**Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті**

**Философия және саясаттану факультеті**

**Жалпы және қолданбалы психология кафедрасы**

**«Жеке және әлеуметтік өрлеу этикасы » пәні бойынша**

**ДӘРІС ТЕЗИСТЕРІ**

**Алматы 2018**

**8 дәріс. Тілдесу әлеуметтік психологиялық категория ретінде**

1. Іскерлік қарым қатынастың басты шарты тілдесу
2. Тілдесу мәселесінің тиімді шешім тренингтер

Тренинг дегеніміз не? Тренинг сөзі (ағылшын тілінен train – тәрбиелеу, оқыту, үйрету, машықтандыру) – бұл жұмыс нәтижесіне және қажетті машықты дамытуға қол жеткізуге бағытталған, машықтану және қандай да бір саладағы жүйелі тапсырмаларды, әрекеттерді немесе ойындарды орындай білу. Тренинг оған қатысушыларға ақпарат жетіспейтін бөлімшелерге, құрдастарының қысымына төзе алатындай дағды, тәлім (мінез-құлық) қауіпсіздігі дағдысын қалыптастыруға мүмкіндік береді. Тренингтің талассыз беделі – ол оқу процесіне барлық қатысушылардың белсенді болуын қамтамасыз ету болып табылады.

Тренинг өткізуге қойылатын талап қандай? Бұл, ең алдымен:

\* тренингке қатысушылардың қолайлы саны 20-25 адам;

\* тренингке қатысушылардың көлеміне сәйкес, қатысушылардың өзара белсенді әрекет етуіне мүмкіндік беретін, «тренингтік шеңбер» бойынша орналастыратын орны бар ғимараттың болуы;

\* тренингтің кез-келген сабағының басында аталған сабақтың мақсаттарымен және тапсырмаларымен қатысушылардың танысу міндеттілігі;

\* тренингтің бірінші сабағында «таныстыру» мен «келісім» қабылдау жаттығуларын

– топтардың жұмыс істеу ережесін өткізу;

\* достық қалыптағы сенімді атмосфера қалыптастыру және бүкіл тренинг бойында соған қолдау көрсетіп отыру;

\* бүкіл тренинг бойында барлық қатысушыларды белсенді араласуға тарту;

\* әрбір қатысушының сезімдері мен пікірлерін құрметтеу;

\* тренингке қатысушыларды мадақтау;

\* тренингке қатысушылардың алдарына қойған оқу-жаттығуларының мақсатына, өз пікірлерін таңбай қол жеткізу;

\* тренингтің әрбір кезеңінде тренерлердің уақытша шекті қадағалауын қамтамасыз

ету;

\* теориялық материалдар мен интерактивті жаттығуларды тиімді үйлестіруді қамтамасыз ету;

\* тренинг аяқталысымен оның қорытындысын шығарудың міндттілігі.

Тренинг бір немесе бірнеше сабақтан тұрады, олардың ұзақтығы – бір сағаттан бірнеше күнге дейін созылуы мүмкін. Тренингті өткізу құрылымы мен кезеңдері қандай?

1. Тренер (оқытушы) ең алдымен қатысушыларға міндетті түрде тренингтің тақырыбын хабарлауы тиіс.

2. Содан кейін қатысушылар тренингтің мақсаттарымен және тапсырмаларымен таныстырылады. Егер тренингтің мақсаттары және тапсырмалары жазылып, көрінетін жерге ілініп қойылса, онда жақсы.

3. Тренингті өткізуге қажетті материалдар мен жабдықтар алдын ала дайындалады. Оны дайындауға тренингке қатысушыларды тартуға болады.

Кіріспе. Бұл кезең кез-келген қолайлы нысанда өткізілуі мүмкін, бірақ ол келесі жұмыстың сарынына бағыт береді. Сондықтан бұл кезеңде тренер демократиялық, дем беруші атмосфера жасауы тиіс. Егер тренер-педагог өзінің күтетіні туралы және алда тұрған жұмысқа қатысты ережелер туралы айтса, ол дұрыс. Қатысушыларды жұмысқа кіріспе сөздің, мультимедиалық таныстырудың және т. б. көмегімен «кіргізуге» болады.

Таныстыру. Таныстыру кез-келген тренингтің бірінші сабағының қажетті процедурасы болып есептеледі. Таныстыру топтарды жандандыруға, оларға қатысушыларды оқу процесіне тартуға, қарым-қатынас жасау машығын өрістетуге мүмкіндік береді. Таныстыру қатысушылар бірін-бірі білетін жағдайда да жүргізіледі. Таныстыруға: «Сұхбат», «Мені таны», «Визит картасымен алмасу» ойындарын өткізуге болады.

Қатысушыларды күту. Бұл кезеңге семинар-тренингтен олар «айналым бойынша» кезекпен жауап беретін сұрақтардың көмегімен қатысушыларды күту ұғымы жатқызылады. Мысалы: «Бұл семинардан сіздер нені білуді/алуды қалайсыздар?». Алдын ала ватманға «күту ағашын» салуға болады. Әрбір қатысушыдан семинар-тренингтен жапсырылатын түрлі-түсті парақтарға (стикерлерге) және олар нені күтуге болатынын сұрап жазу және өзінің парағын күту ағашына жапсыру. Содан кейін осы барлық күтуді дауыстап оқу. Тағы бір нұсқасы, бұл, әрбір оқушы шығып өзінің күтетінін флипчартқа жазу.

Тренингті өткізу тәртібі. Әрбір қатысушы өзінің күтетінін айтып (жазып) болғаннан кейін, тренер-оқытушы оған тренингті өткізу тәртібін хабарлайды. Бұл аталған тренинг-семинардың қаншаға созылатынына, онда қанша сабақ болатынына байланыссыз жасалады. Қатысушылардың сұрақтары бар ма, соны міндетті түрде анықтау керек.Топтардың жұмыс ережелерін («келісімдерін») қабылдауы. Тренинг-сабағының басынан бастап қатысушылар өз оқуының жауапкершілігін сезінуі, тиісті жұмыс атмосферасын құруы, өзара сыйластық пен сенімге кіруі, сондай-ақ материалды меңгеру тиімділігін арттыруы үшін сабаққа мінез-құлық ережесін – тренинг немесе «келісім» қабылдау ұсынылады.

«Келісім» пункттерін парақ қағазға немесе тақтаға жазу қажет. Әрбір пунктті бірігіп талқылағаннан кейін, көпшілік дауыспен қабылданады және көрнекті орынға ілінеді. Тренинигке қатысушылардың назарын дауыс берілгеннен кейін олардың әрқайсысы аталған «келісімнің» орындалуы үшін жауап беретіндігіне аудару қажет.

«Келісімнің» үлгісі

\* кешікпейміз;

\* білуге және көбірек есте сақтауға тырысамыз;

\* «қол көтеру» ережесін қадағалаймыз;

\* ашық айтамыз;

\* бір-бірлеп сөйлейміз;

\* мәселенің мәні бойынша сөйлейміз;

\* бір-бірімізді тыңдаймыз;

\* бір-бірімізді ұғынуға тырысамыз;

\* өзгелердің сезімін сыйлаймыз;

\* құпиялылықты қадағалаймыз;

\* уақытша шекараны қадағалаймыз;

\* бір-бірімізге сый көрсетеміз (сөзбен, шапалақпен) және т.б.

