

11-МОДУЛЬ. ТҮЛҒАЛЫҚ ДАМУДАҒЫ КОММУНИКАЦИЯНЫҢ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ

11-ДӘРІС. ТҮЛҒАНЫҢ КОММУНИКАТИВТІ ДАҒДЫЛАРЫ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ МОДЕЛЬДЕРІ

Профессор Бердібаева С.Қ.

Коммуникация термині ғылыми деңгейде қарым-қатынас және коммуникация терминдерін жалпы, әрі ортақ ұғым деп түсінуге әкеледі, солар арқылы қатынасқа түсеміз, күнделікті өмірімізде адамның адаммен ақпараттар алмасуы деп қабылдаймыз.

Коммуникация және қарым-қатынас ұғымдарының арақатынасын қарастырайық. Көптеген көзқарастар бар, солардың бірі, мына жағдайды айтады, коммуникация ұғымы негізгі ұғым, адамдар арасында қарым-қатынас формасында хабарламаларды (белгілерді) алмастыру ретінде анықталады. Қарым-қатынас ұғымы негізгі категория ретінде анықталады, оның үш жағы бар соның бірі оның коммуникативті жағын білеміз (байланыстар, ақпараттар алмасу) және интерактивті жағы (өзара әрекетті ұйымдастыру), перцептивті жағы (өзара түсінісудің негізінде сезімдік қабылдаулар) деп анықталады.

Коммуникация нәтижесінде бұрын әртүрлі пікірде жүргендер енді сол коммуникацияның арқасында бір пікірлес адамдарға айналады, бірігеді, тұтастыққа енеді. Коммуникация тағы бір латын тіліндегі мағынасын айтсақ мына жақсы пікірге келеміз, коммуникация ол «жалпы» немесе «бәрімен бөлісемін» дегенді білдіреді, нәтижесінде өзара түсінісуге әкелетін адамдар, ұйымдар арасындағы ақпараттардың алмасу процесі.

Заңды сұрақ туындайды коммуникацияны не үшін зерттейміз? Коммуникация алмасатын ақпараттарды келесі мазмұнда қарастырады ол прагматикалы, өзара түсінісудің қажеттілігін негіздейді, рухани дамуды, өзін бекітуді, тұлғалық дамуды көздейді. Коммуникация өміріміздің мазмұны ең қажетті жағы. Сонымен коммуникация ұғымын толық түсіну үшін келесі жағдайларды талқылаймыз.

Коммуникативті процесстердің міндеттері:

1. Жеке бір индивидтерді әлеуметтік топтарға және ортақтыққа біріктіреді, сол әлеуметтік топтар қоғамның бірыңғай тұтас жүйесін интеграциялайды.
2. Топтардан, жалпы бірліктерден, әлеуметтік ұйымдар мен институттардан тұратын қоғамның ішкі дифференциациясын жасайды.
3. Қарым-қатынас және өзара әрекет процесінде қоғам мен олардың жалпы бірліктегі ортақтық әртүрлі топтарды бір бірінен бөледі және жекелендіреді.
4. Басқару шешімдерін қабылдау мен жүзеге асыру үшін, дайындау үшін алғышарттары мен негізгі компоненттерін жасайды.

Міндетті түрде зейін қоятын бір нәрсе бар ол вербалды және вербалды емес коммуникациялардың айырмашылығына мән беріледі. Мәселен, вербалды коммуникация бірнеше сипаттамаларға ие, оларға жататындар:

1. абстрактілік - хабарламаны жеткізуге коммуникатор қатыспайды (мысалы, қайтадан айтып беру, хат жазу) сіз эмоциясын толық түсіне алмауыңыз мүмкін, кейбір сөз тіркестері екі мағыналы болуы мүмкін;
2. нақтылық коммуникацияда міндетті түрде коммуникатор қатысады, онда абстрактілік ұғымдарды тікелей қолдана алмайсыз;
3. дискреттілік (бөлінген): әріптер, сөздер бір бірінен бөлініп кеткен, түсіну қиындайды;
4. континуалдылық (үзілмеу, үздіксіздік) вербалды емес хабарламаны бір жеке бірліктерге бөлу қиындайды;
5. анықтылық: вербалды хабарлама жеңіл қабылданады;
6. ықтималдылық: вербалды емес хабарламаны кодтан алып тастау қиындайды.

