**Қарым-қатынастың коммуникативті жағы туралы жалпы түсінік.**

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

**Дәрісте қаралатын сұрақтар:**

1. Қарым-қатынас ақпарат алмасу ретінде.
2. Коммуникацияның құрылымы, негізгі функциялары және түрлері.
3. Коммуникацияның вербалды және вербалды емес құралдары.

Қарым-қатынаста адамдар өзара идеялар, қызығулар, көңіл-күйімен, сезімдерімен, т.б. бөліседі. Мұның бәрін әр түрлі мәлімет ретінде қарастыруға болады.

Адамдар арасындағы коммуникативті процестер техникалық қондырғылар арасындағы алмасудан өзгеше болады, оның мазмұны және формасы бойынша өзіне тән ерекше, маңызды қасиеттері бар. Олардың ерекшелігі – кері байланыс процесі, коммуникативті барьер, коммуникативтік әсер және мәлімет берудің әр түрлі деңгейі (вербальды-сөз жүзіндегі, вербальды емес-сөз жүзіндегі емес) сияқты процестермен байланысты. Әрқайсысын бөлек-бөлек талдап көрейік: тұлғааралық қарым-қатынастағы кері байланыс. Ең алдымен мәлімет бір жақты болмайды, екі жақты пікір алмасу түрінде өтеді. Мәліметті беруші – коммуникатор, оны қабылдаушы – реципиент деп аталады.

Сондықтан да негізгі мәліметті беруден екінші адамға беру ғана емес, қарым-қатынас барысында ортақ көзқарас, пікір, ортақ мәнге келу маңызды.

Бұл міндетті орындауда ерекше механизм – кері байланыс іске қосылады, ол реципиентің коммуникатордың іс-әрекетін қалай қабылдап, бағалауына байланысты. Сонымен, кері байланыс дегеніміз – коммуникатордың әрекетіне деген реакциясын көрсететін мәлімет. Кері байланыстың берілуі әр түрлі жолдармен іске асырылады. Ең алдымен тура және жанама. Тура кері байланыста реципиент пікірі ашық түрде беріледі. Мысалы: «сенің пікірің маған ұнамайды», «не айтып тұрғаның маған түсініксіз», т.б. және де әр түрлі қимыл-қозғалыс (жест), ренжу, қуану, т.с.с. бұл түрде тиімді болады.

Жанама кері байланыс – психологиялық мәліметті берудің астыртын түрі. Бұл жағдайда әр түрлі сұрақтар, кекету, күтпеген эмоциялық реакциялар болуы мүмкін. Мұндай жағдайда коммуникатор партнердің не айтқысы келетінін өзі түсінуі қажет. Әрине бұлай түсіну әрқашан дұрыс болмауы мүмкін, сондықтан түсінісу қиынырақ болады.

Коммуникация процесінде тек мәлімет алмасу ғана емес, оны партнерлердің бірдей тура түсінуі қажет. Яғни коммуникация процесінде келіп түскен мәліметті дұрыс түсіну (интерпретация) проблемасы туындайды. Біріншіден, мәліметтің формасы мен мазмұны коммуникатордың жеке даралық ерекшелігі, реципиент туралы көзқарасы, ол туралы өзінің пікірі және қарым-қатынас процесіндегі жағдайларға байланысты. Екіншіден, оның жіберген мәліметі реципиенттің жеке-дара психологиялық ерекшеліктеріне, көзқарасы, пікірлеріне, жағдайға байланысты өзгеріске түседі. Солардың ішінде маңыздысы – коммуникативтік барьердің болуы (түсініспеушілікке әкелетін тосқауыл), ол – коммуникативтік процестің екінші ерекшелігі. Түсініспеушілік барьері, әлеуметтік-мәдени барьер, қарым-қатынас барьерлері болуы мүмкін.

Түсініспеушілік барьерлерінің бірнеше түрлері болады:

1) фонетикалық барьер жатады. Әр түрлі тілде, диалектіде сөйлеу, тілдегі кемістік (немесе дикция), тілдің граматикалық құрылымының өзгеруі. Өте тез сөйлеу, сөзді анық айтпау, қосымша дыбыстардың болуы да осыған себеп болады.