Топтардың хабарландырылу деңгейінің бағасы

Оқытушылардың (тренерлердің) алдында тұрған міндеттердің бірі тренингке қатысушылардың хабарландырылу деңгейін бағалау болып табылады. Осы мақсат үшін тренинг тақырыбы жөнінде сұрақтары бар сұрақнамалар немесе сауалнамалар пайдаланылады. Сауалнамалар барлық тренинг өтіп болғанша сақталады, содан кейін оқушылардың білім деңгейі тағы бір рет бағаланылады. Нәтижелерін салыстыра отырып, қатысушылардың білімдері мен машықтарында қандай өзгеріс бар екенін білу қызық болады. Оның үстіне, тренингтің тиімділігін бағалауға болады.

Мәселелерді маңыздандыру. Мінез-құлықты өзгертуге уәж дайындау үшін тренингте талқыланатын мәселелерге қатысушылардың қызығушылығын ояту керек, бұл мәселені әрқайсысы үшін өзекті етіп жасау керек.Осы мақсатпен рөлдік ойын өткізуге болады.

Оқыту. Оқытушы-тренер психологиялық-педагогикалық білімді меңгеруі және оларды оқу процесінде іскерлікпен қабылдап алу әдістерін меңгеру қажет, ақпараттарды қатысушылардың жинақтауы және ұсынуы, олардың мінез-құлық қатынастарына ықпал ету керек. Оқытушы-тренер оқудың мақсаттары мен міндеттерін, әдістері мен тәсілдерін, ақпараттардың қайнарларын, алдын алу, білім беру бағдарламаларын білулері тиіс. Табысты оқу үшін қажетті шарттар:

-оқушының оқуға дайындығы;

-оқудың әртүрлі нысандары мен әдістерін қолдану;

-білімді нығайту үшін қайталауды пайдалану;

-шынайы өмірлік жағдаймен оқу процесінің сәйкестігі;

-дұрыс пікірдің, оқытушы

-тренерлердің оқушылардың әрекеттерін адекватты бағалаудың дер кезінде болуы.

Тікелей оқудың 2 кезеңі өзіне:

І. Ақпараттық блок немесе теориялық білімді ұсынуды;

ІІ. Тәжірибелік машықты шыңдандыруды қосады.

1. Ақпараттық блок

Бұл кезеңді толып жатқан қиындықтар туындаған сұрақ берушілердің сұрақтарына жауап беруден бастауға болады. Негізгі материал лекция, мультиймедиялық таныстыру түрінде ұсынылады. Содан кейін оқытушының (тренердің) таңдауына интерактивті оқытудың келесідей: рөлдік ойындар, сөзсайыстар, сапаршыны шақыру, кіші топтардағы жұмыс және т.б. әртүрлі әдістерін пайдалануға болады.

2. Тәжірибелік машықтарды шыңдандыру. Ақпараттық, теориялық тұрғыдағы кез-келген білімді ескере отырып, тәжірибелік іскерлікпен және машықпен міндетті түрде үйлесуі тиіс, осы машықтарды шыңдандыру қажет. Тренингтің аталған кезеңі өзінің өмірі мен денсаулығын, сондай-ақ қоршаған ортаны қорғау жөнінде қатысушылардың іс жүзінде меңгеру бейімділігіне шақырады. Осы мақсатпен рөлдік ойындарды, инсценировкаларды, сөз сайыстарды, «ми шабуылын» және жағдайға байланысты жұмыстың басқа да интерактивті нысандарын пайдалануға болады.

Қорытындысын шығару. Қорытынды тренингтің кез-келген сабағының аяғында шығарылады. Ереже бойынша, бұл процедура қатысушылар өздерінің ой-пікірлерімен, сезімдерімен бөлісуге, өздерінің ниеттерін айтуға есептелінген. Тренер семинарға қатысушылардан олар жаңалардың қандайын біледі, оларға қайсысы қызық, пайдалы, олар қандай жаттығулар орындады, естеріне түсіруді өтінуі, сұрауы мүмкін, сөйте отырып өткен материалдарды нығайтады. Егер тренер тренингке қатысушыларды олардың істеуіне мүмкіндігі бар тәсілдермен: ауызша және жазбаша алғыс жариялап, әлдеқандай бір кітапшалар, буклеттер, кәдесыйлар және тағы басқалармен үнемі көтермелеп отырса, ол жақсы. Не болмаса әлдеқайда жауапты тапсырмаларды сеніп тапсырады.

Қатысушылар әлеуметтік тәжірибеге - өзінің немесе басқа адамдардың тәжірибесінежүгінеді, сондықтан оларға бір-бірімен коммуникацияға түсуге, берілген тапсырмаларды бірігіп шешуге, кикілжіңдерді болдырмауға, жақындасудың ортақ нүктелерін табуға, ымырашықлыдққа баруға тура келеді.

**9 дәріс. Қарым-қатынастағы вербальды тәсілдер және олардың іскерлік сұхбаттасудағы рөлі**

1. Вербалды қарым-қатынас тіл, сөйлеу
2. Тілдегі сөз бірліктерінің мақсатына, жағдайына, мағынасына сәйкес қолданылуы

Адамдар бір-бірімен түрлі деңгейде түсініп және ақпаратты түрлі типте алмасады. Ақпарат ауызша және жазбаша қарым-қатынаста болады. Вербалды қарым-қатынас тіл, сөйлеу арқылы жүзеге асады. Тіл – сөз жүйесі, сөздерді дұрыс құрастыру, ойды төзбен толық жеткізу, дыбыстың, интонацияның, сөздің нақтылығы. Тілдік дыбыстық құбылыс – сөз темпі, дауыс ырғағы, ритм, тембор, дикция. Біз білеміз өте білімді және дұрыс ауызша және жазбаша сөз ол адамдармен өзара әрекеттесудің жемісті нәтижесі. Сөздік қарым-қатынастың құрылымына мыналар кіреді:

- тіл –сөз жүйесі, келбеті, айтылуы, олардың мағыларының дұрыс қосылуы.

- Тілдік дыбыс құбылысы

- сөз темпі, ритм, тембр, дикция. Мұнда бірізді, қарапайым, жай, өлшемді сөз манерасы маңызды.

- Дауыстың мәнерлі сапасы

- өзіндік дыбыс ерекшеліктері: күлкі, жылау, сыбырлау, күрсіну, пауза, мысқылдау. Қарым-қатынастың нәтижелігі екінші адамды үғыну, сөзді түсіну, интонацция.

Вербалды емес түрдегі ақпаратты оқи алуы.