Осы жерде коммуникацияның мақсатын тағы да келесі жағдайлармен толықтырып кетейік, коммуникация қажеттіліктерді қамтамасыз етеді: тірі қалу, басқа адамдармен ынтымақтасу, жеке бастық қажеттіліктер, басқа адамдармен қатынас ұстап тұру, басқаларды солай әрекет жасау керек деп сендіру, басқа адамдарға билік жүргізуді жүзеге асыру (насихат та жатады), қоғамдар мен ұйымдарды бір тұтастыққа біріктіру, ақпараттарды беру мен алмастыру, әлемді тану ондағы біздің тәжірибені тану (біз не ойлаймыз, басқа адамдардың қатынасы қаншалықты шынайы), творчестволық, экономикалық, әлеуметтік, жеке бастық белгілердің көрінуі, ескерту (жол белгілері немесе айғай), хабар беру (телемәтін немесе пресс-релиз), түсіндіру (оқулықтар немесе эксперимент жоспары), көңілін көтеру (анекдот, көркем фильм), суреттеу (күжаттық фильм, ауызша әңгіме), сендіру (плакат, шақыратын қағаздар), міне тізе берсек кәдімгі өмірлік қажеттіліктерді жасауға жұмыс жасайды.

Коммуникацияның келесі негізгі түрлерін атап өтейік(коммуниканттардың құрамы бойынша):

1. Интраперсоналды, тұлға аралық, топтық, көпшілік коммуникациялар.
2. Тұлға аралық коммуникация (жоғарыда көрсеткендей мұның да екі түрі бар-вербалды және вербалды емес тұлға аралық коммуникациялар).

Енді солардың ішіндегі негізгілерін талдап өтейік

1. Вербалды емес коммуникация:

а) біріншілей тілдерден (ым-ишаралар жүйесі, (әрине естімейтін, мылқау адамдардың ым-ишаралары емес), бет қимылы, пантомима және тағы басқалар);

ә) екіншілей тілдер (Морзе әліппесі, музыка ноталары, бағдарламалау.

2. Вербалды коммуникацияның түрлері:

а) ауызша (диалог, оның түрлері: ақпараттық, фатилік, манипуляциялы, полемикалықжәне жазбаша түрлері.

ә) ішкі сөз адамның өзімен өзі қарым-қатынас жасауы, әрине онда коммуникация өтпейді себебі адам ақпараттар алмаспайды.

б) сыртқы сөз оған жататындар диалог, монолог, ауызша және жазбаша сөз, тыңдау және оқу.

Коммуникацияның түрлері:

1. Физикалық коммуникация-коммуникация өтетін физикалық шарттар (кеңістік, уақыт, орны).

2. Психологиялық-субъективті коммуникация- психологиялық күй, яғни коммуникацияға түсіп жатқан серіктестердің көңіл күйлері, құндылықтары, қызығулары, жеке бастық тәжірибелері, бір біріне деген қатынастарының сипаты, осылардың негізінде сенімді ақпараттар алмасу.

3. Әлеуметтік-мәдени коммуникация-коммуникацияның әлеуметтік мәдени шарттарының барлық жиынтығы, яғни мінез-құлықтың ережелері мен нормалары, қатысушылардың әлеуметтік мәдени сипаттамаларына негізделген коммуникация.

Коммуникацияның тағы бір екі ерекше түрін де білу керек, олар топтық және көпшілік коммуникациялары. Топта топ мүшелерінің ортақ қызығулары және олардың арасында коммуникацияның продуктивті болуы сол топтың негізгі көрсеткіші. Топтық коммуникацияға отбасылық, шартты және шартты емес топтар жатады.

Көпшілік коммуникация, мысалы теледидардағы ток-шоулар, жаңалықтардағы бір ірі интервью, жарнама, компьютерлік ойындар және тағы басқалар.