2) семантикалық барьер сөз мәнінің ерекшеліктері (тезаурус) әр түрлі жаргондар, слэнгтер. Әр түрлі ортаның өзіне тән «мини-тілі» болады. Өздерінің қалжыңдары, тілінің оралымдары, т.с.с. Мұндай барьерлерден аттай білу мұғалімдер, дәрігерлер, басшылар үшін өте қажет.

3) стилистикалық барьер – коммуникатор тілінің стилі жағдайға сәйкес келмегенде немесе реципиенттің психологиялық көңіл-күйіне сәйкес болмағанда көрінеді.

4) логикалық барьер коммуникатордың ұсынған логикалық тұжырымдары өте күрделі болғанда туындайды. «Ерлер логикасы», «әйелдер логикасы», «балалар логикасы», т.б. логикалар туралы айтуға болады.

Қарым-қатынастағы әлеуметтік-мәдени ерекшеліктерге саяси, діни, кәсіби ерекшеліктерді жатқызуға болады. Қарым-қатынас процесіндегі мәлімет алмасу деңгейлері екі түрде іске асырылады: вербалды, вербалды емес.

Вербалды (сөз арқылы) деңгейінде (негізгі) – тіл пайдаланыады. Сонымен қатар вербалды емес жүйелер де пайдаланылады: оларға оптикалық-кинестезиялық және акустикалық жүйелер жатады. Оптикалық-кинестезиялық жүйеге адамның сыртқы түрі және әсерлі қимыл-қозғалыстары, ым ишараттары, мимикасы, отырыс-тұрысы, жүрісі, т.б. жатады. Бұл жүйенің маңызды түріне көздік контакт жатады. Адамның сезімдері негізінен осылар арқылы беріледі. Партнердің сөзіне сенбегенде осыларға көңіл аударамыз.

Акустикалық жүйеге сонымен бірге коммуникатордың дауысының сапасын (тембрі, биіктігі, қаттылығы), интонация, сөйлеу темпі, дауыс екпіні және әр түрлі сөз арасындағы үзілістер (пауза), жөтелістер, күлкілері, т.б. жатқызады.

Және де коммуникативті процестің кеңістікте, уақытта уайымдастырылуы да маңызды. Қарама-қарсы отыру – дұрыс контакт, сыртынан айқайлау, керісінше бұрыс контакт болып есептелінеді.

Сонымен бірге тиімді тыңдай білу техникасы да маңызды. «Есту» және «тыңдау» күрделі еріктік процесс, зейін қойып, өз проблемасын ұмытып, өзгенің проблемасына тереңдей білу әрқашанда бола бермейді.

Тиімді тыңдаудың екі түрі бар: зейін қойып үндемей тыңдау – басын изеу, мимикалық реакциялар, көз контактысы, зейінін бөлудің әр түрлі фазалары. Кейде «Иә-иә» деген сөздерді айту немесе соңғы сөздерді қайталау да қолданылады. Екінші түрі рефлексивті тыңдау, әр түрлі сұрақтар арқылы, сөйлесушінің сөздерін басқаша айту, бір ойды басқа сөздермен жеткізу (парафраз), қорытындылау, аралық қорытындыларды айтып беру.h

**Қарым-қатынас және тіл.**

Қарым-қатынасты жалпыны өндіру, өзара әрекет ету мен бірлескен іс-әрекет процесінде адамдарды біріктіру ретінде түсіну, бұл жалпының ең алдымен қарым-қатынас құралы ретінде тіл болып табылатындығын жорамалдайды.

Тіл қарым-қатынасқа түсушілер арасында коммуникацияны қамтамасыз етеді, өйткені хабарды айтушы (хабарды сөз мағынасында кодтайды) және сол хабарды қабылдаушы декодировка жасайды, яғни сол мағыналарды ашып, сол хабардың негізінде өзінің мінез-құлқын өзгертуі қажет.