Қарым-қатынастың синтоникалық моделіне қол жеткізу мақсатында тілді мазмұнды және кедергісіз қолдану репрезантивтік жүйе деңгейіне байланысты. Яғни әңгімелесу мен іскерлік қатынастар вербалдық формада (ағылшын тілінен аударғанда – verbal – сөз, ауызша деген мағына береді) жүзеге асады. Бұл қарым-қатынасқа қатысушылардан тек сауаттылықты ғана емес, сонымен қатар тілдік қарым-қатынас этикасын сақтауды қажет етеді. Және де бірқатар сөз сапаларына да байланысты болады. Оларға: сөз нақтылығы, сөз тазалығы, сөз жүйелігі, сөз мәнерлігі, сөз байлығы, сөз орындылығы жатады. Бұл сөз сапалары білім субъектілері арасындағы қарым-қатынастың тиімді болуында маңызды роль атқарады. Яғни: - сөз тазалығы - әдеби тілден тыс сөздердің қолданылмауы, соның ішінде диалектік, кәсіби, жаргон сөздер және т.б.; - сөз нақтылығы – сөз мазмұны мен ақпарат мағынасының негізіне сәйкес келуі. Сөздің нақтылығы сөзді орынды, нақты, сөз мағынасына қарай, синоним, антоним, омоним сөздерді дұрыс қолдана алуға байланысты. Сөз нақтылығының маңызды шарты - лексикалық нормалардың сақталуында. Егер сөйлеуші қажетті ақпаратты субъектіге жеткізуде мағыналас сөздердің ішіндегі ең орындысын таңдаған кезде ғана, сөз нақтылығы көрініс береді; - сөз жүйелігі – ойлау компоненттерінің бөліктері мен сөйлеу компоненттерінің мағынасының қатынасының көрінісі; - сөз мәнерлігі –тіл мәнерінің бар мүмкіндіктерін жүзеге асыру нәтижесінде көрініс беретін сапа. Ол барлық деңгейлердегі тіл бірліктерімен жасалына береді. Сонымен қатар, тілдің арнайы көркемдік қасиеттері болады (троптар, стилистикалық фигуралар), олар айтылған ойды, әсерлі, образды, эмоционалды етуге көмек береді; - сөз байлығы – ақпаратты барынша әсерлі жеткізе алуға мүмкіндік беретін сөз бірліктерін еркін және кең қолдана алу; - сөз орындылығы – тілдегі сөз бірліктерінің мақсатына, жағдайына, мағынасына сәйкес қолданылуы. Аталмыш категориялар вербальды қарым-қатынас құралдары болып табылады. Вербальды қарым-қатынас тек адамға ғана тән және тілді меңгеру міндетті шарт болып табылады. Өзінің коммуникативтік мүмкіндіктеріне қарай ол вербальды емес қарым-қатынастың барша түрлері мен формаларынан бай, дегенмен оны толықтай алмастыра алмайды. Және де вербальды қарым-қатынастың дамуы бастапқыда міндетті түрде коммуникацияның вербальды емес құралдарына келіп тіреледі. Жалпы адамдарда қарым-қатынастың вербальды және вербальды емес түрлері маңызды болып табылады.

**10 дәріс. Қарым-қатынастағы вербальды емес тәсілдер және олардың іскерлік сұхбаттасудағы рөлі**

1. Вербалды емес қарым-қатынас
2. Вербалды емес қарым-қатынас құралдары

Вербалды емес қарым-қатынас -«дене тілі», «ым-ишара тілі» деген ұғымдармен байланысты. Бұл қарым-қатынас құралына –поза, ым-ишара, мимка, визуалды қатынас, тұлға аралық дистанция.

Вербалды емес қарым-қатынас құралдары: – поза, жест, жүріс. Мимика - визиуалды контакт. - Тұлғааралық қашықтық. Вербалды емес тіл басқа адамның сезімін түсінуге және өзінің сезімін жеткізуге қолайлы, басқа әдістер ақпаратты жеткізе алмағанда маңызды, адамның айтқаны, қозғалыстың жасанды және оның ақиқат екендігін түсуге ыңғайлы. Бұл тіл барлық ер және әйел адамдарға, барлық мамандықтарға да толығымен түсінікті. Бірақ түрлі көзқарастар әр түрлі ұлт өкілдеріне байланысты анықтау қиынға соғады.Арнайы іскерлік сферада қарым-қатынас іскерлік мінездемеге ие болады қарым-қатынас түскенде іскерлік және тұрмыстық деп бөлініун арнайы және арнайы емес қарым-қатынас,формальды және фрмальды емес топтардың адамдардың байланыстырған дұрысырақ.

Формальды топтарға ұйымдастырылған ұжымға анық мақсаттар адамдарды қызметтері бойынша орналастыру, онда құқықтары мен міндеттері шарттарға сәйкес анықталады,ол қарым-қатынасқа түскенде міндетті түрде көрінеді.Бірақтан әр ұжымда іскерлік қатынастың басқа тағы жекеше қатынастың болатынын естен шығармауымыз керек.«Іскерлік қарым-қатынас» деген сөздің өзі көбінесі іскер адамдардың арасындағы,бизнесмен, комерсант пердпринимательдің арасындағы қарым-қатынас деп түсіндіріледі. Бірақ іскерлік қарым-қатынас дегенді кең көлемде түсіну қажет яғни ұйымдастырылған және кәсіби салада (іскерлік әңгіме, әріптестердің, әріптестік талас, класс жиналысы, бастықпен әңгіме, педсовет тағыда сол сияқты.)Іскерлік қарым-қатынасбұл әңгімелесушілердің арасында бір-бірімен ақпарат, тәжірибе алмасады, нақты мәселенің шешімін табу болады. Іскерлік қатынастың басқа қатынастан өзгешелігі - бұл процесте өздерінің шешімін табатын мақсат және нақты тапсырма қойылады. Қарапайым достық қатынастық көбінесе нақты тапсырмалар қойылмайды, арнайы мақсат жоқ және ол кез-келген уақытта тоқтатуға болады. Іскерлік қатынастың мақсаты қандайда бір мәселенің шешімін табу құралы болу керек. Іскерлік қатынастың өзгешелігі және телефон арқылы сөйлесу жатады. Ауызша қатынастың келесі түрлері көрсетіледі: әңгіме, дисскусиялар, таластар. Ал жазбаша іскерлік қатынастың түрлеріне көбінесе іскерлік хат, өтініш, өмірбаян, нездеме, түсініктеме,сенім хат, хаттама т.б. жатады. Қарым-қатынас жасағанда әңгіменің шарттары маңыздыроль атқарады, болатын орны, уақыты, көптеген кедергілердің болмауы, телефонның дыбыстары, бөлмеде ықтият болуы және стол үстінде қағаздарды реттемейут.б. Әңгімелесушінің қолы тимей жұмыс жасап жатқан кезінде қатынасқа түспей-ақ қойған жөн. Қандай болмасын әңгімеге алдын ала дайындалу керектігін ұмытпаған жөн. Егер әңгіме барысында көп нәрсе білу керек болса, онда арнайы, қажетті сұрақтарды рет-ретімен жазып алу керек.Алдын ала өзіңді дайындау маңызды. Мен әңгімені қалай бастаймын? Қандай аргументтер келтіремін? Қандай қарсылықты күту керек? Мен оларды қалай теріске шығарамын? Қандай соңғы шешуші аргумент қолданамын? Әңгіме жылу жүзбен орташа ырғақпен сөйлеген дұрыс - ол оның бойында сенімділікті ұялатады.Әңгіме белгіленген уақыт жайында ескертіп отыру қажет. Бірінші сөз ол сізге таныс,таныс емесболсын әңгімелесе беріледі.Осыдан кейін өзіңіздің көз қарасыңызды айта аласыз. Қарым-қатынастың болмауына келесі жағдайда әсер етеді. 1.Сенімсіздік көрсету.Кешірім сұраудан қашу керек яғни бұл сенімсіздікті білдіреді. «Кешіріңіз,кедергі жасасам». «Мен тағы естісем деп едім» «Өтініш,егер сізде есені тыңдауға уақыт болса». Керісінше,әңгімені бастағанда кездесуге не түрлі болғанын айту керек. Серіктесіңізгеоның сұрағының барлығына жауап бере алатыныңызды байқатыңыз.