Тұлғааралық коммуникация да ерекше коммуникация, мысалы достардың телефонмен қарым-қатынасқа түсуі, поезддағы бірге бара жатқан жолаушы, сатушы мен сатып алушының арасындағы диалог, ата-ана мен баланың қарым-қатынасы және тағы басқалар.

Коммуникацияның функциялар өте көп, себебі біздің өміріміздің ең бір ажырамас бөлігі, келесі функцияларын да атап кетейік:

1. Байланыстыратын;
2. Ақпараттық немесе инструменттік;
3. Интерактивті (іздендіруші);
4. Прагматикалық, экспрессивті;
5. Қатынастарды орнатушы;
6. Әлеуметтік;
7. Мәдениеттанушылық;
8. Реттеуші (әлеуметтену, тәрбие, әлеуметтік нормалар).

Коммуникацияның бес сферасы: тұрмыстық, іскерлік, ғылыми, көркем-творчестволық, кәсіби.

Тұлғарарлық коммуникация деңгейлері:

1. Әлеуметтік-рөлдік - қарым-қатынас кімдердің арасында өтсін мейлі жақын адамдармен, мейлі таныстармен немесе таныс емес адамдармен соларға қарамастан коммуникация анонимді сипатта болады, себебі бұл деңгей адамның орындайтын рөліне қарай оның орындалуынан бастап күтулерімізге дейін байланысты болады.

2.Іскер деңгей-бірлескен ынтымақтасу, бірлескен іс-әрекеттің тиімділігін көтеру жүзеге асады.

3.Жеке бастық деңгей-адам коммуникацияны өзін түсінетін, бірге қайғыра алатын, бірге әсерленетін қажеттіліктерге бағыттайды, мысалы психологиялық жақындық, эмпатия, сенім орнайды.

Енді біз міндетті түрде вербалды емес коммуникацияға тағы тоқталамыз, себебі вербалды коммуникацияға қарғанда адамның ішкі ойынан нағыз шынайылықты осы вербалды емес белгілер береді. Ол біздің өмірімізде қажетті факторлардың бірі, міне осы айтылғандар психология ғылымының практикалық, қолданбалы сипатын дәлелдейді. Оларға жататындар қысқаша айтсақ, дене тілі, экстра және паралингвистикалық құралдар, кинесика, такесика, окулесика, проксемика, ым-шаралар, бет қимылы, тактильді коммуникациялар, хронемика, сенсорика, киімдер мен әшекейлер.

Вербалды емес коммуникацияға толығырақ тоқталайық.

Дене тілі адамның сезімдері мен ниеттері туралы хабарлайды. Ым-шаралар: дененің, қолдың тілдік коммуникацияда қосымша жүруі, адамның сізге, оқиғаға деген қатынасын сөзбен емес, осы тілдік емес сигналдармен хабарлайды, олар ерікті немесе еріксіз, физиологиялық және мәдени шарттанған болуы мүмкін.

Олардың көптеген түрлері бар: конвенциалды ым шаралар-олар тікелей сөзге ауыстырылады, мысалы, естіртіп айтуға ыңғайсыз сондықтанда сөздің орнына пайдаланады, саналы қолданылады және шартты қимыл мен қозғалыстар болып табылады.

Модалды ым-шаралар-адамның эмоциялық күйін білдіреді, қоршағандарды бағалайды, коммуникация барысында белсенділіктің өзгерісінен хабар береді.

Бет қимылы: бет қимылдарын көрсету арқылы қатынасты білдіреді. Психологияда қолданбалы дәстүрлі емес әдістер бар соның бірі физиогномика, тіпті сонау ежелгі уақытта Аристотель де айтқан болатын. Сіздерге көптеген төменде практикалық ұсыныстар беріледі, жақсылап қабылдап, түсіне аласыздар. Бет қимылында екі түр болады: табиғи және мәдени.

Тактильді коммуникация- жанасу, қағу қимылдары. Ерекше бағыт пайда болып оны такесика деп атайды, кәсіби такесика мысалы дәрігердің сізді қарауы, ритуалды мысалы қол алысу, дипломатиялық, мысалы, достық ниетте сүйу, махаббат.

