердің сәттілігі мен сәтсіздік ықтималдылықтарын салқын қанды, қызбай бағалайды.

3.“Бала-Мен” (Б) күйі сезімдердің өмірлік принциптеріне сүйенеді ( мінез-құлыққа балалық шақтың сезімдері әсер етеді). Қарсыласқыш, импульсивті, шыдамсыз, түсініксіз мінез-құлық. “Балалық-Мен” өзіне тән функцияны орындайды : творчествоға “жауап” береді, асқынып кеткен жағдайларды “жібітеді”, өмірге қажетті жағымды, кейде “өткір” әсерленулер алады. Сондай-ақ “Балалық-Мен”, адамда өмірлік мәселені өзбетінше шешуге күші жеткіліксіз екендігін сезбеген жағдайда қатты көрінеді.

“Бала” эго күйі- адамдағы эмоциялық бастау, балаға тән барлық импульстерге ие: сенгіш, нәзіктік, өнер тапқыштық, сонымен бірге қырсық, өкпелегіш, әлемге балалық қатынас (творчестволық әуестену, аңқаулық), архаистік балалық мінез-құлық (бір беткей, жеңіл мінезді).

“Балалық-Мен”- эго күйі үшке бөлінеді:

1)“табиғи (спонтанды) -Бала” -қуану, қайғыру, ауытқу сияқты тосын (спонтанды) шешімдер, табиғи, импульсивті, эгоцентрикалық мінез-құлық-(“Өте тамаша”);

2)”қарсыласатын-Бала” -қарсыласады, шатақ шығаратын мінез-құлық,- (“Мен мұны істемеймін”);

3)”бейімделгіш-Бала -көнгіш мінез-құлық, қорқақтау, әлсіз, нормаларға бейімделген- (“Мен міндетті түрде көмектесуші едім, бірақ артынан жағымсыз жағдай туып кетуі мүмкін ғой”).

“Сыншыл Ата-ана”- “Ата-ана” позициясы тұрғысынан әкенің, әпкенің, педагогтың, бастықтың рөлін;

“Ересек” позициясы тұрғысынан көршінің, кездейсоқ жол серіктің, өз бағасын білетін адамның рөлін;

“Бала” позициясында жас маманның, көпшіліктің сүйіктісі-әртістің рөлін“ойнайды”.

Әрбір адамның тұлғасында барлық үш күй кездеседі. Алайда оның біреуі үнемі үстемдік етеді, басқаларын “басып” тастайды, сол үшін ішкі шиеленісу туындап, қарым-қатынас позициясы бұзылады.

Адам осы күйлердің шеңберінде ойлайды, әрекет етеді, сезінеді. Осы позициялардың біреуін үнемі қатал өзінде ұстап отыру көптеген кемшіліктерді береді. Мәселен кімде “Ата-ана” күйі үстем болса, ол үнемі кеңес бере беруге тырысады, әртүрлі бұйрықтармен жанындағыларды мезі етіп жібереді. Адамда “Ересек күйі басым болса, оның шамадан тыс ұстамдылығы, объективтілігі оны суық, салқын етіп жібереді. Бала күйі басым болса эмоциялық орнықсыздық өзіне жұмсақ қарау, өзін жоғары ұстау, мақтаншақтықты туғызады.

Әрине ең оңтайлы нұсқасы осы үш күйдің бір адамда бірдей мөлшерде қатысуы, өкінішке орай ол сирек кездеседі.

Бұл барлық үш күйдің әрқайсысы өмірде қажетті. Қарым-қатынас- та туындаған дисгармониядан қарым-қатынас процесі бұзылады, эго күйлердің бірі “басылып” қалады, соның негізінде басқа эго күйдің бірі туындайды. Немесе тіршілікте қадағалануы қажетсіз жағдайлар да пайда болады. Психотерапевтің міндеті “басылып” қалған “Мен-күйін” “тірілту”, белгілі бір жағдайда қажетті “Мен-күйін” белсендіру болып табылады. Адамдар арасындағы индивидуалды айырмашылықтар қандайда бір орнықты “Мен-күйінің” үстем етуімен түсіндіріледі. Творчестволық іс-әрекетте (айтыста) жағымды нәтиже “Ересек” позициясы негізінде қамтылады деген эксперименттік болжау келесі зерттеуге негіз болды.

Әлеуметтік өзгерістер кезеңіндегі тұлғалық сәйкестік транзакт талдау ұғымы негізінде мүмкін болады. Транзакт талдау негізінде философиялық ұйғарым жатыр, яғни әрбір адам өз өмірін қолына алып, оған жауапкершілікпен қараса бәрі де дұрыс болады.

Трансакциялар- басқа адамға бағытталған әрекеттер (акциялар). Трансакция екі немесе оданда көп адамдардың арасындағы комму- никацияның бірлігі. Жеке трансакциялар стимул-трансакция және жауап-трансакциядан тұрады. Индивидтердің әлеуметтік байланыстарын көрсе- теді. Бір трансакциялар оңтайлы өзара әрекетке, басқалары конфликтіге әкеледі.

Трансакциялар қарым-қатынас жасаушы тұлғалардың қандай позицияда болуына байланысты талданады. Әрбір эго күйдің өзінің бағдарламасы бар, өтіп жатқан оқиғаларды әртүрлі қабылдайды: адамдар өздерін әртүрлі сезінеді, естиді, көреді, айтады. Транзакция мінез-құлықтық оқиға немесе оның бір аспектісі, мағынасы сол, әрекет етуші адамдардың қоршаған ортада басқа адамдармен өзара әрекетін айтамыз.

Трансакция біруге коммуникацияның қандай-да бір түрін (қарым-қатынаста) ұсынғанда ол адам сізге де коммуникация ұсынады, жауап береді. Коммуникацияның басталуы- стимул, ал жауап- реакция болып саналады. Сондықтанда трансакцияны, трансакциялы стимул қосу (плюс) трансакциялы реакция деп атауға болады. Э.Берннің ойынша трансакция “әлеуметтік өзара әрекеттің негізгі бірлігі”. Адамдар арасындағы қарым-қатынас осындай трансакция тізбектерін береді.

Нақты жағдайда индивидтің талаптары мен бейімділіктеріне байла- нысты эго күйлердің бірі белсендіріледі, адам оған белгілі бір ретпен жауап береді

1.Параллель (толықтырушы) трансакция, (конфликтсіз қарым-қатынас) трансакциялық векторлар бір-біріне параллель, ал олар бағыт- талған эго-күйлер реакцияның дерек көзі болып табылады. Комму- никацияның бірінші ережесі туындайды, себебі параллель трансакция күту элементіне ие. Яғни кез-келген әңгімелесу біраз уақыттан кейін аяқталады, алайда трансакциялар коммуникация процесінде стимулдар мен реакциялардың кезектесуін үзбегенге дейін, трансакциялар параллель болып қала береді.

2.Қиылысқан трансакцияларда векторлар немесе эго-күйлер бір-бірі- не параллель болмайды олардың бағыты реакциялардың дерек көзі бола алмайды. Трансакциялар қиылысқанда трансакция бағытталған эго-күйге көшеді деген ықтималдылық басым болады. Онда ол жаңа эго-күйден параллель транакцияларды бағыттайды. Коммуникацияның екінші ереже- сіне келсек мына жағдайды көреміз, қиылысқан трансакцияларда коммуникациялар ажырайды (конфликтілі қарым-қатынас) оны орнына келтіру үшін адамдардың бірі өз эго-күйін өзгертуі керек.

3.Жасырын трансакцияларда бір уақытта екі хабарлама беріледі. Бірі ашық, әлеуметтік деңгейдегі хабарлама, екіншісі жасырын немесе психологиялық деңгейдегі хабарлама. “Ересек-Ересекке” бағытталған эго күй жиі әлеуметтік деңгейдегі өзара әрекет (айтысқа қатысушылар әлеуметтік орта рұқсат еткен деңгейде айтысады) деп аталады. Психологиялық деңгейдегі хабарламалар әдетте “Ата-Ана-Бала” немесе “Бала-Ата-ана” эго күйіндегі өзара әрекетті береді. Кез-келген жасырын трансакция “Ересек-Ересек” (Е-Е) әлеуметтік хабарлама Ата-ана мен Баланың (А-Б) арасындағы (“Бала-Бала” -Б-Б немесе “Ата-ана-Ата-ана”-А-А) өте сирек болады) психологиялық деңгейге ауысуды жауып тастайды. Ол екі жақты трансакциялар деп аталады.