2.Кездесу барысында ыңғайсыздық көрсету яғни «сізбен тесірек жағдайды

қарастырайық». «Мен өтіп бара жатып сізге кіре салдым». «Ал менде бұл жөнінде басқа пікір».

**11 дәріс. Іскерлік белсенділік атрибуттары**

Қарым-қатынас қызметтерінің сан алуандығын қарастыра отырып, қайсыбірін дұрыс не бұрыс деп айтуға болмас, себебі олар бір-бірін жоққа шығармайды. Дегенмен, жалпы қарым-қатынас үдерісі көп өлшемді және полиқызметті процесс тұрғысында зерттелуі тиіс. Топтың ұйымшылдығы – оның мүшелерінің біртұтастығын көрсететінең маңызды өлшем болып табылады. Адамдар арасындағы өзара қатынастар әлеуметтік жүйедегі ролі мен статусына байланысты қалыптасады. Достық қатынастар өте баяу дамығанымен, уақыт өткен сайын терең мағынаға ие болады. Мұндай қоғамда адамдардың мінез-құлқын, іс-әрекетін адамгершілік, этикалық нормалар мен ережелер арқылы реттеп отырады. Тұлғааралық қатынаста өздерін ұстай біледі, ролдік және әлеуметтік қашықтық сақтауға тырысады. Қандай да жеке шешімдерді қабылдау барысында топтардың, отбасының, еңбек ұжымы мүшелерінің қызығушылығы, жоспары, қажеттіліктері, келісімдері ескеріледі. Өз жұмыс нәтижесіне материалдық емес, моралдық марапат (атақ-даңқ, мойындау, табысқа жету) алуға тырысады.

Кәсіпорынның іскерлік белсенділігі мен қызметінің тиімділігін бағалау және талдау қаржылық талдаудың қорытынды кезеңі болып табылады.   
Кәсіпорынның іскерлік белсенділігі қаржылық жағдайында ең алдымен оның қаражат айналымының жылдамдығымен көрінеді. Іскерлік белсенділікті талдау, кәсіпорынның өз қаражатын қаншалықты тиімді пайдаланғанын анық-тауға мүмкіндік беретін, әртүрлі қаржылық айналымдылық коэффициенттердің деңгейі мен қозғалысын зерттейді.   
Кәсіпорынның қаржылық жағдайы активтерге салынған қаражаттың қаншалықты тез нақты ақшаға айналуына тікелей тәуелді болады.   
Жоғарыда айтып өткендей, кейбір актив түрлері әртүрлі айналым жылдам-дығына, яғни олардың ақша қалпына көшу жылдамдығына ие болады. Қаражат-тың айналымда болуының ұзақтығы ішкі және сыртқы сипаттағы бірқатар әр бағыттағы себептердің жиынтық әсерімен анықталады. Бірінші қатарға кәсіпо-рынның әрекет өрісін, салалығын, ауқымын және тағы да басқаларын жатқызу-ға болады. Елдегі экономикалық жағдаймен оған байланысты шаруашылықты жүргізу шарттары да кәсіпорынның активтерінің айналымдылығына да әсер ет-пейді. Сөйтіп, елдегі өтіп жатқан инфляциялық процестер, кәсіпорындардың басым көпшілігінің жабдықтаушылармен, сатып алушылармен реттелген ша-руашылық байланысының болмауы шамадан тыс қор жинақтауға әкеліп соқты-рады да, бұл қаражат айналымын айтарлықтай бәсендетеді.   
Қаражыттың айналымда болу кезеңі, едәуір дәрежеде кәсіпорынның ішкі жағдайымен бірінші кезекте, оның активтерін басқару стратегиясының тиімді-лігімен (немесе жоқтығы) анықталатындығын айта кету керек.   
Шынында да, қолданылған баға саясаты, құрылған актив құрылымы, пайда-ланылған тауарлы-материалдық қорларды бағалау әдістемесіне байланысты кә-сіпорын өз қаражатының айналымының ұзақтығына көп немесе аз әсер ету ер-кіндігіне ие болады.

**12 дәріс. Ара-кашықтықта тiлдесу**

1. Іскерлік хат мәдениеті
2. Қызметтік құжаттағы маңызды талаптар

Іскерлік хаттың мәдениеті. Құқық қорғау органдарының қызметкерлерінің жұмысын құжаттармен тығыз байланысты. Мамандардың айтуынша, жұмыс құжаттарын жасау және әртүрлі деңгейдегі жұмыскерлер жұмыс істеу кезінде 30 проценттен 70 процентке дейін уақыттары кетеді. Талапқа сәйкес, қызметтік құжат қатаң қалыптасқан. Олар нақты жасалған, көп тілде және артық, керексіз сөздер болмауы қажет.

Іскерлік қарым-қатынас қағидасына сәйкес тәжірибеде құжаттар мен жұмыс істеуде бүкіл әлемде бірдей және құқық қорғау органдарының қызметкерлері тек бір-бірімен ғана емес, сонымен қатар басқа мемлекеттің қызметкерлері мен, халықаралық қылмыспен күрес қызметкерлерімен байланыста болады. Барлық қызметтік құжаттарды былай бөлуге болады: нұсқаулы (нұсқау, шешім, бұйрық); анықтама(қызметтік хаттар, жазба, телефонограммалар және т.б) және ұйымдық (жарғы, дәреже, нұсқау). Қызметтік құжаттардың ішіндегі ең көп таралған түрі бұл –бұйрық. Бұйрық нақты, түсінікті және талапқа сәйкес болуы керек. Оның құрамы тақырыпша сияқты және көмектес септігінде тұрады. Қылмыстық құжаттардың ішіндегі үлкен орын алатын құжаттың бірі бұл іскерлік хат,ол әртүрлі себептерде қолданылады. Сауатты-түсінікті құралған хат керекті нәтиже алуға мүмкіндік береді. Қызметтік құжатты құрған кезде маңызды талаптарды орындау керек.

•орындаушы жеткізетін хабарды, қоятын сұрағын өзі нақты білу керек;

•хат нақты, дәл, қисынды болу тиіс;

•хат түсінікті, жеткілікті аргументті болуы тиіс;

•хат бейнетарапты жазылуы тиіс және эмоциялық рең болмау керек;

•қыметтік хаттың көлемі;

•салақ жасалған хат, орфографиялық, синтактистік және стилистикалық қателермен жаман әсерлер болмауы керек.