Проксемика кеңістіктегі қимылдармен байланысты, коммуникациядағы кеңістікті қатынастар, бұл терминді американдық психолог Э. Холл ендіріп, коммуникацияның кеңістікте ұйымдасуын талдау үшін қолданды. Яғни коммуникацияда мекен жай, арақашықтық, аралық аса маңызды, әр мәдениетте әртүрлі.

Коммуникацияның аймақтары: жеке бастық-өте жақын адамдар арасында болады, әлеуметтік сферада адамдардың бір формалды

кездесулеріндегі аймақ, көпшілікке арналған жиналыстар, конференциялар, аудиториядағы кездесулер.

Коммуникативті процестердің сатылары туралы білу де артық етпейді. Американдық психолог Б. Такманның (B.W. Tuckman) пікірінше топтың дамуында коммуникативті процесстің төрт сатысы өтеді:

1. қалыптасу сатысы - лидерді бөліп алу, міндеттерді қою, қарым-қатынас ережелері;
2. қарсылық сатысы - «адамдар арасындағы конфликт, лидерді, ішкі бағдарларды, өзіңе бағытталған бағдарды қабылдамау;
3. норма орнату сатысы - топтың тұрақты құрылымының пайда болуы, олардың нормалары, топ мүшелерінің өзара жақындаса бастауы;
4. ынтымақтасу сатысы - «тұлға аралық келіспеушіліктерді жеңу, жалпы міндеттерді шешу.

Коммуникациялық процестердегі негізгі төрт элементін айта кетейік, біріншісі жіберуші-ақпараттарды беруші, жинаушы, идеяларды жалпылау; екіншісі, хабарлау-тікелей ақпарат беру; үшіншісі каналдары- ауызша беру, жиналыс өткізу, телефонмен іс бітіру, қызметтік хаттар, есеп берулер, электронды пошта, компьютерлік желілер, жазбаша беру; төртіншісі- алушы-адресат (ақпарат арналған адам және ол ол ақпаратты интерпретациялайды.

Коммуникацияда тәсілдер болады: өзін тарату, өзін ашу, өзін қорғау, өзіне кету. Коммуникативті дағдыларды түсіндіргенде коммуникативті біліктілік және толерантылық ұғымдарын да талдау қажет. Коммуникативті біліктілік коммуниканттардың білімдеріне, тәжірибелеріне, көзқарастарына тікелей байланысты қалыптасады. Себебі адамдарда ұлттық, этностық, әлеуметтік, діни, кәсіби сияқты сипаттамалары болады, оларда осы біліктілікке қатысты.

Коммуникациядағы аса маңызды факторлар:

- әңгімелесу барысында әңгіме айтып жатқанның сөзін бөле бермеу,
- басқа нәрсеге алаңдамау,
- артық сұрақтар қоймау,
- тексеру бермеу,
- өзіңнің кеңестеріңді тықпалай бермеу,
- өз қатынасыңды жағымды бере білу,
- айтушыны зейінді тыңдау, оның сезімдеріне көңіл бөлу.

Г. Грайс коммуникациядағы төрт принципті көрсетті, яғни төрт максима (латын сөзі жоғарғы принцип) (өмірлік ереже) кіргізеді:

- ақпараттың толықтық максимасы (саны);
- ақпараттың сапасы максимасы;
- релеванттылық (мәнділігі) максима;
- өзін ұстау максимасы.

Психоллингвистер келесі психологиялық ұсыныстарды береді:

1. Өте сауатты, түсінікті, конструкция аса қиын емес (ұзақ сонар емес) сөйлемдер жасай білу;
2. Қысқаша сөйлемдерді қолданыңыз, онда соңғы ой қатысу керек;

3. Дауыс сендірудің ең мықты құралы, дауыстың мәнерлігін сақтау, дауыс симпатия немесе антипатия тудыруы мүмкін, дауысты тек ақылмен ғана емес сезіммен де қабылданатынын есте ұстау,

4. Монотондылық сәтсіздікке әкеледі;

5. Үзілістер сөз ағындарын үзеді, олар психологиялық функцияларды да орындайды: зейінді күшейтеді, тыныштандырады, айтылғандарды нақты белгілейді, аздап тыным алуға көмектеседі.