4.Э.Берн сондай-ақ тағы бір жасырын трансакцияны көрсетті- бұрыштық жасырын трансакция. Мұндай жағдайда мен өзімнің сти- мулымды “Ересек-Ересек” әлеуметтік деңгейіне бағыттаймын. Алайда сіздің ол жасырын хабарламаңыз менің “Ересек” эго күйімнен сіздің “Бала” эго - күйіңізге қарай шығады. Менің шақыруымды (стимул) сіз қабылдайсыз деп үміттенем және бала реакциясында жауап бересіз. Коммуникацияның үшінші ережесінде жасырын трансакцияның мінез-құлықтық нәтижесі әлеуметтік деңгейде емес психологиялық деңгейде анықталады.

Э.Берннің пікірінше адамдар екі деңгейде қарым-қатынас жасағанда (жалпылау және қарым-қатынас - В.Н Мясищев.) онда міндетті түрде жасырын хабарламаның нәтижесін береді. Егер біз адамдардың мінез-құлқын түсінгіміз келсе, онда біз коммуникацияның психологиялық деңгейіне көңіл бөлуіміз керек. Трансактілі талдауда оны “марсиандық ойлау” деп атайды. Әлеуметтік деңгейде жасырын трансакцияда хабарлама сөзбен беріледі. Психологиялық деңгейде “Марсиандық ойлау” үшін дауыс тоны, дене, бет қимылын көрсететін вербалды емес факторларды (сигналдарды) бақылау қажет. Тіпті өте нәзік сигналдар да болады (тыныс алу, бұлшық ет қозуы, пульстің жиілігі, қарашықтың ұлғаюы, терлеу).

Трансакцияның “ыңғайға көну” (“поглаживания”) деген бірлігі болады. Ол вербалды, вербалды емес (қол бұлғау, қол қысу, бір бірін қағу), позитивті (адам жағымды сезімді бастан кешіреді) және негативті (қиналып қабылдау, әдетте адамдар жағымды ыңғайға көнуді алуға ұмтылып, негативті ыңғайға көнуден қашады, ал шындығында біз басқа прициппен өмір сүреміз, кез-келген ыңғайға көну жоқ болғаннан гөрі бізге ол өте керек), шартты (сіз не жасайсыз сонымен байланысты, біреу сіздің ыңайыңызға көнсе сізде оның ыңғайына жығыласыз), шартсыз деп бөлінеді. Трансактілі талдау бойынша әрбір адамның өз ыңғайына көнуді қалайтын, артық көретін, ұнататын коэффициенті болады.

Сонымен қатар ыңғайға көну транзакциясында фильтр деген ұғымды қолданады, ұнататын ыңғайға көну коэффициент шегінен шықпаған ыңғайға көнуді алған да, адам оны не мойындамайды не азайтады. Сондықтан да әрбір адамда өзінің ұнататын ыңғайға көну шегін жіберетін фильтрі болады, және оған кірмейтін ыңғайға көнуді өткізбейді. Біз үшін ыңғайға көну коэффициенті өзіміз жайлы түсініктер үшін керек болады.

**Бақылау сұрақтары:**

**1.** Конфликтілі транзаккциялар деген не?

2.Коммуникативті біліктілікті түсіндіріңіз

3.Вербалды және вербалды емес коммуникацияны айтыңыз

4.Коммуникация және транзакцияларды түсіндіріңіз

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

2.Берн Э. Формы человеческих отношений, http://www [lib.ru](https://www.google.com/url?q=http://lib.ru/&sa=D&ust=1473691283534000&usg=AFQjCNGbF6Wg5wOUpHMQWDy1UHhMtRg3-w)

3.Берн Э. Игры в которые играют люди. Люди которые играют в игры. – М.: Изд. Эксмо, 2006 г.

4.Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2011. – 448с.

5. Гольдштейн Н., Мартин С., Чалдини Р. Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным.-СПб.-2013

6. Зайдл, Б. НЛП. Модели эффективного общения: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2016.

12.Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова. - СПб.: Питер, 2013.

13.Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2012. - 544с.: ил.

14. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 448с.

**Қосымша әдебиеттер:**

1. Парыгин Б. Д. Социальная психология: истоки и перспективы– СПб.: СПбГУП, 2013

2.Практикум по психологии состояний: Учебное пособие/ Под ред. проф.А.О. Прохорова. - СПб.: Речь, 2014. - 480с.

3.Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 409с.

4.Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 240с.

5. Фромм Э. Искусство любить - М.: Изд. АСТ, 2009 г.

6. Шарков, Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2014.

7.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 178с.

8. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 187с

**Интернет-ресурстар:**

**1.**Пространственная организация общения: электронный ресурс. - http:// www.elitarium.ru/2010/12/15/prostranstvennaja\_organizacija\_obshhenija.html

**2.**Четыре зоны общения: электронный ресурс. - Режим доступа: http: //vasilistova.ru/biznes-2/4-zony-obshheniya.

3.Берн Э. Формы человеческих отношений, http://www [lib.ru](https://www.google.com/url?q=http://lib.ru/&sa=D&ust=1473691283534000&usg=AFQjCNGbF6Wg5wOUpHMQWDy1UHhMtRg3-w)

4. Библиотека - http://www.koob.ru

5. Библиотека психологии - http://psylib.myword.ru

**Дәріс 12. Қарым-қатынастағы тұлғаның ішкі бағдарланулары**

**Мақсаты:** дәріс материалдары мен ақпараттар негізінде студенттердің тқлғалық дамуындағы қарым-қатынастың маңызды рөлін, қарым-қатынас базалық психологиялық категорияның теориялық-әдіснамалық және праткикалық негіздерін қалыптастыру

**Дәрісте қаралатын сұрақтар:**

1.Қарым-қатынастың әлеуметтік-психологиялыфқ функциялары.

2..Қарым-қатынастың психологиялық факторлары: таным, мотивация, социализация, әлеуметтік қадағалау.

4.Қарым-қатынас тағы ішкі бағдарланулар

Адамның психикалық дамуында қарым-қатынастың рөлі аса үлкен мәнге ие, өйткені белсенді қарым-қатынасты ең алдымен жанұя мүшелерімен, кейін құрбыларымен орната отырып, жасөспірім дамыған тұлға болып қалыптасады.

Девиантты мінез-құлықтың патологиялық емеске қарағанда санаулы патологиялық формаларының ең басты критерияларына (Ковалев):

1) белгілі бір патохарактерологиялық синдромның болуы, мысалы: жоғары аффективті қозғыштық синдромы, эмоционалды-жігерліліктің тұрақсыздығы, ол истероидты, эпилептоидты, гипертимдікке тән мінез-құлық:

2) девиантты мінез-құлықтың жасөспірім үшін жанұя, мектептегі ұйымшылдық жасөспірімнің референтті топтары секілді кіші әлеуметтік топта көрінуі:

3) девиантты мінез-құлықтың полиморфизмі, яғни әр түрлі девиантты мінез-құлыққа тән жасөспірімдердің үйлесуі – антидисциплинарлы, антиәлеуметтік, делинквенттік, аутоагрессивті;

4) мінез-құлық бұзылыстарының невротикалық деңгей құбылыстарымен-аффективтікпен, сомато-вегативпен, қозғалыспен байланысуы;

5) девиантты мінез-құлық динамикасы.

Жеткіншек кезеңде ата-анасымен, оқытушыларымен және басқа адамдармен қарым-қатынас стилі өзгере бастайды. Олар осы кезенде өз құқұқықтарын көптеп талап ете бастайды. Кез-келген шешімді өз тарапынан шешуге талпынады. Ата-анасымен қарым-қатынасқа түсуде қолдауды қажет етеді. Осы кезеңде ересектер өз қатарластары ретінде болғанын қалайды.