Хатты бағалау хаттың мазмұнын ғана емес, сондай-ақ конвертпен және жазылған бланкаға байланысты болады.Қызметтік хат белгілі бір бланкта, стандартарғасәйкес, керекті ревервтері бар қағазда жасалады. Оған келесі реквизиттер қолданылады: ведоство атауы, ұйымның атау, почта және телеграф мекен-жайы, телефон және факс нөмірі, күні, құжат индексі. Іскерлік хат-бұл жалғыз іскерлік құжат, бұған атау берілмейді. Мұнда ұйымның атын қысқартуға болмайды, бірақ ресми қысқарту рұқсат етіледі, бұл іскерлік хаттың реквизиті ретінде қажет. Хатты алушының аты және адресі бланктың үстінгі оң жағында белгіленеді.Іскерлік әдепті құжаттын анық, дәлелденген, обьективті және түсінікті болу керек. Қызметтік құжаттарда дұрыс жазылмаған сөздермен, терминдермен, қысқартылған сөздермен, шет сөздерді қолданудың дұрыссыздығымен күресу керек. Әрине, әрбір құқық қорғау органдарында және бөлімшелерінде құжаттарды жөндеудің өз дәстүрі бар, бірақ әрбір құжат, дәл, нақты, дәлелдемелі, обьективті жазылу тиіс, ал мазмұны іскерлік талаптарға сәйкес болуы тиіс.

Сұхбат.

Шет елде іссапарында, құқық қорғау органының қызметкері өз қызметін ресми адамдармен тиісті қызметтік дәреже деңгейінде, басты мақсатынан және іссапар тапрсымасынан орындаудан бастайды.Бұл байланыс кезінде, сұхбат өзіне мұқият дайындықты талап етеді. Байланысқа дайындалғанда және байланысты өткізу уақытында үш негізгі тірек орынды еске түсіру қажет. Біріншіден, пайдалы іскерліккөрісу, бұл әңгімелесушінің тыңдауына шеберлік қызықтыру. Екіншіден, өзара кездесу құбылысында, сенімділік ортасын жасау.Және үшіншіден, бұл іскерлік уақыт кезінде ақпаратты өнерлі пайдалану әдісі. Сұхбат ең алдымен алдына қойған мақсаттарға және нұсқауларға байланысты әртүрлі сипатқа ие болады.

**13 дәріс. Іскерлік сұхбаттар және олардың ерекшелігі**

1.Іскерлік келіссөз дегеніміз не?

2.Іскерлік келіссөздердің кейбір жолдары.

3.Іскерлік қарым-қатынастың жолдары

1.Келіссөздерді жүргізу және оларға қатысу – ірі немесе келіссөздердің нәтижесіне бірқатар факторлар әсер етеді. Олар келіссөздер: Бірінші жағдай. Жыл аяғындағы нәтижелер бойынша сіздің жалақыңызға Екінші жағдай. Фирманың бір бөлімшесі А типті компьютерлерді, Бұлар – келіссөздерді талап ететін қарапайым мысалдар, яғни келіссөздердің орындалуы үшін қажетті алғашқы жағдайлар: екі тараптың келіссөздерді келесі жағдайларда жүргізуге болмайды: Егер сіз нұсқаулар беру, өкім шығару құқығына ие болу; Егер сіздің ойыңызбен келіспейтін ойды консультант берген жағдайда; Егер белгілі-бір үшінші тарап болса және ол тарап өз ұсынысын ұсынса; Соңғы екі жағдайда өзара келісімге келу талап етілмейді.

Іскерлік арақатынастар кезінде келіссөздерді қолдануға болмайтын жағдайларды нақты келіссөздің параметрлері: Келіссөз заты (нысаны); Саудаласу объектісі немесе мүдделер ортасы; Уақыт шектеулері; Уақыт қарқыны (темпі). Осы параметрлерді дұрыс бағалау және бақылау келіссөздердің ең ұтымды жағы болып табылады.

Келіссөздерге дайындалу. Кез келген келіссөзді оңтайлы аяқтаудың қажетті шарты оларды. Ең алдымен тараптар ақпарат жинаудан бастайды. Мұнда: Қандай келісімге келу керектігі және оған жетудің ең оңай, қарапайым және тиімді жолы. Кез келген келіссөздің тиімділігін анықтау үшін критерийлер болады. Сапа. Келіссөздің нәтижелері барлық тараптарды мүмкіндігіше толық қанағаттандыратын Процесс тиімділігі. Егер келіссөздерге абсолютті қажетті уақыттан артық. Үйлесімділігі. Егер тараптар арасында бұрынғыдай жақсы қарым-қатынастар қалса, Келіссөздерге дайындықты жүргізу кезеңінде келіссөздерді жүргізудің неғұрлым артықшылығы. Міндеттемелер деп не міндеттемелерді өз мойнына алу.Ал қауіп төндіру мүмкіндігі – бұл қарсы жаққа шығу. Келіссөздерді жүргізу тиімділігі келіссөздердің барысын бақылау және тараптардың келісуі. Келіссөздерді жүргізу барысында қысым көрсету тактикасы қолданылуы мүмкін. Мәселен: Келіссөздерді жүргізуден бас тарту; Талаптарды тым жоғарылату; Келіссөздерді жүргізу барысында талаптарды бірте-бірте жоғарылату; Үшінші жақтың ырыққа көнбеушілігі; Келіссөздерді жүргізу уақытын тым созуды түсінеміз. Қысым көрсету тактикасы тек кейбір жағдайларда ғана оңтайлы

2. Келіссөздерді жүргізу үрдісі. Келіссөздерді жүргізу кезінде көзқарастары, ойлары және талаптары әртүрлі. Келіссөздерді жүргізу дағдылары мен тәсілдерін білу керек. Келіссөздердің оңтайлы нәтижелілігін келесі жағдайлар қамтамасыз етеді: Қарсыласыңның адам ретінде және талқыланып жатқан мәселе арасындағы

Жеке адамның позициясына емес, сол адамның мүддесі. Баламалы жағдайларды қарсылас тараппен бірге белгілеу; Проблеманы шешудің объективті жолын іздеу. Келісімге келу үшін әр тарапқа келесідей талаптар қойылады: Өз позицияңды нақты тұжырымдау; Қарсыласыңның жағдайға көзқарасы қандай екенін сипаттауға мүмкіндік беру; Шешімдерді ұсыну; Келіссөздерге қатысатын басқа да қатысушылардың шешімдерін тыңдау; Ұсынылған шешімдерді талқылау, ал керек жағдайда өзгертілген позицияны ұсыну.Келіссөздер жүріп жатқан тілді жақсы білу немесе аудармашымен бару.Сонымен, кез келген келіссөздерді жүргізу барысында қажетті біліктіліктерге жүгіну керек. Келіссөздердің нәтижелеріне сонымен қатар оның қатысушыларының танушылар да болуы керек. Енді келісөздердің заты мен оларды жүргізу жағдайларына байланысты болады.

3. Қауіпті жағдайда келіссөздерді жүргізу Кез келген ұйым қауіпті жағдайға тап болуы мүмкін, Біріншіден, қауіпті жағдай келіссөздерге қатысушы тараптардан өте күшті болуы. Екіншіден, келіссөздер жүргізу барысында туындайтын жағымсыз эмоциялардың интенсивтіліг:і

а) қауіп төніп жатқан заттың, объектінің құндылығына байланысты,

б) сол затты не объектіні толық немесе жартылай толық,

в) нақтылы проблеманы шешуге қажетті уақыттың болуы,

г) тұлғалық ерекшеліктермен анықталады.

Үшіншіден, жағымсыз эмоциялар келіссөздерге қатысушылардың бір-бірімен ақпарат алмасуына байланысты.