Бұқаралық ақпарат құралдары қоғамдық пікірлерді манипуляциялап сөзді үлкен топтарға емес кіші топтарға береді, мысалы, тоталитарлық коммуникацияны айтуға болады. Жеке бір адамның пікірі ыңғайсыз болуы мүмкін, тіпті кейбір жағдайда ол қауіпті де болу мүмкін деген ойларды қарастырады.

Енді коммуникациядағы модельдерге тоқталамыз, негізгі 3 моделі бар:

- коммуникация акция ретінде- хабарламаны жіберушінің белсенділігіне, оның алушыға (реципиентке) әсер етуіне екпін жасалады;

- коммуникация интеракция ретінде- реакцияларға, кері байланысқа екпін жасалады;

- коммуникация трансакция ретінде- екі жақтың бір уақытта белсенді болуына, динамикалы болуға екпін жасалады.

Коммуникацияның қолданбалы модельдері дейді, оған мысалы жоғарыда берілген Клод Шеннонның коммуникацияның математикалық моделі жатады, онда коммуникацияның үш деңгейін көрсетеді: техникалық, семантикалық және тиімділік.

Өте маңызды моделдердің бірі коммуникацияның психотерапевтік моделдері. Нейролингвистикалық бағдарламалау-адам өзінің әсер ету әдістемесін жасайды, НЛБ паблик рилейшз үшін және басқада қолданбалы коммуникация үшін неге қажет, НЛБ бойынша адам коммуникативті каналдар (аудио, визуалды) арқылы ақпараттар алады, солардың ішінен біреуі үстем болады.

Топтар бойынша коммуникация моделдері- әлеуметтік-психологиялық моделдер оған біз айтып кеткен Пол Лазарсфельдтің екі сатылы моделі жатады. «Үнсіздік спиралі»-неміс зерттеушісі Элизабет Ноэль Нойман ұсынған, бұқаралық және тұлға аралық коммуникацияның арасында тура байланыс орнатады. Бұқаралық коммуникация топтың ахуалын және пікірлер қалыптастыру құралы болып саналады.

Енді коммуникация мәселесін қарастырған зерттеулерге қысқаша шолу жасаймыз. XX ғасырдың 50-60 жылдары коммуникацияға байланысты ақпараттық ықпал туындады (кибернетика, информатика, қарым-қатынасты біржақты ақпараттық процесс деп қарастырды, мысалы оған Шеннон-Уивердің математикалық моделін айтуға болады.

Осы ғасырдың 60-70 жылдары психологиялық ықпал пайда болы. Қарым-қатынасты тіл белгілері арқылы іскер, әрі достық ниеттегі өзара қатынас деп қарастырды. Тілдік мінез-құлық, тілдік іс-әрекет сияқты сұрақтар қарастырыла бастады.

XX ғасырдың 80-жылдары әлеуметтану бағыты пайда болды, қарым-қатынас және коммуникация процестеріне көптеген ғылыми жүйелер қатыса бастады, интернет технологиялар әсер ете бастады, әсіресе мәдени, гендерлік, ұлттық айырмашылықтарға қатты көңіл бөле бастады, корпоративті мәдениетке екпін жасалды (М. Мид зерттеулері).

Манипуляция деген үлкен мәселе бар, сол манипуляцияны жеңу тәсілдері:

- оппонеттің адал емес тәсілдерін танып қою,
- оппонет бәрібір өз пайдасына ешнәрсе жасай алмайтынын оған дер кезінде түсіне алуына жұмыс жасау.

Сіз аудиторияда сөзіңізді аяқтағанда колдануға болмайтын әрекеттер:

- сөйлегенде сөзді аяқтауға болмайтын нәрселер:
- кешіріммен,
- созбақтаумен,
- «бітті» деген сөзбен,
- өте қуанып бітті-ау, құтылдым деген тыныстаумен,
- песиссмистік көңілмен аяқтамау.

Енді қарым-қатынас болсын, коммуникация болсын сіздің өміріңізге аса қажет болып табылатын практикалық ұсыныстар береміз.