Жеткіншектер айналадағы ортасымен қарым-қатынас жасауы, көбіне оның көңіл-күйіне байланысты болады. Көңіл-күйінің өзгерісі жасөспірімде әртүлі адекатты емес әрекеттер жасауына алып келеді. Үлкендердің қамқорлығынан босануда көрінетін эмансипация реакциясының бір формасы, үйден қашу болып табылады.

Ата-ананың тарапына берілтін дұрыс емес тәрбие негізіде, бала дұрыс дамымайды. Қарым-қатынастағы авторитарлы стильдің негізінде, бала айналасындағы басқа адамдармен де кейін келе дұрыс қарым-қатынас жасай алмайтын болады. Балаға аз көңіл бөлу, қажеттілігін қанағаттандырмау жасөспірімде аурушаңдықты қалыптастырады. Мұндайда бала, өзінің ішкі әлемімен өмір сүріп, өзі отбасында артық сезінеді. Ал, шектен тыс балаы қамқорлыққа алу, сондай-ақ оның өз бетінше болуына кері әсрі тигізеді.

Жеткіншек кезеңде бала ерекше әлеуметтік қарым-қатынас мектебінен өтеді. Өзінің қатарластарымен қарым-қатынас жасауда бала қанағаттанады. Қызығушылығы бір ортада қарым-қатынасқа түсуде бала, сабағы, үй шаруасын ұмытып кетеді. Жасөспірім бұл кезеңд өзінің жоспарлары туралы ата-анасымен емес, достарымен бөлісе бастайды. Өзінің қатарластарымен қарым-қатынас жасау барысында бала өзіің тұлғасын қалыптастыра бастайды. Осының негізінде бала ата-анасына деген негативті көзқараста болады .

Жекіншек кезеңде өзінің қатарластары арасында жеткен жетістіктері өте қатты бағаланады. Осы кезеңде жасөспірімдердің арасында адалдық, шыншылдық жоғары бағаланады. Ал, эгоизм, өтірік айту, өз сөзіңнің үстінен шықпау қатал жазаланады. Егер, жасөспірімнің біреуі алдаса, сатса, тастап кетсе оған сөгіс жарияланды. Әрине, жоғарыда айтылға қарым-қатынастағы бағыттар жасөспіріммен қатар ересектердің арасында да қатаң көрінеді. Бірақ, жасөспірімдердің арасында бұл процес эмоциоалды түрде бағаланады. Жасөспірімдердің ересектермен қарым-қатынасы жеткіншек жасқа қарағанда түзеле түседі.

Өзгеру себебі мынада: егер жеткіншектердің үлкендермен келіспеушілігі көбіне оны ешкімнің аңдымауын, қамқорлық жасамауын билікті өзіне беруін қалауы. Ал есейген сайын осының қате екенін түсініп, үлкендермен қатынасы қзгере түседі. сонымен қатар, өспірімдердің үлкейген сайын есі, ақылы толысады. Осының нәтижесінде, жасөспірім мен туыстарының арасында бұрынғы түсінбеушілік жойылып, түзеле түседі. Қарым-қатынастағы өзгерістермен бірге баланың өзбеттілігі де дами түседі. Бірақ тлпынудың мазмұны өзгереді: бала үлкендер сияқтықызмет ету үшін көп оқып, еңбектену қажет екендігін, өз бетімен өмір сүріп, игіліктерді өндіру оңайға түспейтінін сезе бастайды.

Осындай өзбеттіліктің түріне ұмтылу - әке-шешесінің қамқорлғынан, соның ішінде экономикалық жәрдемнен, бірте-бірте босану деген сөз. осындай қамқорлықты жөн көрмегенімен, қол үзгісі де келмейді. Өзбеттілікке бірден ене алмайды, себебі барлық өмірлік мәселелерді өздері шеше алмайды. Оларға демеу болу қажет. Бұл жағдайда баланың еңбекке ерте араласуы оның дамуына,азамат болуына бірден-бір жол,аша,алады.

Ал өз құрбыларымен қарым-қатынасын алсақ, оның бұл қасиеттері жеткіншектерге қарағанда ірі өзгерістерге ұшырайды. Жолдас-жоралары, достары бұрынғыдай құр босқа соны ермек етіп, уақытын бос өткізбей, көбінесе өз оқу мақсатын көздейді, болашағы туралы толғанады, достарынан пікірлесуді қалайды.

Құрбыларын қай салада көп білетіндігіне, қызығушылығына қарап таңдайды. Себебі адам тек өз оқығанымен ғана дамымайды, қоршаған ортасы, қатынас жасау шеңберіне қарап та дамиды. Олар әр кезде бір болып, бір-біріне көмек береді, әңгімелеседі, білмегендерін сұрап біледі. Және бұл оқу жұмысында да көмектеседі, нәтижелі болады. Қызықты уақыт өткізіп, жалықпайды. Оқу таңдау қызығушылығымен қоса, жолдасының мінез-құлқына, жүріс-тұрысына, түсініктерінеде мән береді. Ішкі пейілдерінің сай келуі де жолдастық қатынастың орнығуына әсеретеді. Бұл жақсы түсіністік пен қарым-қатынасқа алып келеді.

**Бақылау сұрақтары:**

1.Қарым-қатынас мәдениеті деген не?

2. Тұлғааралық қарым-қатынастың аналитикалық модельдерін айтыңыз

3.Тұлғаарарлық қарым-қатынас құрылымын анықтайтын критерийлерді атаңыз

4.Қарым қатынастағы әсерлер мен жеке бастық әсер етуді түсіндіріңіз

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1.Андриенко, Е.В. Социальная психология: учебное пособие / Е.В. Андриенко. - М.: Академия, 2011.

8.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2014. – 576 с.

9. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) – М.: Форум, 2011. – 304с.

10.Канитц, А. Техника ведения беседы: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2015.

11.Квинн В. Прикладная психология. - СПб.: Питер, 2009. - 560с.

12.Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова. - СПб.: Питер, 2013.

13.Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2012. - 544с.: ил.

14. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 448с.

**Қосымша әдебиеттер:**

1. Парыгин Б. Д. Социальная психология: истоки и перспективы– СПб.: СПбГУП, 2013

2.Практикум по психологии состояний: Учебное пособие/ Под ред. проф.А.О. Прохорова. - СПб.: Речь, 2014. - 480с.

6. Шарков, Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2014.

7.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 178с.

8. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 187с

**Интернет-ресурстар:**

**1.**Пространственная организация общения: электронный ресурс. - http:// www.elitarium.ru/2010/12/15/prostranstvennaja\_organizacija\_obshhenija.html

4. Библиотека - http://www.koob.ru

5. Библиотека психологии - http://psylib.myword.ru

6. Российский студенческий портал – http://www.x-student.ru/

7. Все для студента - www.twirpx.com/

**Дәріс 13.Қызметтік қатынастар психологиясы**

**Мақсаты:** дәріс материалдары мен ақпараттар негізінде студенттердің тқлғалық дамуындағы қарым-қатынастың маңызды рөлін, қарым-қатынас базалық психологиялық категорияның теориялық-әдіснамалық және праткикалық негіздерін қалыптастыру

**Дәрісте қаралатын сұрақтар:**

1.Іскерлік және қызметтік қарым-қатынас

2.Қызыметтік қатынастар психологиясы

3.Қызыметтік қатынастардағы гендерлік рөлдер

4.Қызметтік қарымөқатынастағы этрнопсихологяилық жағдайлар

Приватизация көбіне ересектердің бақылауынан тыс эмансипацияда көрінеді. Тұлға болып қалыптасуда жасөспірімдік қиындықтармен байланысты болатын жалғыздық сезімі жеткіншектер құрбыларымен қарым-қатынас жасау қажеттілігін тудырады. Д.И. Фельдштейн жасөспірімдердегі қарым-қатынастың 3 формасын атап көрсетеді:

1. интимді-тұлғалық;
2. стихиялы-топтық:
3. әлеуметтік-бағдарлы.