Төртіншіден, келіссөздерді жүргізуші тұлғалардың іс-әрекеттері қауіпті жағдайдың шиеленісу.Егер келіссөздер қауіпті жағдайлар деп таныған болса, онда ақпарат алмасуды оңтайландыру, яғни ақпараттан эмоционалды, деструктивті мәліметтерді. Ірі проблеманы бірнеше бөліктерге бөлу арқылы шешімдердің қабылдануын реттеу.Тараптар өз мәртебесін жоғарлатпайтындай етіп, олардың компромиске баруына байланысты. Келіссөздердің іске асуының кепіл берушісі болып саналады. Көп жағдайда келіссөздерді директивті емес әдіс арқылы жүргізу, қарсыласыңның не айтқанын мойындауға (ең болмағанда уақытша) дайын өз позицияңды өзгертуге дайын болу (бірақ тек сол қарсыластардың тұлғалық ерекшеліктерін және олардың ар-намысына, өзіндік ерекшеліктеріне, келіссөздерді жүргізудің іскерлік, нысандық мәселесіне басты көңіл бөлу; конструктивті шешім қабылдауға және ортақ келісімге келуге ықпалын тыңдай білу және қарсыласыңның сұрақтары мен тұжырымдарын оларды мотивтерді және ұмтылыстарды ашық түрде интерпритациялаудан (немесе бағалаудан) мағынасы нақты, екі жақты емес мәселелерді ашық талқылау.

Іскерлік әріптестік негізінде кәсіпкерлік әрекеттің тиімділігін жоғарлату мақсатында іске асырылады.

**14 дәріс. Шетелдің әріптестермен қарым қатынас жасау этикасы мен этикеті**

Іскерлік қатынас этикасы – мінез–құлықтық талаптардың принциптері, нормалар мен ережелердің әлемдік тәжірибе мен ғылым негізіндегі өндірістің жиынтығы. Іскерлік қарым – қатынас белгілі бір мінез –құлықтық қағидаларға сүйенуі керек, олардың ең басты қағидалары болып келесілер табылады:

1.іскерлік байланыстың негізінде жеке мүдделер мен өзіндік қызығушылықтардан басқа іскерлік қана қызығушылықтар болуы керек;

2.адамгершілік;

3.мейірімділік, яғни адамға мейірімділік жасау қажеттігі;

4.құрмет көрсетушілік, яғни қарсы тарапқа деген құрмет.

Этикет ережелерін қатаң түрде сақтау - өзін -өзі ұстау мәдениетінің маңызды талабы. Кәсіби такт –ьбұл қарым – қатынас кезінде басқаларға деген шыдамдылық, мұқияттылық және әдептілік танытудың үлгісі.

Шетел азаматтарымен іскерлік қарым –қатынас жасаудың негізгі қағидалары мен ережелері дипломатиялық хаттамамен белгіленеді. Шетел делегацияларын қабылдау мен қарым – қатынас жасау кезінде, келіссөз бен келісім шартқа қол қойған кезде, мереке күндері құттықтап, қаралы күндері көңіл айту – бұл дипломатиялық хаттама нормаларының сақталуын білдіреді. Қабылданған нормалардан қандац да болмасын бас тарту мемлекеттердің абыройына нұқсан келтіру сияқты бағаланады. Тіпті белгісіз бір кеткен қателік қасақана жасалған қорлауға тең. Қазіргі кезде мемлекеттер қарым –қатынастарыныңарасында 1991 жылы қабылданған «дипломптиялық қарым –қатынас туралы Вена Конвенциясы» бар.Дипломатиялық хаттаманың ережелері «халықаралық әдептілік» қағидасына негізделген, яғни мемлекетті таныстырып, көрсеттетін құрметтеулер мен қадірлеулердің барлығын сақтауды білдіреді. Хаттамамен шет мемлекетке келген ресми тұлғалардың өзін-өзі ұстауы, ресми жағдайларда киінуі және т.б. белгіленеді. Халықаралық этикет нормаларынан ауытқу шетелдік әріптестермен тек қана бейресми мәні бар, қызметтен тыс жағдайларда ғана жол беріледі. Бірақта осындай қарым –қатынас кезінде әдепсіздік таныту сияқты бағаланатын жағдайлардан аулақ болған жөн. Қызметтік немесе қоғамдық кездесу мен өзара сөйлесу барысында сыйлық сыйлау туралы ой келеді. әр бір мекемеде өздерінің сыйлық силау ережелері қалыптасқан дәстүрлері болады, бірақ осындай дәстүрлерге қарамастан барлығына ортақ негізгі ережелер де бар.Егер сізді біреу үйіне түстенуге немесе қонаққа шақырған болса, онда кішігірім сыйлық алып барған жөн. Сыйлық кімге сыйланса сол адамның талғамына байланысты болуы керек.Сыйлық қабылдар кезінде өзіңізді келесідей ұстауыңыз тиіс. Сыйлаған сыйлық қандай түрде болмасын оны қонақ кеткенге дейін ашпау қажет, себебі сыйлық туралы ойламаған басқа адамдарды ыңғайсыз жағдайға қалдыруыңыз мүмкін. Сыйлықты алғаннан кейін құр ризашылық аз болады, сондықтан өз ризашылығыңды ашық хат арқылы білдірген жөн. Іскерлік қарым-қатынас қандайда бір принциптерге негізделген, олардың ішіндегі негізгілері мыналар:

•іскерлік байланыс негізінде іске деген ниет білдіру, бірақ ол жеке және өзінің амбициясына байланысты болмауы керек;

•адалдық, ол өтірікке баралмайтын, әдепті сондай-ақ адамгершілік сапасын тудырады;

•ақ-ниет, ол адамдарға жақсылық жасау қажеттілігі (жақсылық-этиканың басты категориясы).

•қадірлеу (сыйлау), сөйлеушінің беделін қадірлеу. Ол адамның ізеттілігі, тактикалық ескертпелері, мейірімділігі бұның бәрі сыйластыққа немесе қадірлеуге жатады.

Этикет – бұл тәртіптің негізгі нұсқауы және қоғамдағы тәртіп. Этикеттің нұсқаулар ең біріншіден мәдениеттілікті көрсетеді.

1.Күнделікті қызметтік араласу.

•әңгімелесу, кездесу, келіссөздер;

•келушілерді қабылдау;

•жиналыстарға, мекемелерге бару;

•азаматтардың тұрған орындарына бару;

•жиналыс, конференция, отырыстар;

•кезекшілік, күзет.

2.Спецификалық қызмет араласуы.

•жұмыскезінде коллективімен араласу: а) субординациялық араласу түрі; б)жұмыскерлер арасында араласу;

•үйрену кезіндегі сабақ берушінің тыңдаушылармен жұмыс жүргізу.

•шет азаматтармен іскерлік қатынас.

3.Қауіпті қызмет түрі кезінде араласу.

•өзара келіспеушілік қарым-қатынасы;

•митинг, демонстрация, қатысушылармен араласу;

•спецконтингентермен араласу.

4.Вербалдықемесжәне арнайы емес араласу түрі.

•публикалық қатынас және интерьвю;

•баспада, теледидарда, радио арқылы сөйлесу;

•телефон, телесайт, радиохабар;

•іскерлік жазу.

**15 дәріс. Іскер адамның сыртқы келбеті**

1. Имидж туралы түсінік
2. Сыртқы келбетке назар аудару

3. Этикетті меңгеріңіз. Бұл зиялы адам үшін қажет.