Ақпаратты басқа адамға беруші адам (коммуникатор) және оны қабылдайтын адам (реципиент) қарым-қатынас пен бірлескен іс-әрекет мақсаттарын іске асыру үшін мәндер кодификациясы мен декодификациясының бір жүйесін пайдалануы, яғни «бір тілде» сөйлеуі тиіс. Егер коммуникатор мен реципиент кодификацияның әр түрлі жүйесін пайдаланса, онда олар өзара түсіністік пен бірлескен іс-әрекет табысына қол жеткізе алмайды. Егер қолданылған белгілер (сөздер, жесттар, иероглифтер және т.с.с.) арқылы бекіген мәндер қарым-қатынасқа түсуші адамдарға таныс болса ғана, ақпарат алмасу мүмкін болады.

Мән (мағына) – бұл қоршаған болмысты тануға көмектесетін элемент ретіндегі белгінің, таңбаның мазмұндық жағы. Құрал арқылы адамдардың еңбек іс-әрекеті іске асады, белгілер (таңбалар) олардың танымдық іс-әрекеті мен қарым-қатынасын жүзеге асырады.

**Вербалды қарым-қатынас техникасы**

Вербалды емес қарым – қатынас жүйесі өте маңызды болғанымен , ол тек ойды айқындап, нақтылайды және нақты бір ақпаратты эмоция арқылы білдіреді.

Ал вербалды қарым – қатынас құрамы күрделі болып табылады.

Лексика (гр "lekikos" – сөздік) – бір тілде барлық сөздердің жиынтығы деген ұғымды білдіреді. Оны сөздік құрам деп те атайды.

Фразеология (гр"phrasis" – сөздік манерасы) тұрақты сөз тіркесі.

Грамматика (гр"gramma" - әріп жазу) – тіл құрамы, тіл формаларының жүйесі, сөз айтудың әдісі, синтаксистік конструкция тіл қарым-қатынасының негізін құраушы.

Синтаксис (гр "syntaxis" – орын тәртіп құру) – сөз, сөз тіркесін сөйлем құрастырудың тәсілі.

Дикция (лат "dictio" – оқылу, айтылу) – сөздердің оқылу және айтылу манерасы.

Сөйлеу қарым-қатынасы тек сөйлеу ғана емес. Ол ойды нақтылап сөз, сөйлем арқылы жеткізуінің күрделі түрі. Ол яғни қарым-қатынасқа дәл сөз тауып, одан сөйлем құрау, сөйлеу, серіктес адамды тыңдау, оның ойын, ұстанымын айқындау тағы басқа.

Тілді білу ол барлық сөйлеу қарым-қатынасының мәдениетін ұйғарады, ойды жинақтау дағдысы серіктес адамға түсінікті ету жеткізе білу, оның реакциясына уақытында жауап қайтару, серіктесін сендіру.

Сөйлеу қарым-қатынасының мәдениетінде тіл сөзді кең, нақты, мәнерлі, мағыналы етіп жеткізу үшін қолданады. Ол лексикалық, грамматикалық. Фонетикалық мәдениетінен тұрады.

Лексикалық мәдениет адамның сөз байлығын, қолданатын сөздердің нақтылығын, мәнерлігін көрсетеді.

Грамматикалық мәдениет сөздің толық, нақты етіп құрылым көрсетеді.

Фонетикалық мәдениет сөздің дұрыс оқылуы және нақты дикциясы арқылы серіктесіне ойдың мағынасын жеткізу.

Адамның қазіргі лексикасы сөйлеу қарым-қатынас мәдениетінде оның ой толғауы мен өмірлік тәжірибесіне оның дұрыс емес, төменгі профессионалдық лексикасын жағысмыз қабылдауы мүмкін.

Сөйлеу қарым-қатынас процесінде барлығы маңызды: серіктесіне қалай үндеу, әңгіменің басында және аяғында не айтылуы, ойды білдіруге қолданылатын сөздер т.б.

Іскерлік қарым-қатынаста монолог және диалог сияқты формаларын ажырта білу өте қажет. Монолог негізінде серіктеске бағытталмаған. Ол ақпаратты, мәліметті жеткізуге арналған. Қарым-қатынас барысында монолог 20-50% коммуникациялық эффектісін беретінін есте сақтау керек. Бұл ақпарат әрекеті де орташа эффект береді және қайтарма байланысын міндет етпейді.

