**6-Дәріс тақырыбы:***Тұлғааралық перцепцияның механизмдері*

Қарастырылатын мәселелер:

1.Идентификация, эмпатия, рефлексия ұғымдары.

2.Қарым-қатынас бойынша серіктесіңді қабылдау жаттығуы, басқаларды эмпатиялық тұрғыда тыңдау қабілеттерін дамыту.

3. «Ортақтасу», «Айнадағыдай ету» тәсілдерін үйрену.

4.Қарым-қатынас процесінде өзіңнің сезімдерің мен әрекет-қимылдарыңды сезіну жаттығулары.

Адамның басқа біреуді танып-білуінде өзіндік сананың да ролі аз емес. Яғни бір адамның өзі туралы ой-пікірі неғұрлым бай болса, оның басқа адамға деген ой-пікірі, көзқарастары да соғұрлым баий түседі, ал екіншіден: екінші адамды неғұрлым терең, жан-жақты етіп ашып көре алса, онда оның өзіне деген көзқарасы да соғұрлым мағыналы әрі терең, жан-жақты болмақ. Демек осыдан мынандай ой тұжырымдауға болады. Адам өзін-өзі басқа адам арқылы тани біледі.Адамның екінші бір адамды қабылдау механизмнің келесідей жағы бар: 1) идентификация; 2) рефлекия; *3)*эмпатия.

Индентификация – саналы немесе санасыз түрде басқа адамның орнына өзін өзін қойып екінші біреуді түсіну жолы. Жалпы “индектификация” терминінің өзі “ұқсату” деген мағынаны білдіреді; ғылыми тұрғыдан индентификация және оған мазмұндылығы жағынан ұқсас келетін эмпатия көрністерінің ұқсастығы анықталған. Эмпатия да адамды түсінудің бір жолы болып табылады. Эмпатия негізінде адам басқа адамды эмоциялық жағынан ғана демеу, көмектесуге, түсінуге құштарланып талпынады.

Рефлексия — басқа адамды түсінудің тағы бір механизмі. Рефлексия барысында қарым-қатынасқа түсуші екі жақта бір-бірін бағалап, баға береді, әрі бір-бірінің бойындағы мінез-құлықтарына өзгеріс еңгізеді. Сонымен қатар бір-біріне баға бере отырып, адам екінші адамның жүріс-тұрыс, мінез-құлының себептері мен интерпретациясының жүйесін құруға ұмтылады. Рефлексия — басқа адамды түсінудің тағы бір механизмі. Сонымен біз қарым-қатынастың түрлерін, оның себептерін қарастырып өттік. Ендігі біздің беталысымыз, қарым-қатынастың адам өміріндегі алатын орны болмақ.

Идентификация –тұлғаның немесе басқа да адамдар тобының өзіндік және ортақ қарым-қатынасында көрінетін, серіктестердің ішкі күйі мен жағдайының салыстыруында жүзеге асатын және өзінің психологиялық және т.б. мінездемелерге еліктеуінде үлгі болуында көрініс табатын әлеуметтік-психологиялық механизм. Идентификация –адамның басқа адаммен, топпен өзін теңдестірунен көрінетін процесс. Бұл тұлғаның өзінің адами құндылықтарын иеленуінің әлеуметтік механизмі. Оқшауланудың идентифкациядан айырмашылығы –тұлғаның ортада және қатынаста өзін жабық ұстауы. Оұшаулануда жиі болатын жағдай біреудің жақындығынан немесе сенімінен айырылу, яғни эмоциялық салқындық. Идентификацияның тұлғаға әсері: бірі адамдармен қарым-қатынасты орнатуға, әлеуметтік-танымдық кеңістігінің дамуына ықпалы болса, ал екіншісі- индивидтің басқа адаммен араласып, соған ұқсап кетуіне әсері. Ал осындай жағдайда, оқшаулану адамға өзінің жеке тұлғалық сезімін сақтап қалуына мүмкіндік береді. Оқшаулану арқылы жауаптылығы, дербестілігі дамиды. Идентификация –адамның рухани өміріне және іс-әрекетінде маңызды рөл атқарады. Оның психологиялық маңызы- күйзеліс аясының тарылуына әсер етуі және ішкі тәжірибесінің молаюы. Ол басқа адамға эмоциялық жақындық сезімнің пайда болуымен белгілі. Сонымен қатар идентификация адамның қорқыныш ұялататын, үрей мен шаршаңқы күй туғызатын басқа обьектілерден және жағдайлардан психологиялық қорғауының элементі ретінде байқалады. Осының арқасында, адам өзінің қалағанына жету қабілетіне ие болып, әлсіздігі мен кемсітушілік сезімін жеңетін жаңа күшті бойына дарытады. Идентификация – бір индивидті, адамдар жұбын немесе топты тану үшін қолданылатын феномен. Дәл осы сезім адамдардың бөлінбестігін көрсетеді. Обьективті, субьективті ұқсастықтарына, теңдігіне қарағанда, бір-біріне тәуелділік бар. Тұлға аралық қатынастың тиімділігі мен мазмұны. Өзара түсіну механизмдерін қарастыра келіп, жалпы тану процесін талдауға болады. Барлық зерттеулерде бұл сфера:

1.Тұлғалық перцепция мазмұнын оқу;

2.Тұлғалық перцепция оқу процесі сияқты үлкен екі топқа бөлінеді;

Біріншісі тұлғалық перцепция мазмұны субьект пен обьект сипаттамасына байланысты, бұлардың өзара қарым-қатынасы үлкен рөлге ие.

Тұлға перцепция мазмұнын анықтау кезінде интерпретация, бұл негізінен ғылыми психологияға сүйене отырып, адам жүріс –тұрысы және оның себептерін қарастырады. Ал, басқа жағдайда, яғни қалыпты өмірде адамдар басқа адамдардың іс-әрекетінің себептерін білмейді, білген күнде де толық , нақты емес. Осыдан тындайтын-қосып жазу, яғни қабылдап отырған субьект келесі адам жайында өз өмірлік тәжірибесінен немесе басқа біреуге ұқсатудан адамға тән емес ерекшеліктерді қосып жазады. Бұл атрибуция деп аталады.

Егер қосып жазу құрылымы жағынан күрделілек болса, тек іс-әрекет нәтижесі емес, пиғыл (ниет), сезім және тұлғалық қасиеттері есепке алынатын болса, онда бұл каузальды атрибуция деп аталады. Атрибуция сипаттамасын Г.Келли:

1.Тұлғалық атрибуция (қосып жазу нақты жасалған іс-әрекет себебіне байланысты);

2.Обьектті атрибуция (әрекет бағытталған обьектіге қосып жазу);

3.Жағдаяттық атрибуция (қосып жазу жағдаятқа бағытталған) деп үш типке ажыратты.

**Коммуникация этикасы**. Iскер байланысты енгiзу техникасы. Байланыс кезендерi. Қақтығыстарды шешу. Байланыстар тәртiбi. Әдеп тәртiбi. Көпшіл адам болу – іскерліктің маңызды бөлігі ретінде.Икемді мінез –құлық дағдыларын дамытуға бағытталған жаттығулар: Мен үйге ораламын

Тұлғааралық қатынастағы кері байланыс.

Қарым-қатынас барысында ақпарат бір адамнан (коммуникатор – ақпарат беруші) екінші адамға (реципиент – ақпарат алушы) тек беріліп-алынбайды, алмасады. Сондықтан қарым-қатынастағы ақпарат алысу – тікелей ары-бері ауысу ғана емес, бұл процестің негізгі мақсаты белгілі жағдайдың не мәселенің жалпы мағынасын анықтау, ортақ көзқарасты белгілеу мен келісімге келу.

Осы міндетті шешу үшін тұлғааралық ортақтасу барысында кері байланыс механизмі қызмет етеді.

Кері байланыс дегеніміз – коммуникатордың әрекетіне реципиенттің реакциясы туралы берілетін ақпарат. Кері байланыстың мақсаты – ортақтасу серігіне оның мінез-құлықтары өзгелер жағынан қалай қабылданып, сезіліп тұрғанын түсінуге көмектесу болып табылады.

Кері байланыс түрлері: тікелей және жанама. Тікелей кері байланыс кезінде реципиенттің сөйлеушінің құлқына реакциясы ашық түрде көрініс алады. Мысалы, тікелей сөйлемдер «Сен айтып тұрған нәрсе маған ұнамайды», «Не деп тұрсың, түк те түсінбей жатырмын». Не болмаса тікелей қуаныш, ашу ыза, мұң сезімдерін айқын көрсететін ым-ишаралар. Кері байланыстың жанама түрі – психологиялық ақпаратты ортақтасу серігіне жасырын, астыртын жүргізу жолы.