Интимді-тұлғалық қарым-қатынас – тұлғалық «Мен» және «Сен» деген мейірімге негізделген өзара әрекет. Мұндай қарым-қатынастың мазмұны бір-біріне өз мәселелерін тудыруы кезінде байқалады. Интимді-тұлғалық қарым-қатынас әріптестердің жалпы ортақ құндылықтарынан туындайды, ол бір-бірінің ойын, сезімін білдіруімен және эмпатиясымен қамтылады. Интимді тұлғалық қарым-қатынастың жоғарғы формаларына махаббат пен достық қарым-қатынас жатады.

Стихиялы топтық қарым-қатынас – «Мен» және «Олар» деген қарым-қатынасқа негізделген өзара әрекет. Қарым-қатынастың бұл түрі алуан түрлі жасөспірімдік топтардың пайда болуына алып келеді. Стихиялы-топтық қарым-қатынас процесінде мінез-құлықтың тұрақтылығы агрессивтілікке, жауыздыққа, қорқыныш сезімінің жоғары болуына алып келеді.

Әлеуметтік-бағдарлы қарым-қатынас - өте маңызды әрекеттерді орындауда «Мен» және «Қоғам» деген қарым-қатынасқа негізделеді. Ол адамдардың қоғамдық қажеттіліктерін қамтамасыз ете отырып, қарым-қатынасқа түсу топтарының, ұйымдардың формаларының дамуымен сәйкес келетін факторы болып есептеледі.

Жеткіншектердің өз мүмкіндіктерін ұғынумен байланысты талпыныстары, өзін тұлға ретінде бекітулері ересектердің еркіне байланысты мектептегі жағдайының арасындағы ажыраулар өзіндік бағалаудың маңызды терең дағдарысына әкеледі. Жеткіншектердегі негативті өзіндік бағалауы оның өмірлік тонусына әсер етеді. Оның негізгі себебі жеткіншектердің қоғамдық мойындау қажеттіліктерінің қанағаттанбауына байланысты. Осы жағдай олардың өзіндік анықталуын жасанды түрде тежейді, сондықтан да олар жеке бастық интимді қатынасқа құрбыларымен, әр түрлі формалды топтармен жақын болады.

Осы қарым-қатынас олардың мінез-құлқындағы агрессиялыққа, мазасызданудың жоғарлауына, жауыздық пен тұйықтыққа алып келеді. Жеткіншектер белсенді жаңа әлеуметтік позицияларды алуға ұмтылады, өзінің менін ересектер әлемінде бекітуге тырысады. Жеткіншектер ересектерге еліктей бастайды.

Жеткіншектің тұлғалық дамуы өзіндік сана-сезімдердің өзгерісімен байланысты болады, атап айтқанда өзіндік бағалауы, жеке бастық рефлексиясы, өзіне және басқаларға деген қатынасы, қызығулары, идеялары өзгереді. Жеткіншек жасының алғашқы сатысында (10-11 жас) өзін қабылдау ерекшеленеді, мінез-құлықтың теріс жақтарын көп бағалайды, яғни теріс эмоциялық фон орнайды. Жеткіншектердің өзіндік санасының маңызды механизмі жеке бастық рефлексия, яғни жеткіншектің өзінің және басқалардың ішкі әлемін ұғынуы. Өзінің жеке басына сын көзбен қарай бастайды.

Қарым-қатынас пен іс-әрекетте жинақталған тәжірибелердің негізінде жеткіншектер мен жасөспірімдерде әлеуметтік-өнегелік өзіндік бағалау қалыптасады. Өзінің мүмкіндігіне сәйкес келмейтін ауыр эмоциялық күйлер адекватты емес аффектілер деп аталады, ол агрессияның тууын жеделдетеді. Осы адекватты емес аффектілер жеткіншектерді өкпелегіш, агрессиялы жасайды. Сондықтан да мұндай аффектілі күйлер жеткіншектердің тұлғалық дамуы үшін қауіпті болып табылады.

Өзіндік бағалауы жоғары жеткіншектер қарым-қатынас жасағанда қандай қиыншылықтар туындайды? Ол өзін басқалардан сәл ақылдымын деп ойлайтын болса, қоршаған ортада белгілі бір наразылықты туғызады. Мысалы, «Мен қандай ақылдымын» десе, қоршаған ортаға деген сенбеушілік қатынасымен қарағандай болады.

В.В. Королева (1992 ж.) девиантты мінез-құлықтағы жеткіншектер тобын зерттегенде мынадай мәліметтер алған. Жеткіншектердің 71.4%-ы жақын туыстары арасындағы қатынасы конфликтілі болған. Конфликт нақты динамикалық тұрғыда болған, балалық шақ және жасөспірімдік кезде, әдетте ол қастық қатынаспен және төбелестермен сипатталған. Мұның салдарларынан жеткіншектің қатынасы шиеленісті, эмоцияны шектеуге ауысқан. Жеткіншектерде орнықты қорқыныштар болса, ол оның өзін қорғауға қабілетті емес екенін көрсетеді. Жеткіншектердегі «басқалардың арасында өзіңмен өзің болу» мәселесі өзіне деген қатынасты өзгертеді, мазасыздану туғызады, яғни өзіне деген және басқаларға деген сенімсіздік пайда болады .

Көптеген зерттеулер көрсеткендей, көптеген жасөспірімдер сынды ситуациялардан, зорлану жағдайынан кетуге бейім тұрады, тіпті өз өмірлерін қию туралы да ойлана бастайды. Ересек жасөспірімнің өзінің ішкі әлемін ашуы оған маңызды, қуанышты, толқымалы оқиға болып саналады, сондықтан да соған байланысты жеткіншектерде мазасызданған, қобалжыған және драматикалық әсерленулер өте көп болады.

Жеткіншектер өз мінезінің жағымсыз жақтарына сынды қарайды, сол қырлар құрбыларымен, ересектермен қарым-қатынасқа түсуге кедергі жасайды, сондықтан да олар оған қатты қиналып, мазасызданады.

Жеткіншектер үлкендердің рөлін тез алғысы келеді, оған бала сияқты қарым-қатынас жасау ұнамайды, өздеріне шынай құрмет, сыйластық қатынас көрсетуді талап етеді. Жеткіншектердегі үлкеюі сезімі, тұлғаның жаңа құрылымдары өзіндік сана сезімдермен тығыз байланысты. Осының бәрі ата-ана мен ересектердің тәуелділік фонында өтеді, сөйтіп жеткіншектер әлеуметтік қауқарсыз, құқықсыз болады. Осы кезеңде өзіндік сана сезімдердің қызу дамуы өтеді, жеткіншек өзінің меншікті бағалауына бағдар жасайды.

Л.С. Выготский айтқандай, өзіндік сана-сезімдер ішкі өткен әлеуметтік сана. Жеткіншектің жеке басының дамуында өзіндік сана-сезімдер маңызды орынды алады. Ең негізгісі басқалардың оны бағалауы, соның негізінде өзіне деген қатынас және соның негізінде туындайтын мазасыздану күйлерінің асқынуы, ересектер мен қоршаған ортадағы адамдардың жеткіншекке берген бағалаулары ол үшін өте маңызды, яғни өзінің меншікті жетістігін, мәнділігін бейнелейді.

Жеткіншекте өзіне және басқаларға деген қызығулар оянады. Олар өздерінен гөрі басқаларды бағалауды ерте кезден бастайды. Жеткіншектер бірінші кезекте қарым-қатынастық сферасындағы мінез-құлықтың әртүрлі формаларына байланысты қасиеттерді саналы ұғынады. Бұл әрине, өзіндік бағалау өзгермейді деген сөз емес, оның динамикасы болып келеді. Психологиялық зерттеулерде жеткіншектердің адекватты өзіндік бағалау мәселесі соңғы орынға қойылмаған.

Жаңа арнайы тәжірибе жинағы, жаңа қоғамдық қатынастар мен байланыстарға түсетін орташа жас шамасы 11-14 жастағы балаларға кез келеді. Бұл жастың негізгі жаңа қалыптасуы қарым-қатынастың кеңеюі салдарынан өзіндік сананың өсуі ата-анамен, үлкендермен, құрдастарымен қатынастарының күрделене түсуі болып табылады. Жеткіншектің дамуындағы өзіндік санасы біршама тұрақты, өзіндік бағалауға және анықталған талаптану деңгейіне әкеледі. Олардың көптеген әртүрлі іс-әрекеттерге қатысатыны белгілі.