Әдетте, белгілі бір адам турлы ой бес секунд ішінде алғашқы әсерге және әңгімелесудің алғашқы секундтарында қалыптасады. Дәл осы аз ғана уақытта адамдарда сіздің имиджіңіз туралы нақты түсінік пайда болады.

Сонымен, "имидж" деген не?

ИМИДЖ – ағылшын сөзі, сіздің өз келбетіңіз, сыртқы көрінісіңіз бен іс-әрекетіңіз арқылы көрсететін, яғни білдіретін "бейнеңіз" ретінде аударылады. Сіздің тигізген әсеріңізге қарай, басқалар да сізбен сондай қатынаста болады. Басқа сөзбен айтқанда, өзіңізді алғашқы сәттен қалай көрсетсеңіз, өзгелер де солай қарым-қатынас жасайды. Осы бір ақиқатты кейде ұмытып қалудан түрлі қателіктер мен кемшіліктер туындап жатады.

Имидж – бұл әрбір минут сайын ойлауды, сонымен қатар, ұмытып, еске түсіруді қажет етпейді.

Біз бойымыздағы жақсы деп есептейтін қасиеттерімізді негізге ала отырып, өзімізді тек ең жақсы тұстарымыздан көрсетуге тырысамыз. Әдетте, біз бір адамға ұнау үшін бірінші танысқан сәттен-ақ солай етеміз.

Жеке имиджге сүйену бүгінгі таңда әрбір мамандыққа аса қажет. Біз бір дәрігерге оның жақсы емші деген атағының шығуына байланысты барамыз. Біз дәл осы саясаткерді бізді қиындықтан алып шығады деп сайлаймыз.

Имидж адамға немесе ұйымға мән береді. Имиджге сүйене отырып біз белгілі бір адаммен қарым-қатынас қалыптастыра аламыз. Оны депутаттыққа сайлау, бір орынға тағайындау, сайлау науқанында оған өз даусымызды береміз.

Сіздің жеке имиджіңіз өзіңіздің картинаңыз болып табылады. Сізде имидж болмауы мүмкін емес. Қалайсыз ба, қаламайсыз ба, басқалар сіз өзіңіз көрсеткіңіз келген дүниелерді көреді. Өз имиджіңізді жарнама ретінде қарастырыңыз. Сыртқы картина ішкі жақта не барын жарнамалайды.

Имидж туа бітеді, бірақ сәтті имидж әрдайым дамыту және үздіксіз шыңдау нәтижесінде туындайды. Корпоративті мінездеме мен корпоративті ақпаратты таңдау ұйымның типіне байланысты. Беделді ұйымдар үшін мұндай мінездемелер болып төмендегілер табылады: мәнділігі; абырой; іскерлік; беделділік; сенімділік; сенім; қайраттылығы; ұзақ мерзімділік; тұрақтылық;

Дәл осы сипаттамаларына қарай медициналық университеттің студенттері "альма-матерді" таңдады деп ойлаймыз. Сондай-ақ, айта кететін жайт, ұйым неғұрлым көп тарамдалған сипатқа ие болса, соғұрлым біркелкі корпаративтік имидж қалыптастыру және ұстану қиынға соғады. Мамандардың пікірінше, коммуникациялар өздіктерінен бір-бірінен ажыратылатын бейне жасауға қабілетсіз.

Шындығында, ұйымның имиджін қалай болғанда да адамдар жасайды, демек сіздің ұйымыңыздың имиджі өзіңіздің жеке имиджіңіз арқылы анықталады. Мұны бірінші тәжірибиелік қорытынды деп есептейміз. Сіздің ұйымыңыздың имиджі сіздің жеке имиджіңізге тікелей байланысты (кері пікір де дұрыс; ұйымның имиджі оның қызметкерлерінің имиджіне де әсер етеді). Сондықтан өз имиджіңізге сіз жеке функционалдық міндеттеріңіз ретінде қарауыңыз қажет, өзіңізге қолайлы имидж жасай отырып, ұйымның тұтас имиджіне қызмет етуіңіз тиіс. Жеке бас имиджі туралы әңгіме етейік. Қызмет карьерасын жасаушы адамға қажеті қанша? Ыңғайлы әрі жақсы имидж сізге қызмет етеді және сізге өмірде дұрыс қадамдар жасауға көмектеседі. Және керісінше, жолы болмайтын тұлғаның бейнесі сіздің ойларыңызды жоққа шығарады. Ендеше, ретімен бастайық. Сіз көптен бері армандап жүрген жұмыс таптыңыз және ертең сіз сұхбаттасуға баруыңыз керек. Сіз болашақ бастығыңызға тартымды көріну үшін қандай киім киетіндігіңіз туралы басыңызды "қатырдыңыз". Бұл шындығында да қиын мәселе....

Біз бұл кездесуге бару үшін қажетті киімді әкеңіз бен шешеңіз, досыңыз немесе көршіңіздің сөрелерінен іздемейтіндігіңізге сенеміз. Өзіңізге ұнаған киімді солардан алуыңыз да әбден мүмкін. Бірақ басқа біреудің киімінде сіз күлкілі көрінбейсіз бе? Өйткені әр адам жеке талғамы мен сыртқы келбетіне қарай киім алады. Сізге ол тура келуі немесе жарасымды болуы екіталай. Өзгелердің сөмке т.б. сол сияқты ұсақ-түйек заттарын аса қажет болған жағдайда ғана алуға болады.

Сәтті имидж сізге жұмысқа тұруға көмектесті деп ойлайық, бірақ бұдан кейін де өзіңіздің сыртқы келбетіңіз туралы ұмытпағаныңыз жөн. Қанша жақсы және жағымды әсер қалдырсаңыз да, егер сіз өз келбетіңізге немқұрайлы қарайтын болсаңыз, ол жағымсыз болуға айналуы әбден мүмкін. Демек, жағымды әсердің жалғасуы үшін еңбектену қажет.

Имидж туралы сөз еткенде, мәселе тек киімде ғана деген ой қалыптасқан. Шын мәнінде бұл ұғымның мағынасы әлдеқайда кең және ешқашан ұмытылмауға тиіс көптеген мәселелерді қамтиды. Мұндай "ұсақ-түйектерге" сөйлеу мәнері, өзін-өзі ұстау жатады. Сөйлесу кезінде тек әдемі көйлек пен костюм ғана көңілді өздеріне аудармайды, сонымен қатар ымдау мен беттің қимылына да назар аударылады. Әрине, өзін-өзі үнемі қадағалау әрдайым жағымды және ыңғайлы бола бермейді, дегенмен, бұл аса қажет. Көз алдыңызға елестетіңізші, жұмысқа орналасу үшін сіз бар күшіңізді тамаша костюм-шалбар сатып алуға жұмсадыңыз; бұл киім сіздің кейбір кемшіліктеріңізді жасырып тұрады. Бір сөзбен айтқанда армандаған киіміңіз. Әңгімелесу кезінде бәрі жақсы болды, бірақ өкінішке орай, сізді жұмысқа қабылдамады. Себебі неде? Біраз уақыттан кейін сіздің сөзіңіз үлгі тұтарлықтай болмағанын, сөйлеу барысында қарапайым қыстырма сөздерді-паразит сөздерді жиі қолданғаныңызды естисіз және ешбір костюм сізді бұдан құтқара алмады. Егер сіз мұндай оқиғамен ұшыраспасаңыз, онда ерте ме, кеш пе, осындайға тап болар едіңіз. Өйткені, тартымды сыртқы бейне-ең басты емес, әйтсе де, әдетте киімге қарап қарсы алады да, ақылға қарап шығарып салады. Қызметтестер арасында біз жиі жаңа жаргондар мен жастардың тілінде кездесетін терминдерді немесе шетел сөзін қолдануға бейім келеміз. Мысалы, семинар сабақтарында білімгерлер әдебиеттен алынған материалды талқылау барысында кейде еріктен тыс жастардың сөздік қорынан сөздерді пайдаланады. Біз мұндай әрекеттен бойыңызды аулақ ұстаңыз дер едік, өйткені сіз түсініксіз болып қалуыңыз мүмкін. Ойлаңызшы, бұл қандай салдарлар туғызуы ықтимал. Жалпы үйлесімді имидж тым қажет емес, жағымды әсер қалдыру үшін тек таза және қонымды киіну жеткілікті деген түсінік жиі таралған. "Ең бастысы-бәрі таза болса болды" дегенді естиміз. Шындығында, бәрі де басқаша.