Сонымен, психологиялық кері байланыс – тұлғааралық коммуникацияның алғашқы ерекшелігі.

Коммуникациялық кедергі туралы түсінік.

Коммуникация барысында ортақтасуға қатысушылардың мақсаты тек ақпарат алысу емес, сол ақпаратты қатынас серігінің мүмкіндігінше дұрыс қабылдап түсінгені.

Ақпарат берушіні жіберген мәлімдемелер тұрлаусыз болады. Олр ақпарат алушы жеке психологиялық өзгешелігіне сөйлеушіге сөз мағынасына ортақтасу жағдайына деген қатынасына орай өзгереді. Мысалы, бастығынан не ұлынан бірдей сөз естіген адам екі түрлі сезімде болады. Бастығының сөзін ілтипатпен тыңдайды. Ұлының дәл сондай сөзін ашумен қабылдайды. Мұғалімнің сөзін бір шәкірті насихат ретінде қабылдаса, екіншісі құлаққа ілмейді де. Бір телебағдарламаны әркім өз саяси көзқарасына, мәдени дәстүрлеріне, рухани құндылықтарына қарай әр түрлі бағалайды.

Кедергі пайда болған кезде ақпараттың алғашқы мәні не өзгереді, не жоғалады, не мүлдем ақпарат жетпейді.

Коммуникациялық кедергінің түрлері – түсініспеушілік кедергісі, әлеуметтік-мәдени айырмашылық кедергілері, қатынас кедергілері.

Түсініспеушілік кедергілері: фонетикалық, семантикалық, стильдік, логикалық.

Фонетикалық кедергі адамдар әр түрлі тілде, диалектте, не сақауланып сөйлегенде пайда болады. Сөйлеушінің тілі реңкі жоқ, тез, жаңылтпаш, қажетсіз өздерге толы болған кезде де, түсініспеушілік кедергісі туындайды. Мысалы, орыс тілді білмейтін адам Ресейде бірінің тілін бірі ұқпайтын жолаушылар түсініспеушілік кедергісіне тап болады.

Семантикалық кедергілер жаргон не слэнг мәселесімен тығыз байланысты. Ортақтасуға қатысушылардың өзіндік шағын мәдениеттерінде ұғымдар мен құбылыстардың ерекше мән-мағынасы болады. «сұлулық», «борыш», «тәртіптілік» құндылықтар. Мысалы, әміршіл бастық бағынушының үндемей көнгенін қаласа, демократияшыл жетекші қол астының сөз еркіндігін қолдайды.

Тұлғааралық коммуникацияны нәтижесіз, тиімсіз ететін кедергінің келесісі – стильдік тосқауыл. Стильдік кедергі – коммуникатор мен реципиенттің тілдік стильдері бір-біріне не тілдің стилі ортақтасу жағдайына, реципиенттің көңіл-күйіне сәйкес келмеуі.

Логикалық кедергілер – сөйлеуші мен тыңдаушының қабылдау логикасы, дәлелдеу жүйесі әртүрлі болғанда пайда болады. Қоғамда логикалық жүйелер өте көп. Мысалы, балалар логикасы, әйелдер мен ерлер логикасы, басша мен бағыныштылар логикасы.

Әлеуметтік-мәдени айырмалар кедергілері әлеуметтік, саяси, діни көзқарастарға, жынысына, жасына, мамандығына байланысты болады. Мысалы, тыңдаушы жасы мен әлеуметтік статусы жоғары адамның сөзін ешқандай кедергісіз қабылдаса, беделі төмен кісінің сөзін елемеуі мүмкін.

Қатынас кедергісі – коммуникаторды жақтырмайтындықтан оның мәлімдемесін де қарсы қабылдау, сенімсіздік сезімін туғызатын коммуникатордың сөзіне күдікпен қарау.

Кез-келген психологиялық кедергі ақпарат қабылдау жолында құрылатын реципиенттің өзін-өзі қорғауы.

Коммуникациядағы ықпалдау.