Бірақ өмір немесе іс-әрекет тұтастай реттелмейді. Тек олардың жеке түрлерімен механикалық түрде болады. А.Н.Леонтьевтің пікірі бойынша, іс-әрекеттің бір түрлері берілген сатыда жетекші немесе маңызды, ал басқа түрлері алдағы дамуынан онша маңызды емес.

Психологияда ең күрделі мәселелердің бірі – ол адамның қарым-қатынасқа түсе алмауы. В.А. Кан-Калик қарым-қатынас қиындығын қандай да бір «психологиялық күрес» деп атайды, олар қарым-қатынас жасауға және субъектінің әрекет етуіне кері әсер етеді.

А.К. Маркова қиындық әрекеттің, қарым-қатынастың үзіліс формасы есебінде анықтайды. Қиындықтардың бірнеше функциясы бар. Қиындықтың позитивті функциясы 2 мағынаға ие:

1) индикаторлы (тыңдарманның назарын өзіне аударту);

2) жүйелендіретін, мобилизациялайтын тәжірибе жинақтауда, қиындықтарды жеңуде және оларды анализдеу кезіндегі әрекет ету активизациясы. Сонымен қатар А.К. Маркова 2 мағынаға ие қиындықтың негативті жақ функциясын да бекітеді.

а) ұстамды – қиындықты жеңуде белгілі бір шарттың болмауы немесе өзіне қанағаттанбау;

б) деструктивті – ол қарым-қатынастың тоқталуына, одан кетуіне алып келеді.

Қазіргі таңда қарым-қатынас «күресі» немесе «қиындығы» әр түрлі бағыттар бойынша қарастырылуда. Ал жалпы психология тұрғысынан олар эмоционалды, когнитивті, тактика есебіне классификацияланады.

Жеткіншектердің қарым-қатынасын күрделендірудегі себептері мен факторларын қарастыруда ең алдымен жасөспірімдік ерекшеліктерге баса назар аудару қажет. Жеткіншек кезеңі ең күрделі кезең. Жеткіншек кезеңде балаларда психикалық дамуға байланысты өзара қарым-қатынас жасаудың 2 әртүрлі жүйесі қалыптасады: ересектермен және құрбы-құрдастарымен. Құрбы-құрдастарымен қарым-қатынас жасау әдетте өзара теңдік нормаларымен басқарылады, яғни өзара тең дәрежеде жүреді.

Құрбыларымен қарым-қатынас жасау жасөспірімге өз қызығушылықтары мен қажеттіліктерін қанағаттандыруда көп пайда алып келетіндігін жоғарыда айтып кеткен болатынбыз. Ол өзінің уақытының көп бөлігін құрбыларымен өткізе бастайды. Жасөспірімдік кезеңде жасөспірімнің құрбыларымен, сыныптастарымен, жалпы адамдармен қарым-қатынас жасауы күрделі болып келеді. Ересектермен қарым-қатынас жасау жасөспірімнің барлық мәселесін толық шеше алмайды. Қарым-қатынас мазмұнында біршама өзгерістер жүреді.

Егер кіші жасөспірімді білім және мінез-құлық туралы сұрақтар қызықтырса, үлкен жасөспірімді тұлғалық қарым-қатынасқа, индивидуалдылықтың дамуына тән сұрақтар қызықтыра бастайды. Өз ортасында бір-бірімен әрекет ете отырып, жасөспірімдер өзіне және құрбыларына деген рефлексияға үйренеді. Қарым-қатынастың жақын болғандығы соншалық, балалар сабақ, үй тірлігін мүлдем естен шығарып алады. Бұл кезеңде балалар ата-анаға көп бағына бермейді, өз істерін, жоспарларын, сырларын ол енді ата-анаға емес, өзі достасып жүрген құрбысына айтады, соған ғана сенім артатын болады. Құрбыларымен қарым-қатынас жасауда жасөспірім өз тұлғасын қалыптастыруға, қарым-қатынаста өз мүмкіндіктері мен қабілеттерін анықтауға тырысады. Бұл мақсаттарды жүзеге асыру үшін оған тек жеке еркіндік пен жауапкершілік қана қажет. Сонымен қатар ата-анаға байланысты жасөспірім жағымсыз ұстанымды да қамтиды .

Жеткіншек кезеңде сәттілік, адалдық, сенімділік өте жоғары бағаланады. Ал сатып бір-бірін сатып кетушілік және өз айтқан сөзінде тұрмау, эгоизм қатты жазаланады. Жасөспірімдер тобында көбіне лидерлік қарым-қатынас өте жоғары бағаланады. Қоршаған ортаның назарын өзіне аударта алмай жүрген жасөспірім үшін лидер болу ол үшін ең құнды нәрсе болып табылады. Қарым-қатынасқа түсе алмау жасөспірімге өзін жек көруге дейін апарады. Мұндай жасөспірімдердің оқу үлгерімі төмен, үлкендермен, тіпті өз құрбыларымен конфликтке көп түседі. Құрбы-құрдастары да жасөспірім үшін ең маңызды фигура болып табылады.

**Бақылау сұрақтары:**

1.Қарым-қатынастың этномәдени факторларын айтыңыз

2.Рухани қарым-қатынас деген не?

3.Іскерлік қарым-қатынас және этикеттер туралы баяндаңыз

4.Қарым-қатынастың манипулятивті деңгейін түсіндіріңіз

5.Қарым-қатынас мәдениеті деген не?

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1.Андриенко, Е.В. Социальная психология: учебное пособие / Е.В. Андриенко. - М.: Академия, 2011.

4.Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2011. – 448с.

5. Гольдштейн Н., Мартин С., Чалдини Р. Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным.-СПб.-2013

6. Зайдл, Б. НЛП. Модели эффективного общения: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2016.

7.Горелов, И.Н. Невербальные компоненты коммуникации - М., 2012

8.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2014. – 576 с.

9. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) – М.: Форум, 2011. – 304с.

10.Канитц, А. Техника ведения беседы: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2015.

11.Квинн В. Прикладная психология. - СПб.: Питер, 2009. - 560с.

12.Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова. - СПб.: Питер, 2013.

13.Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2012. - 544с.: ил.

14. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 448с.

**Қосымша әдебиеттер:**

2.Практикум по психологии состояний: Учебное пособие/ Под ред. проф.А.О. Прохорова. - СПб.: Речь, 2014. - 480с.

3.Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 409с.

5. Фромм Э. Искусство любить - М.: Изд. АСТ, 2009 г.

6. Шарков, Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2014.

7.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 178с.

8. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 187с

**Интернет-ресурстар:**

**1.**Пространственная организация общения: электронный ресурс. - http:// www.elitarium.ru/2010/12/15/prostranstvennaja\_organizacija\_obshhenija.html

4. Библиотека - http://www.koob.ru

5. Библиотека психологии - http://psylib.myword.ru

6. Российский студенческий портал – http://www.x-student.ru/

7. Все для студента - www.twirpx.com/

**Дәріс 14. Саналы серіктестік және сенімді қатынастар психологиясы**

**Мақсаты:** дәріс материалдары мен ақпараттар негізінде студенттердің тұлғалық дамуындағы қарым-қатынастың маңызды рөлін, қарым-қатынас базалық психологиялық категорияның теориялық-әдіснамалық және праткикалық негіздерін қалыптастыру

**Дәрісте қаралатын сұрақтар:**

1.Қарым-қатынастың құрылымы.

2.Қарым-қатынастың әлеуметтік ситуациялары.

3.Қарым-қатынастың механизмдері: дефиниция,  идентификация, рефлексия және эмпатия.

4.Тиімді қарым-қатынасқа түсу шарты мен құралдары.

5.Қарым-қатынастағы біліктілік.