Таза жуылған және үтіктелген киім-бұл, әрине, маңызды. Бірақ ол табысқа жетудің бірнеше сатысы ғана және соңғысынан әлдеқайда алшақ. Өз имиджіңізді қалыптастыру кезінде сіз басшылыққа алатын басты мәселе-бұл барлық заттардың сіздің ішкі дүниеңіз бен мінезіңізбен үндес болуы. Егер осының бәрін орынды үндестіре білсеңіз, онда сіз тамаша нәтижелерге қол жеткізетіндігіңізге сенімді болыңыз.

Осыдан келіп мынандай қорытынды жасауға болады-имиджді жасау бірден бірнеше коммуникациялық тарамдар арқылы жүзеге асады; тек бір ғана тұстан бақылау жасаумен шектелуге болмайды. Тек кешенді түрдегі әрекет қана дұрыс имидж жасауға негіз бола алды.

Бірақ оңтайлы имидж қалыптастыру-панацея емес. Егер ол толық мазмұнды болмай, нақтылықтан алшақ болса, онда ерте ме, кеш пе оның нәтижесі жоққа шығады. Имидж-бүл үрдістің бір бөлігі ғана. Имиджді үш бағытта қарастыруға болады: физикалық имидж-сіздің денсаулығыңыз, киім үлгіңіз, шашыңыз бен бояуыңыз: психиологиялық имидж - сіздің мінезіңіз, темпераментіңіз, ішкі жан дүниеңіз: әлеуметтік имидж-қоғамдағы сіздің рөліңіз, тәртібіңіз бен коммуникативтік ерекшеліктеріңіз. Бұл бағыттар тұтас бір жүйені құрайды.

Әйгілі әлеуметтанушы Эрвинг Гоффманн имидж-бұл "әсерлі басқару" өнері деп атап көрсеткен. Әлемде қанша адам болса-сонша имидж бар. Бірақ бізге қажеті-сіздің имиджіңіз жұмысыңыз бен өзіңіз жүмыс істейтін ұйымның стиліне қаншалықты сәйкес келетіндігі.

Имидждің құрамдас бөліктерін қарастырып болғаннан кейін, ендігі жерде қызметкер өзінің тиімді және ерекше имиджін жасау үшін қандай микротехнологияларды меңгеруі керектігі жөнінде талқылайық.

Өзін-өзі тану. Сіздің кемшіліктеріңіз көлеңкеде қалсын. Сіздің  
артықшылықтарыңыз-сіздің козырларыңыз. Кемшіліктеріңізді  
жасыра отырып, өз артықшылықтырыңызды мейлінше артық  
көрсете біліңіз. Бұл-имидждің басты заңдылығы.

Тек жақсылыққа ұмтылыңыз! Табысқа тек өзіне-өзі сенімді  
адамдар ғана жетеді. Осы ақиқатқа нық сенім білдіріңіз.

Сұлулық тек табиғаттан, ал жетілгенділік өзіңізден. Өзіңізге  
күтім жасауды үйреніңіз. Сіз әрдайым тартымды болуыңыз  
тиіс. Сәннің өзгеруін қадағалаңыз, бірақ өз стиліңізді анықтап  
алыңыз.

Этикетті меңгеріңіз. Бұл зиялы адам үшін қажет.

Ішкі жан дүниеңіз бай болсын. Сыртқы көрініс-сіздің ішкі  
әлеміңіздің, жан-дүниеңіздің айғағы ғана.

Осылайша, имидж-бұл тұтас бірлік. Сондықтан сіз барлық жағынан үйлесімді және салмақты тұлға ретінде әсер қалдыруыңыз қажет: киіміңіздің түсі мен жарасымдылығынан бастап айналаңыздағылармен қарым-қатынас жасау және өзіңізді-өзіңіз ұстай алуыңызға дейін.

Өкінішке орай, өзіңіздің басқалардың көзінше қандай екеніңізді білу қиынға соғады. Зерттеулерге сүйенсек, адам өзінің басқаларға қандай болып көрінетіндігі жөнінен мүлдем дұрыс баға бере алмайды. Егер сіз адамға қандай әсер қалдыратындығыңызды анық елестете алсаңыз, онда өз достарыңыз бен таныстарыңыздың арасында, жұмыстан тыс уақытта әңгіме құрыңыз. Соның нәтижесінде олар сіздің сыртқы көрінісіңіз бен сіздің өзіңізге деген сенімділігіңіз, басқалармен қарым-қатынас жасай білуіңіз туралы ойларын жеткізеді.

Егер де бақылаудың мұндай түрі сізді қанағаттандырмаса, онда имидж мамандарының сабақтарына қатысып, өзіңіздің айналадағы адамдарға ең алғаш қандай әсер қалдыратындығыңыз туралы, оқытушы мен тыңдаушы арасындағы пікір алмасуға араласып көріңіз. Сондай-ақ таныстарыңыздың біреуінен сізді бейнетаспаға түсіріп алуын сұрауға болады. Және міндетті түрде сұхбаттасуға киіп баратын киіміңізді киіңіз. Сонан соң үйде жалғыз қалғанда таспаны көріп, өзіңіздің сыртқы көрінісіңізге көңіл бөліңіз. Егер камера алдында қысылсаңыз, онда фотаға түсіңіз. Өйкені фотосуретке қарап-ақ, сіз өз имиджіңіз, мысалы, дене бітіміңіздің қандай екенін көріп білесіз. Киіміңіз жарасымды ма, әлде талғамсыз таңдап алынған ба? Әлде мүлдем қарапайым ба? Жүзіңіз қуанышты ма, әлде мұңды ма? Мүмкін қалыпты шығар? Әлде жүзіңіз жарқырап тұр ма? Галстук, сөмке, кейс, сағат, көзілдірік, әшекейлер дұрыс таңдалған ба? Олар әдемі ме?

Кейбір іскер адамдар мен олардың жетекшілері дұрыс кәсіпкерлік бейне қалыптастыру жөніндегі курстардың бағалы білім базасын беретіндігін атап көрсетеді. Ал бұл бағытта кейбір қиындықтарға тап болған қызметкерлер жеке ізденуді қажет етеді.