Коммуникациялық ықпалдау шарттары мен түрлерін талдасақ, оның екі типін анықтаймыз. Коммуникатордың реципиентке жасаған әсерінің мақсаты мен құралдарына орай әміршіл және диалогтық коммуникация типтеріне бөлінеді.

Екі типтің айырмашылығы коммуникатордың ұстанымына, мәтіннің сипатына, коммуникациялық кеңістікке, кеңістіктің ұйымдастырылуына, бейсөздік тәртіпке орай анықталады.

Іскерлік әдеп нормаларымен төмендегілерді санауға болады:

1. адалдық, ақ ниеттілік, және сенімділік.

2.жеке бас құқығын құрметтеу.

3. Ұжымдылық.

4. көре алмаушылық, этикалық және қақтығыс қателерді түзету.

5. Экологиялық принциптері.

6.Заң және өзге де нормативтік-құқықтық нормаларды талап қолданыстағы қызметімен сақтау.

7. басқарушы компаниясы органдары немесе мемлекеттік органдардың біреудің заңсыз немесе этикаға жатпайтын мінез-құлық туралы ақпараттандыру.

8.гедонистический принципі

9. Қайырымдылық.

10. Корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік.

11. Кәсіпқойлық, құзыреті мен хабардар.

12. келісіммен хабарлылықды.

13. Құпиялылық және кәсіби құпия.

14.мүдделер қақтығысы болғандығы ынтымақтастық.

15. қорғау және корпоративтік активтердің дұрыс пайдалану.

16. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес.

Іскерлік этика принциптері

Оның лауазымдық шеңберінде басшылығына, оның қол астындағыларға қатысты ешқашан жол бермейді «Қызмет көрсету деңгейі әріптестер, клиенттер, және т.б.: 1. бар деп аталатын алтын стандартына ортақ орталық өзіне қатысты көруге тілек емес, сол іс-әрекеттер «.

1төменде талқыланатын принциптер тәртібі, олардың маңыздылығына байланысты емес: 2. өнімділігін басқару үшін қажетті қызметкерлердің келу үшін әділдік қажеттілігі.3. Этикалық бұзушылықтар қарамастан және қашан ол рұқсат етілген кімге арқылы түзету қажет.4. жоғарғы прогресс - қызмет мінез-құлық және танылған этикалық іс-әрекеті, олар көзқарас моральдық тұрғыдан алғанда, ұйымның дамуына үлес болса.

5. Ең төменгі прогресс - танылған этикалық іс-әрекеттері, олар кем дегенде этикалық нормаларды бұзу болмаса,.6. Этикалық адамгершілікке және басқа да ұйымдар, аймақтар, елдер дәстүрлерін ұйымның қызметкерлерін толеранттылығы жатады.7. Жеке релятивизма және әмбебап этика талаптарына этикалық релятивизма A қонымды үйлесімі.8. Жеке және іскерлік қарым-қатынас дамыту және шешім қабылдау үшін бірдей негізінде ұстанатын ұжымдық принципі.9. Кез келген қызмет мәселелерін әр жұмыскерде (резидент-конформизм ақылға қонымды шегінде болуы тиіс) шешуге пікір бар.10. бағыныштыларға зорлық-зомбылық, «қысым»нысаныныңболмауы.11. әсерлі табандылық - этикалық стандарттар табысты басқару және барлық қызметкерлері тарапынан жалғастырды күш-көмегімен ұйымның өміріндегі жүзеге асырылуы мүмкін.12. біреуге қақтығысқанда(бағынатын, тұтынушы және т.б)өз күшін есепке ала білу13. сенім алға техникалық-экономикалық - және т.б. қызметкердің құзыреттілік, баж, оның мағынасы,14. қақтығыс-тегін ұмтылу.15. бостандығы болуы, басқалардың бостандығын шектемеу.16. принципі қызметкерлердің өзге этикалық мінез-құлық ықпал етеді.17.«ішкі» және «сыртқы» критикалардың болмауы.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1.Лютова С.Н. Социальная психология личности (теория и практика): Курс лекций. М., 2002.

2.Соловьев Э.Я. Этикет делового человека: Организация встреч, приемов, презентаций: для бизнесменов и всех, кто вступает в контакты с иностранными фирмами, предпринимателями, дипломатами. - М., 1994.

3.Чернышева М.А. Этика деловых отношений. - М., 1988.

4.Холопова Т.П., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. - М., 1996.