Тұлғаның жас ерекшелігіне және дамуына байланысты әр бала қарым-қатынастағы қажеттілікпен анықталады, негізінен үлкендермен қарым-қатынас жасау арқылы қанағаттандырылады. Кең мағынасында қатынас сөзі адамдардың жеке және әлеуметтік өмірінің шарты болып табылады. Адамдардың басқару ісіндегі өзара ара қатынасы олардың арасындағы қарым – қатынасқа тікелей байланысты

Қатынас процесінің өзінде адамның құлқының арнайы қалыптасу моделі мен үлгілері негізгі орын алады. Әрі қарай ол тұлға құрылымына жалғасып кетеді, яғни, «ішке» еніп кетеді. Қарым – қатынас процесінің барысынды адам өзінің ішкі «Менін» қалыптастырады, сонымен бірге дүние туралы арнайы ой қалыптастырады. Өзімен - өзі қалған адам өзімен ішкі диалог күйіне түседі.

Ендеше, қарым – қатынас - бұл барлық уақытта диалог: бір адамның екінші адаммен немесе адамның өзімен - өзі. Диалогтік қарым – қатынас әр түрлі екі деңгейде болуы мүмкін: басқа адамдардың қатысуымен болған сырткы коммуникация, сонымен қатар адамның ішкі субъективті әлемінде, оның ойында, қиялында, есінде т.б. Бұл екі жүйе, яғни ішкі және сыртқы коммуникация өзара тығыз байланысты, олар өзара қиылысады және бірін – бірі толықтырады.

Адамдармен қарым – қатынас әр түрлі критериилердіңк өмегімен бағалнады. Олардың бір қарым – қатынастың «нәтижелілігі». Қарым – қатынас процесін зерттеуші белгілі поляк психологы Е.Мелибруда бұл құбылысты былайша талдайды. Қарым – қатынастың нәтижелілігі немесе әсерлілігіне ол белгілі бідр мәліметті екінші біреуге ол түсінетіндей етіп жеткізуді жатқызады. Ендеше, нәтижелі қарым – қатынас егер ол максимальды деңгейде шынайы болса, әріптестердің өзара түсінігін арттырады. Бір – бірін дұрыс түсіну дегеніміз не? Бұл екінші адамның айтайын дегені нәрсесін сезе білу. Өзара дұрыс түсіністік екі жақтың қарым – қатынас процесіндегі мүмкіндіктеріне байланысты.

Адамдар арасындағы өзара әсер тәжірибесі екіжақты түсінігінің деңгейі адамдар арасында жақсы нәрсені қалыптастырады. Бұл көбінесе адамдардың ойларын қате түсінудедн, сонымен бірге өз әріптестеріне оның айтпаған сөздергін тағып қоюдан да болып жатады. Бұның негізінде әр түұрлі себептер жатады: көбінесе адамдар өз ойлағандарын және нені шын мәнінде қалайтындарын айтпайды.

Басқа адамның сөзін дұрыс түсінбеудің басқа себебі өз ойын толық жеткізбегендіктен, яғни ойлардың дәл және бірегей жетпеуінен. Оның үстіне кейбір адамдар өз ойларын қажет болған жағдайда бас тарта алатындай етіп құрайды.

Адамдар қарым – қатынасында көрінетін ойлар мен сезімдер шарттылықтар мен рәсімдер себебінен қарама – қайшылыққа әкеп соғады. Сондықтан адамдар өздері айтуы тиісті нәрсені айтудан гөрі айтқысы келгенін айтады.

Қарым – қатынас процесі - күрделі құбылыс. Біз айтылған мәліметтің қабылдауда бұрмаланғандығын жиі байқаймыз. Сұқбаттас адам өз ойымен, есіндегі басқа нәрселерімен отырса, тыңдалған ой дұрыс қабылданбайды, яғни, жай ғана түрде айтатын болсақ, ол өзіне айтылғанды «естімейді».

Кейде адам өзіне не айтылатынына соншалықты сенімді болады да, өзі ойламаған түрде өзіндегі бастапқы құрылған ойдың әсерімен тыңдалған мәліметті бұрмалап түсінеді. Мұндай «маған не айтайын дегеніңізді онсыз да білем» деген ішкі сенім себепті адамдар тиісті мағлұматтан алыстап кетеді. Мұндай жағдайда олар өзге адамдарды оған баға беру мақсатында тыңдайды. Сөйлеушіге деген мұндай бағалық тұрғыдан болған қарым – қатынас қабылданған мәліметті талдау барысында тым қатты сынға алып барады.

Ғалымдардың дәлелдеуінше, қатынастың бұзылуының негізі - әріптестердің сөйлесу кезіндегі бір – біріне деген өзара сенімнің болмауы болып табылады. Жеке тұлғалар арасындағы қатынас бұзылғанда, оны қалай жөндеу керек деген әңгіме туады. Психологтардың пікірінше, адамдар арасындағы қарым – қатынастың сәтті болуының негізгі факторлары бар. Бұндай факторлардың бірі – сөйлеушінің сенімділігі. Мұнда тыңдайшының айтылған нәрсеге деген сенім деңгейі незарда тұтылады. Сөйлеушінің сенімділігі егер оны тыңдаушы оның өзі сөйлеп тұрған салада белсенді санағанда ғана өседі.

Қарым – қатынастағы сенім деңгейі келесідей жағдайлар себебінен өседі:

*А) Өз тілегінің ашық жариялануы*

*Б) Қарым – қатынастағы жылы қабылдаушылық.*

*В) Талқыланып жатқан сұрақта белсенділікті көрсете білу.*

*Г*) *Өз ойларын сенімді етіп жеткізу.*

Кей жағдайларда сөйлеуші өз ниетін жасырады да, өзгені шалғытатын маневрлерді пайдаланады. Қарым – қатынастағы сенімділік субъективті шындықпен қатысты болады және сұқбаттасына деген сенім мен оның сөздеріне илануға дайын болуға негізделеді. Егер бір мәліметті жеткізуде бірнеше әдістерді қолданатын болса түсінбеушілік азаяды. Қарым – қатынастың нәтижелілігі егер ойлар дәл және түсінікті құрылса, арта түседі. Сонымен қоса, қарым – қатынас нәтижелілігінің тағы бір себебі біздің өз айтқандарымызға деген жауаптылықтан да болады.

Ендеше біз қарым – қатынастың нәтижелілігін қатынастың бір критерийі ретінде айттық. Критерийдің басқа түрін де атауға болады. Бұл – өз сезімдерін жеткізудегі сұранысты қанағаттандыру деңгейі. Көбінесе мынадай кеңестерді естіп жүреміз: «Көңіліңді түсірме!» «Қапаланба!» және т.б. Егер осындай кеңестерді бағалайтын болсақ, олар бір ғана нәрсеге шақырады: «Қазір сезініп жатқаныңды сезінбе!» Мұндай тілектер эмоционалды экспрессияның бұрмалануына себеп болады.

Бір – бірімен қарым – қатынас барысында адамдар әр түрлі көңіл – күйін бастан кешіреді. Оның үстіне эмоцияны жеткізу және көрсету жеке тұлғалар қарым – қатынасын жақсартатын бірден – бір фактор. Егер қарым – қатынас кезінде адамдар арасында әр түрлі мәселелер болса, ол адамдардың әр түрлі күй кешкендігінен емес, көбіне оны дұрыс шығара алмауынан болып табылады.

Ең көп тараған көзқарастың бірі сезім мен эмоция адамдар арасындағы қарым – қатынаста мәселелерді шешуге кедергі жасайды. Адамдар өз сезімдерін ойлы және рационалды іс жасау үшін іркіп қалып отырады. Шын мәнісінде шынайы сезімнен кету адамдардың бір – бірімен қарым – қатынасында өзін құрылымды ұстауға алып келеді. Сезімнің бұрмалануының көп тараған формасы адамдардың қатынас процесінде басқалардан түсетін мәліметтердің таңдалуында.

Адамдардың өз сезімдерін толық көрсете алатын көптеген жолдар бар. Алайда олар көбіне анық емес формада жеткізіледі.