Диалог эффектісі маңыздырақ. Ол монолог пен белсенді тыңдаудан тұрады. Сөйлесу қарым-қатынасының осы екі түрі де жекеше, сондай – ақ көпшілік әрекетінде қолданылады.

Сөйлеу қарым-қатынас эффектісі жоғарылату үшін арнайы коммуникативтік техникаларды қолдану қажет.

Вербалды коммуникативтік техника – бұл ақпаратты монолог және диалог әрекетімен жеткізу, көпшілік алдында сөз сөйлеу, түсінікті және белсенді тыңдаудың қабілеті.

Вербалды коммуникативтік техниканы дұрыс қолдану үшін серіктесінің актуалдық модальностін көрсететін тәсілдерді білуі керек. Модальность және техника жұмысының негізін түсіну үшін келесі жағдайды анықтау қажет. Адамның ой-санасы белгілі бір ортада қызмет ететіні белгілі. Адамның әс-әрекеті мен оның бұрынғы тәжірибесі, сондай-ақ ойдан құрастырған қиялдар мен есте сақталған бейнелер билейді.

Сыртқы өмір және ой-санамен үш модальность арқылы әрекеттеседі – негізгі бейнелер жүйесі, түйсіктер және елестер: визуалдық (көру), аудиалдық (есту), кинестетикалық (сезу),

Негізінде, адамның ақпаратты қайта құрастыру барысында модальностарының біреуі басты болып келеді. Мұндай модальность адамның басты репрезентивті жүйесі деп аталады. Осыған байланысты модальностер 3 топқа бөлінеді:

* *визуалдық* (ақпаратты бейне ретінде қабылдау және қайта қарастыру)
* *аудиалдық* (ақпаратты дыбыс және сөз ретінде қабылдау және қайта қарастыру)
* *кинестетикалық* (ақпаратты түйсіну арқылы қабылдау және қайта қарастыру)

Қарым-қатынаста ақпарат нақты түрде беріледі, егер де ақпарат серіктесінің модальностіне жақын, ұқсас термині қолданылса.

Осыған байланысты коммуникация қарым – қатынасты ақпаратты дербес беру және қабылдауы мәлімет ретінде көрсетіледі, вербалды және вербалды емес жүйесінің визуалдық, аудиалдық, кинестетикалық, аудио-визуалдық, визуалды-кинестетикалық каналдар көмегімен беріледі. Коммуникациялық құралдар мен каналдардың икемді етіп пайдалануы қарым-қатынас әрекеттесуінің мақсатына әкеледі.

**Вербальді коммуникация.** Сөйлеу – бұл вербальді коммуникация, яғни тілдің көмегімен қарым-қатынас жасау процесі. Вербальді коммуникацияның құралы болып қоғамдық тәжірибеде белгілі бір мағынаны құрайтын сөздер табылады. Сөздер дауытап, іштей айтылуы, жазылуы мүмкін немесе естімейтін адамдарда олардың орнын мағына беретін ерекше ым-ишаралар, жесттар басуы мүмкін (дактиология деп аталады, онда әрбір әріп саусақ қозғалыстарымен белгіленеді және жесттік сөйлеу, мұнда жест тұтас бір сөздің немесе сөздер тобының орнын басады).

Сөйлеудің мынандай түрлері бар: жазбаша және ауызша сөйлеу, соңғысы өз кезегінде диалогтық және монологтық деп бөлінеді.

Ауызша сөйлеудің ең қарапайым түрі диалог, яғни қандай да бір мәселені бірлесіп талдайтын және бірлесіп шешетін әңгімелесушілердің әңгімесі болып табылады. Ауызша сөйлеуге репликалар, әңгімелесушінің жекелеген сөздері мен фразаларын қайталау, сұрақтар қою, толықтырулар, сөйлеушіге ғана түсінікті намектарды қолдану, әр түрлі көмекші сөздер мен ??? тән. Бұл сөйлеудің ерекшелігі әңгімелесушілердің өзара түсінісу дәрежелеріне, олардың өзара қатынастарына тәуелді.Әңгімелесу кезінде эмоционалдық қозу деңгейінің үлкен мәні бар. Жабырқау, қуанған, қорыққан, ашуланған, таңданыс үстіндегі адам тыныш күйде болған кезіндегідей сөйлемейді, тек басқа интонацияларды ғана емес, сондай-ақ, басқа сөздерді ?? жиі қолданады.