Іскер қарым-қатынастың мәдениет жағы негізгі үш аспектіні қамтиды:

- нормативті, әдеби нормаларды білу, сөйлегенде оларда епті қолдана білу;
- коммуникация-коммуникативті кодекспен байланысты, өте жоғарғы тиімділік қарым-қатынаста қойылған міндеттерді шешуге мүмкін етеді;
- этикалық қарым-қатынаста серіктесті құрметтеу, мінез-құлықтың нормаларын сақтау, сыпайылық және әдептілік.

Г.П. Грайстың постулаттары:

- қарым-қатынаста берілетін хабарламалар не аз не көп болмау керек;
- сіздің айтатындарыңыз шынайы болуы қажет;
- кері реакция бара бар болғаны дұрыс;
- тақырыптан кетуге болмайды;
- түсініксіз фразаларды, аяқталмаған ойларды қолданбау;
- көп сөзді болмау;
- сіздің айтатыныңыз өте айқын түсінікті болуы керек.

Дж. Лич максималары:

- әдептілік максимасы- арқашықтықты сақтау (серіктестік қаламаса оның жеке бастық өміріне қол сұқпау, діни көзқарастарына, алатын жалақысына екпін жасамау);
- ақкөңілділік, кек сақтамаушылық, қайырымдылық максимасы-серіктеске жайлы жағдай жасауға ұмтылу (оны ыңғайсыз жағдайға қалдырмау);
- қолдау максимасы-басқаларды жағымды бағалау, адамдарға, әлемге деген қатынастар бойынша позициялардың сәйкес келуіне ұмтылу;
- симпатия максимасы- мейірімділік, қатыспайтын байланыстан бас тарту;
- келісім максимасы-конфликтілі позициядан бас тарту, мінез-құлықты өзара коррекциялау арқылы конфликтіні азайту;

-кішіпейілділік максимасы-өз атыңа айтылған мақтауларды, жарамсақтануларды қабылдамау.

Этикалық ұсыныс: іскер коммуникацияда тәртіпке бағыну және нормаларды сақтау: іскерлік этикет (өзінді қалай ұстайсың,, қалай киіну керек, іскер хаттарды дұрыс жазу және басқалар), тілдік этикетті сақтау.

11-дәріс бойынша тексеру сұрақтары, сіз өз біліміңізді тексеріп, бекіте аласыз:

- 1.Коммункация деген не?
- 2.Сіз итпен немесе мысықпен сөйлессеңіз ол коммуникацияға жата ма?
- 3.Коммуникация мен қарым-қатынастың басты айырмашылықтарын көрсетіңіз
- 4.Коммункация моделдерін суреттеңіз

Ұсынылатын әдебиеттер:

Негізгі:

- 1.Кашкин В.В. Основы теории коммуникации: краткий курс. Изд-во: АСТ, 2007 г.
- 2.Мальханова И.А. Коммуникативный тренинг.-М., 2006.- С.122-149
- 3.Павлов И.В. Общение с ребенком: тренинг взаимодействия.-СПб., 2008
- 4.Почепцов Г.Г. Теория коммуникации.-Изд-во: Smart-book.-2009 г.
- 5.Рогов Е.И. Психология общения.-М., 2003 г.
- 6.Шарков Ф.И. Основы теории коммуникации. Словарь-справочник.-Изд-во: Социальные отношения.-2002 г.
7. Шилер Йоган. Мобильные коммуникации. Изд-во: Вильямс, 2002 г.

Қосымша әдебиеттер:

- 1.Борисова Е.А. Эффективные коммуникации в бизнесе.Изд-во: Питер, 2005
- 2.Монина Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители).-СПб: Речь, 2010 г.
- 3.Этнопсихоллингвистика.-М.: Наука, 1988

Интернет ресурстар:

- 1.<http://www.psychology.ru>
- 2.<http://www.flogiston.ru>
- 3.http://www.colorado.edu/VC_Research/integrity/human_research/CITI.htm
- 4.Cyber Bear (<http://cvverbear.umt.edu>)
5. hs.umt.edu > psychology