Сезімдар жайлы аралықтағы хабарламаның бір тәсілі «риторикалық сұрақтар». Әдетте олар адамдарда тітіркенуді білдіреді. Сонымен бірге олардың көмегімен сұқбаттасының назарын өз қызығушылығына аударады және әріптесінің жауапты реакциясын пайда қылады. Мұндай тектегі сөзге мынау жатады: «Сіз қашан болсын өзіңізді өз деңгейінде ұстайсыз ба? Соны айту керек» Риторикалық сұрақтардың қолданылуы шынында адамдар қатынасында ештеңені өзгертпейді.

Қатынас процесінде сезімнің аралық берілуі сонымен бірге бұйрық және тыйым формасында да болуы мүмкін. Мысалы: «Сіз қазір – ақ менен кешірім сұрауыңыз керек!»Бұйрық және тыйымның көмегімен өзгелердің іс - әрекетін бақылай отырып, оларды шектеуге тырысады.

Сезімді көрсетудің басқа формасы – ұрсу мен балағаттау. Оны қолдану ашу және ызадан арылтады. Экспрессияның бұл формасы әдетте қарсылық пен келіспеушілікті көптеп тудырады. Бұл форма деструктивті характерге ие және адамдар қатынасына кері ықпал жасайды, көбінесе шиленіске алып келеді. Сезімді көрсетудің бұл формасының шынайы мәні өзгелерден кейбір сезімдерді жасыру болып табылады.

Тіксіну, көңіл толмаушылық, аяушылықты көрсету тұлға аралық қатынаста сөгіс пен қарсы талап үшін қолданылады. Әдетте қарсы талапта дұрыстықтын алыс жалпылық орын алады және «ешқашан», «әрқашан», «тағы да» және т.б. сөздермен беріледі. Әдеттте қарсы талапқа соған сәйкес жауап беріледі, бұл әріптестер қарым – қатынасын жақсартпайды.

Қажеттілікті көрсетуде эмоционалды экспрессияда сөгіс пен қарсы талап аз қоданылмайды.(негізінен көңіл толмаушылықты, тітіркенуді, аяушылықты және т.б) Әдетте бұл әріптес тарапынан қарым – қатынаста қарсылықты тудырады. Сөгіс пен қарсы талаптың қолдаылуы қарым – қатынас субъектісіне бұрын жиналып қалған өз сезімі мен эмоциясын шығарумен қатысты. Алайда бұл қарым – қатынаста өзара қанағаттанушылыққа апармайды.

Кей жағдайда сұқбаттас адам басқа адамда оның қандай да себептермен жағымсыз эмоциясы үшін ыңғайсыздық жхәне ұят сезімін шақыруға тырысады.

Сондықтан қарым – қатынаста ирониялық, сарказмдік нұсқау қолданылады. Иоронияны қолдануда сөйлеуші өз әріптесінің «алыстауын» ғана қалап қана қоймайды, сонымен бірге өзіндегі көңіл – күйді де көрсетуді көздейді.

**Бақылау сұрақтары:**

**1.** Тиімді қарым-қатынасқа түсу шарты мен құралдарын серіктестік қатынаста қалай қолданамыз?.

2.Қарым-қатынастағы біліктілік деген не?

3.Тұлғаарарлық қарым-қатынас құрылымын анықтайтын критерийлер қандай?

4.Қарым қатынастағы әсерлер мен жеке бастық әсер ету деген не?

.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

6. Зайдл, Б. НЛП. Модели эффективного общения: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2016.

7.Горелов, И.Н. Невербальные компоненты коммуникации - М., 2012

8.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2014. – 576 с.

9. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) – М.: Форум, 2011. – 304с.

10.Канитц, А. Техника ведения беседы: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2015.

11.Квинн В. Прикладная психология. - СПб.: Питер, 2009. - 560с.

12.Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова. - СПб.: Питер, 2013.

13.Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2012. - 544с.: ил.

14. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 448с.

**Қосымша әдебиеттер:**

1. Парыгин Б. Д. Социальная психология: истоки и перспективы– СПб.: СПбГУП, 2013

2.Практикум по психологии состояний: Учебное пособие/ Под ред. проф.А.О. Прохорова. - СПб.: Речь, 2014. - 480с.

3.Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 409с.

4.Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 240с.

**Интернет-ресурстар:**

**1.**Пространственная организация общения: электронный ресурс. - http:// www.elitarium.ru/2010/12/15/prostranstvennaja\_organizacija\_obshhenija.html

**2.**Четыре зоны общения: электронный ресурс. - Режим доступа: http: //vasilistova.ru/biznes-2/4-zony-obshheniya.

3.Берн Э. Формы человеческих отношений, http://www [lib.ru](https://www.google.com/url?q=http://lib.ru/&sa=D&ust=1473691283534000&usg=AFQjCNGbF6Wg5wOUpHMQWDy1UHhMtRg3-w)

**Дәріс 15. Өзара тәуелді қатынастар (созависимая) психологиясы**

**Мақсаты:** дәріс материалдары мен ақпараттар негізінде студенттердің тқлғалық дамуындағы қарым-қатынастың маңызды рөлін, қарым-қатынас базалық психологиялық категорияның теориялық-әдіснамалық және праткикалық негіздерін қалыптастыру

**Дәрісте қаралатын сұрақтар:**

1.Қарым-қатынастағы өзара тәуелді қатынастардың интерактивті жағы. Интеракциялар ұғымы.

2.Кооперация және бәсекелесу.

3.Бірлесу коммуникация негізі ретінде.

4.Әлеуметтік-психологиялық тренинг қарым-қатынасты тиімді жасау жолдарының бірі ретінде.

Тұлғаның қалыптасуының ең басты факторыларына қарым-қатынас жатады. Тұлғаның қалыптасуындағы қарым-қатынастың ең басты рөлді алатындығы туралы идеялар Отандық психологтардың: В.Г. Ананьев, А.А. Бодалев, Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, Г.Ф. Ломоф, А.Р. Лурин, В.Н. Мясищев, А.В. Петровский және т.б. еңбектерінде әрі қарай дамыды.

Адам – бұл әлеумет. Осыған орай қарым-қатынас әлеуметтік бағытта жүреді, сондықтан қоғамдағы жағдай қазіргі заманғы жасөспірімдердің қызығушылықтарының мотивациялық құрылымдарының өзгерістеріне тәуелді, осыған орай қазіргі жасөспірімдердің қарым-қатынас ерекшелікткрін игеру өте өзекті мәселе болып отыр.

Жасөспірімдік кезең тәрбиелік жұмыстардағы ең күрделі кезең болып табылады. Жоғарыда айтып кеткеніміздей, жасөспірімдік кезеңнің қиындықтары жыныстық пісіп-жетілумен байланысты. Тұлғаны тәрбиелеудегі күрделі тапсырмаларды шешуде ең маңызды рөл – тұлғаның қарым-қатынас жасай алуында болып табылады. Менің көзқарасым бойынша, жасөспірімдік кезеңде ұйымдастыру, коммуникация секілді қасиеттердің дамуы өте маңызды рөл атқарады. Жасөспірімдік кезеңде жасөспірімдер арасында қарым-қатынасқа деген қажеттіліктің жоғары екендігі байқалады. Сондықтан келешекте тұлғаның жан-жақты дамуы үшін, ең алдымен оны қарым-қатынасқа ерте кезден дағдыландыру керек.

Т.В. Драгуновтың көзқарасы бойынша, іс-әрекеттің негізгі түрі – бұл қарым-қатынас болып табылады. Қарым-қатынас жасөспірімнің мінез-құлқының, жүріс-тұрысының, іс-қимылының барлық жақтарын анықтайды. Қарым-қатынас процесі кезінде жасөспірімдерде әр түрлі қиындықтар пайда болады. Қарым-қатынастағы мұндай қиындықтар психологиядағы ең күрделі мәселелердің қатарына жатқызылады.

Қазіргі таңда жасөспірімдер арасындағы қарым-қатынас мәселесі көп атақты Отандық және шетелдік авторлармен зерттелуде. А.Н. Леонтьев қарым-қатынас кез-келген іс-әрекетте байқалады деп есептейді. В.М. Соковин (1974 жылы) тұлға қарым-қатынасын коммуникация, іс-әрекет, қарым-қатынас ретінде қорытындылайды.