Ауызша сөйлеудің екінші түрі – монолог, мұнда бір адам оны тыңдап отырған екінші адамға немесе көп адамдарға қарап сөйлейді: бұл мұғалімнің әңгімесі, оқушының жауабы,баяндама және т.с.с. монологтық сөйлеудің үлкен композициялық күрделілігі бар, ойдың аяқталуын, грамматикалық ережелерді қатаң сақтауды, монолог айтушының айтқысы келгендерінің қатаң логика мен жүйелілікпенбаяндалуын талап етеді. Монологтық сөйлеудің диалогтық сөйлеумен салыстырғанда үлкен қиындығы бар, оның развергнутое формасы онтогенезде кешірек дамиды. Еркін, қиындықсыз әңгімелесе алатын, бірақ монологтық сипаты бар ауызша хабарлама жасауда (баяндама, т.с.с.) алдын-ала жазып дайындалған мәтінге жүгінетін адамдардың кездесетіні кездейсоқ емес. Бұл көбінесе мектеп оқытушыларының оқушылардың бойында монологтық сөйлеуді қалыптастыруға байланысты жұмыс жүргізуге жеткілікті көңіл қоймағандықтарының салдары.

Жазбаша сөйлеу ауызша сөйлеуге қарағанда адамзат тарихында көп кейін пайда болды. Ол кеңістік пен уақытқа қатысты алшақ ораласқан адамдар арасында қарым-қатынасқа деген қажеттіліктердің нәтижесі ретінде пайда болды және пиктографиядан дамып шықты (ол кезде қазіргі жазу пайда болғанға дейін ойлар шартты схемалық суреттер арқылы берілді, мыңдаған сөздер бірнеше ондаған әріптердің көмегімен жазылды).

Жазу арқылы адамдардың жинаған тәжірибелерін ұрпақтан ұрпаққа қолайлы түрде жеткізу мүмкін болды, өйткені оларды ауызша сөйлеудің көмегімен беру кезінде ол бұрмалануы, өзгеруі, тіпті ізсіз жоғалып кетуі мүмкін. Жазбаша сөйлеу ғылымда пайдаланылатын күрделі таңдауларды дамытуда, көркем бейнелерді беруде маңызды рөл атқарады. Жазу мен оқу мектепте баланың ақыл-ой горизонтын кеңейтеді және білімдерді меңгеру мен хабарлаудың маңызды құралы болып табылады. Жазбаша сөйлеуді пайдалану барынша дұрыс тұжырымдамалар жасау, логика мен грамматика ережелерін қатаң сақтау, ой мазмұнының терең болу қажеттілігін туғызады.

**Сөйлеу механизмі.** Сөйлеу түрлі механизмдер арқылы жүзеге асып отырады да, олардың нақтымазмұны мен мәніне, мақсатына орай дамиды. Сөздерді қабылдағанда біз «сигналдардың сигналы» (2 сигнал жүйесі, бұл – адамның сөйлеу әрекетімен байланысты жоғары жүйке қызметі) арқылы тітіркендіру нәтижесінде нәрселердің мән-жайын қабылдап, олар туралы хабар аламыз. Әрине, ондай хабарлар саналы да, санасыз да болуы мүмкін. Осы орайда, сөйлеудің физиологиялық негізі И.П: Павлов іліміндегі екінші сигнал жүйесіне негізделеді. Ал екінші сигнал дыбысты сөзбен, сөйлеу әрекетімен байланысты. Адам сыртқы тітіркендіргіштерге әсерленіп қана қоймай, оларды тең мағынада сөз арқылы бейнелейді. Халқымызда «Көз жеткізбегенді сөз жеткізеді» деген тамаша мақал бар.Мұның мағынасы тікелей таным арқылы бейнеленетін заттар мен құбылыстардың қасиеттері түйсік, қабылдау, елес, процестерінің шектеулі шеңберін тереңдете түсіп, олардың мән-мағынасы сөз бен сөйлеу әрекетінің бейнелеуші – танымдық ерекшеліктері арқылы барынша ұғынықты бола түседі дегенге саяды.

**Сөйлеудің динамикалық локализациясы.** Осыдан 130 жылдай бұрын (1861 ж.) француз ғалымы П. Брока адамның ми қабығындағы сол жақ жарты шардың маңдай алабының үшінші бөлігінде төменгі қатпарларда дыбысты дұрыс айта алмай, сөйлеуде қиналатынын анықтаған. П. Брока мидың бұл бөлігін «сөздерді бейнелеудің қозғаушы орталығы» деп атады. Кейінірек, 1874 жылы К. Вернике мидың осы бөлігінің самай жағындағы жоғары қатпарында сөздердің бейнелерін сезіп білу орталығы орналасқан деген қорытынды жасады. Дегенмен, мұндай көзқарастар мен зерттеулердің жеткіліксіздігін Д. Джексон (1835-1911ж.) сынаған болатын. Одан кейінгі кезеңдерде физиологтар мен психологтар П. К. Анохин, Н.А. Бернштейн, А.Р. Лурия, А.Н. Леонтьев, Д.Н. Узнадзе, АҚШ-та Дж. Миллер т.б. өз зерттеулерінде сөйлеу әрекеті жөніндегі Брока мен Вернике түсініктерінің дәлелдері жеткіліксіз екендігін ашып көрсетті. П.К. Анохин сөйлеу әрекетінің физиологиялық механизмін арнайы және бірнеше қызмет атқаратын өте күрделі, сөйлеуге арналған жүйе ретінде түсіндірді. Ал екінші бір жүйе оны қамтамасыз етіп отыратын әрекет орталықтары екенін дәлелдейді. Сөйлеу механизмі – Н.И. Жинкиннің зерттеуі бойынша аса күрделі әрі сатылы процесс. Сөздерді қабылдау мен түсіну күрделі механизмдер арқылы жүзеге асып отырадды.

Адамның сөйлеуі күрделі психологиялық процесс екендігі және оның жоғары жүйке қызметімен байланысты болып түр-түрге бөлінуі, олардың орталықтары мидың түрлі алаптарында орналасатыны жөнінде айтуға болады.Мәселен, ауызша сөйлеудің орталығы мидың маңдай алабында орналасқан болса, жазу сөзінің орталығы мидың желке бөлігінде орналасқан.

Сөйлеу әрекетінің бұзылуы мидың белгілі алабының зақымдануына байланысты. Осындай зақымдану салдарынан адам сөзінің жүйесі және бірізділігі жойылып, афазиялық жағдайға ұшырайды. Афазиялар үлкен ми жарты шарларының белгілі бір алаптары жарақаттанып, ісік пайда болғанда, не түрлі ауруларға ұшырағанда пайда болады. Афазиялар динамикалық, эфференттік, афференттік қозғалысты және семантикалық, сенсорлық болып бөлінеді. Осы салада зерттеу жүргізген әйгілі психолог ғалым А.Р. Лурия еді. «Афазия» деген грек сөзінің мәнісі – мидың зақымдануы салдарынан адамның сөйлеу қабілетінің толық жойылуы, не өзге адамдармен қарым-қатынасындағы сөйлеу қабілетінің мардымсыздығы дегенді білдіреді. Сөйлеу қабілетінің мұндай кемістігінің түрлері әр қилы. Динамикалық афазияға ұшыраған адам сөздерінің реттік құрылымы бұзылатын болса, ал эфференттік қозғалыс афазиясында сөздер мен сөйлемдердің грамматикалық жүйесі бұзылады.

Афференттік қозғалыс афазиясы – сөздерді буындарға бөліп айта алмай қиналудағы кемістік. Ондай адамдар жеке дыбыстарды да айта алмайды. Семантикалық афазия - әрбір сөздің грамматикалық құрылысы мен мәнін жеткізудегі кемістік. Мысалы, осындай кемістігі бар адам «әкесі», «ағасы» деген сөздерді дұрыс айтқанымен, «әкесінің ағасы» не «әкесінің інісі» деген сөздердің мәнін ажырата алмайды. Сенсорлық афазия ауруына душар болған адамдар сөздерді дұрыс қабылдай алмай, олардың дыбыстық бөлшектерінің мәнісін түсінбейді.