С.И. Ожегов сөздігінде қарым-қатынас ұғымы өзара келісім, іскерлік және достық байланыс арқылы анықталады. Нақты әлеумет-танулық, психологиялық, педагогикалық зерттеулерде қарым-қатынас ұғымы өзара әрекеттестік, байланыс ұғымдарымен жақын мағынада қолдланылады. Сонымен қатар қарым-қатынас контекстінде өзара әрекеттесуді, қатынасты тиімді жүзеге асырудың тәсілдері, дағдылары, құралдары, адамның қабілеті мен қасиеттері жүйесінде қарастырылады.

Қазіргі кезде қатынас мәселесін философия, психология, әлеуметтану,этика, психолингвистика – осы сияқты әр саладағы ғылымдар әр жақты зерттейді. Мысалы, Л.П. Буева іс-әрекет пен қарым-қатынас өзара байланысты, сонымен қатар өзбетті деп тұжырымдайды, [ М.С. Каган қарым-қатынасты адамның іс-әрекетінің бір түрі, құрылым мен атрибутына тән деп қарастырады. А.Н.Леонтьев іс-әрекеттің қай түрін болмасын қарым-қатынаспен қабаттас болады деп түсіндіреді. Ол іс-әрекетті қарым-қатынастың қажетті шарты ретінде қарастырады .

Жасөспірімдік психологиядағы қарым-қатынас мәселесінің маңыздылығы Отандық және шетел психологиясында қарастырылған. Гештальтпсихологияның негізгі өкілі К. Левин жасөспірімдік және жастық шақ кезеңіндегі қарым-қатынасты әлеуметтік-психологиялық құбылыс жағынан қарастырды.

Левиннің тұжырымдауы бойынша, осы кезеңде жасөспірімнің өмір сүру әлемі, қарым-қатынас жасау шеңбері кеңейеді. Отандық психологияда Д.Б. Эльконин жасөспірімдік кезеңдегі қарым-қатынастың маңыздылығын мәдени-тарихи теориясы жағынан қарастырады. Элькониннің айтуы бойынша, жасөспірімдік кезеңде қарым-қатынас іс-әрекеттің негізгі түрі болып табылады, бірақ жастық шақ кезеңінде де ол өз маңыздылығын жоғалтпайды.

Қарым-қатынас жасау арқылы балалар қандай да бір байланыс құрады, әр түрлі әрекеттерге енеді. Барлық зерттеушілер (Л.С. Выготский 1984, Л.И. Божович 1968, И.С. Кон 1989 және т.б.) мен психологтардың айтуы бойынша, жасөспірім үшін ең маңыздысы – бұл оның құрбыларымен қарым-қатынас жасауы. Бұл жастағы жасөспірімдер үшін ең бастысы құрбыларымен бірге болу ғана емес, сонымен қатар достарының арасында қандай да бір статусқа ие болу.

И.С. Конның зерттеулері бойынша, мұндай әрекеттерге қол жеткізе алмау көбіне жасөспірімдердің құқық бұзушылығының бір себебі болып табылады. Ол жасөспірімдердің өз тобына қатысты кикілжіңдердің жоғары болуымен қоса беріледі. Жасөспірімдер өмірінде қарым-қатынастың маңызы өте зор және бала өскен сайын ол да ары қарай дамып отырады.

Қарым-қатынас арқылы тұлғаның кәсіби әрекеттегі жетістігі, қоғамдық өмірдегі белсенділігі, және әрқайсысының өзіне тән бақыты анықталады. Жасөспірімдік кезеңнің ең негізгі бағыты – бұл ересектермен қарым-қатынас жасауы, ал ең басты қажеттілік – ата-ананың бақылауынан, қамқорлығынан және де орнатылған ережелер мен тәртіптен құтылу, өзін еркіндікте ұстау. Оған деген себеп көбіне ата-ананың, жалпы ересек адамдардың жасөспірім бойындағы ішкі әлемінің өзгеруіне көңіл аудармауында болып табылады. Абстракті түрде ойлай отырып, ата-ана өз баласы жайлы басқаға қарағанда көп біледі. Бірақ балада болып жатқан өзгерістер тез жүріп жатыр.

Ирониялық ескертулер шынайы сезімдерді бүркемелейді, реалды көңіл – күйді тежеп тастайды. Адамның өзіне деген де ирония да болады, ол өз көңіл - күйінің көрінісін төмендетеді.

Адамдар арасындағы қарым – қатынас процесінде өте кең қолданылатын нәрсе – мақтау мен көтермелеу болып табылады. Әдетте онда өзге адамдарға қатысты кейбір бақылаушылық жинақталады, сонымен бір сәтте ол эмоционалды экспрессияның бір формасы болып табылады.

Қарым – қатынастағы өз сезімдерін атау да жиі қолданылады. Бұл әдісті дұрыс қолдану үшін сіздің әріптесіңіз қарым – қатынас кезінде осы әдістің қолданылуында өзін қолайлы сезінетінін білу керек.

Қарым – қатынас процесінде адамдар кім болғанына қарамастан, басқарушы немесе бағынушы немесе жай іскер және басқа әріптес болсын, ең маңызды мән бір – бірін тану және қабылдау болып табылады. Мұның негізінде адамдар аралық қатынастың белгілі бір түрінде адамдардың белсенді іс - әрекеті жатады.

**Бақылау сұрақтары:**

**1.**Қарым-қатынастағы өзара тәуелді қатынастарды түсіндіріңіз

2. Интеракциялар ұғымын талдаңыз

3.Агрессиялы қатынастарды түсіндіріңіз

4. Қарым-қатынас және альтуризмді қалай зерттеуге болады?

.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1.Андриенко, Е.В. Социальная психология: учебное пособие / Е.В. Андриенко. - М.: Академия, 2011.

2.Берн Э. Формы человеческих отношений, http://www [lib.ru](https://www.google.com/url?q=http://lib.ru/&sa=D&ust=1473691283534000&usg=AFQjCNGbF6Wg5wOUpHMQWDy1UHhMtRg3-w)

3.Берн Э. Игры в которые играют люди. Люди которые играют в игры. – М.: Изд. Эксмо, 2006 г.

4.Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2011. – 448с.

5. Гольдштейн Н., Мартин С., Чалдини Р. Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным.-СПб.-2013

6. Зайдл, Б. НЛП. Модели эффективного общения: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2016.

7.Горелов, И.Н. Невербальные компоненты коммуникации - М., 2012

8.Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2014. – 576 с.

9. Канке А.А., Кошевая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) – М.: Форум, 2011. – 304с.

10.Канитц, А. Техника ведения беседы: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2015.

11.Квинн В. Прикладная психология. - СПб.: Питер, 2009. - 560с.

12.Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова. - СПб.: Питер, 2013.

13.Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2012. - 544с.: ил.

14. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 448с.

**Қосымша әдебиеттер:**

1. Парыгин Б. Д. Социальная психология: истоки и перспективы– СПб.: СПбГУП, 2013

2.Практикум по психологии состояний: Учебное пособие/ Под ред. проф.А.О. Прохорова. - СПб.: Речь, 2014. - 480с.

3.Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 409с.

4.Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 240с.

5. Фромм Э. Искусство любить - М.: Изд. АСТ, 2009 г.

6. Шарков, Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2014.

7.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 178с.

8. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 187с

**Интернет-ресурстар:**

**1.**Пространственная организация общения: электронный ресурс. - http:// www.elitarium.ru/2010/12/15/prostranstvennaja\_organizacija\_obshhenija.html

**2.**Четыре зоны общения: электронный ресурс. - Режим доступа: http: //vasilistova.ru/biznes-2/4-zony-obshheniya.

3.Берн Э. Формы человеческих отношений, http://www [lib.ru](https://www.google.com/url?q=http://lib.ru/&sa=D&ust=1473691283534000&usg=AFQjCNGbF6Wg5wOUpHMQWDy1UHhMtRg3-w)

4. Библиотека - http://www.koob.ru

5. Библиотека психологии - http://psylib.myword.ru

6. Российский студенческий портал – http://www.x-student.ru/

7. Все для студента - www.twirpx.com/