Сөйлеуде кездесетін афазиялық кемістіктердің бәрі де – жан жүйесі күйзеліске душар болған немесе өзінің кім екенін де аңғара алмай, әр түрлі сандырақтарды айтып, елірме ауруға ұшыраған, сөйлеу қабілеті бұзылған адамдарда болып отыратын құбылыс.

Сонымен, сөйлеу өте күрделі қызмет болғандықтан, сөйлеу іс-әрекеті үш түрлі орталықпен қамтамасыз етіледі.

1. **Броктың сөйлеу қозғалыс орталығы.** (Бұл орталық зақымданған жағдайда адам дыбыстарды ести алғанымен ауызша сөйлеу жойылады).
2. **Верникенің есту сөйлеу орталығы** басқалардың сөзін есту және түсіну мүмкіндігін қамтамасыз етеді. (Бұл орталық зақымданған жағдайда адам басқа адамның сөзін түсінбейді).
3. **Детериннің көру сөйлеу орталығы немесе оқу немесе жазбаша сөйлеу орталығы.** (Бұл орталық зақымданған жағдайда оқу қабілетінің жоғалуы байқалады).

Сөйлеу орталықтары сол жақ ми жарты шарларында орналасқан (оң жақ ми жарты шары бұл мағынада «мылқау немесе сақау» және «саңырау» болып табылады). Оң және сол жақ атқаратын қызметіне қарай мидың оң және сол жақ ми жарты шарлары симметриялы болмайды (сол жақ ми жарты шары – дененің оң жағын басқарады және керісінше).

«Сөйлеу» мен «тіл» ұғымдары бірдей емес. Сөйлеу дегеніміз – адамдардың тіл арқылы басқа адамдармен қарым-қатынас жасау әрекеті. Бұл қарым-қатынасты әр адам өзінше, бірақ та сол ұлттың қолдванып жүрген тіл құралдары арқылы іске асырады. Ал тіл болса, осы құралдардың (дыбыс, сөз, сөйлем, осылардың арасындағы байланыс) жүйесі, яғңни, дыбыс қоры және сөздік қоры сондай-ақ, грамматикалық формалар болып табылады. Тіл қоғамдық өндірістің даму барысында, адамдардың өзара сөйлесі процесінде пайда болады, сөйтіп, адам дайын тілді игереді.

Тіл адамның санасы мен ақыл-ойын дамытушы фактор екендігін К. Маркс бір сөзбен ғана түйіндеп, «Тіл – сананың жиынтығы» дейді. Ал, қазақ психологы М.Мұқанов: «Ой – жолаушы, тіл – көлік, адамның басы - станция» деп бейнелік сөздермен өте керемет өрнектеп кеткен.

Тіл – қоғамдық құбылыс және табиғаттың адамға берген дарыны. Карталар, сызулар, есептеу құралдары сияқты т.б. шартты белгілермен бірге ол да психологиялық құрал болып табылады. Өйткені, сол белгілердің барлығы обьективтік шындықты біздің санамызда әр алуан таңбалармен бейнелеп, олардың сыр-сипатын, мән-жайын білдіреді. Осы бағытта қарастырғанда тілдің өзі, сөздердің бәрі – таңба, заттар мен құбылыстардың белгісі.

**Вербальды емес қарым-қатынас қызметі.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Коммуникативті жанасулардың көптеген түрлерінің ішінде қол алысудың мәні үлкен.

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

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

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

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

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

Тұлғааралық кеңістік зоналарға бөлінеді:

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

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

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

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

Қолданылған әдебиеттер:

1. Әлеуметтік психология

**Авторлар:** Дэвид Г. Майерс, Жан М. Туенж

**Аудармашылар:**Ерментаева А.Р., Қалкеева К.Р., Шолпанқұлова Г.К., Нурадинов А.С., Айқынбаева Г.Қ., Айтышева А.М

https://openu.kz/kz/book/aleumettik-psihologiya

[2.](https://psyera.ru/4557/sposoby-psihologicheskogo-vozdeystviya-na-lyudey)https://studme.org/167304267246/etika\_i\_estetika/barery\_obschenii\_preodolenie