

Дәріс-8. Басқару жүйесіндегі қарым-қатынас қызметтері. Тұлғалық қарым қатынас түрлері мен формалары.

Қарым-қатынас психологиясы адамдар мен топтардың әлеуметтік мінез-құлықтарының заңдылықтарын зерттейтін психология ғылымының қолданбалы саласы. Қарым-қатынас процесі – тұлғаның қалыптасуының ең маңызды факторларының бірі болып табылады. Ежелгі Греция мен Римде қарым – қатынас мәселесі шешендік өнер, эвристика және диалектика саласында зерттелді.

Қарым – қатынастың тұлғаның дамуындағы маңызды орнын психологтар Б.Г. Ананьев, А.А. Бодалев, Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, А.Р. Лурья, В.Н. Мясищев, А.В. Петровский зерттеген. 1970-ші жылдардың аяғынан бастап қарым-қатынасты жан-жақты қарастыратын зерттеулер пайда бола бастады. Қарым-қатынас мәселесін Б.Д. Парыгин, И.С. Кон, А.А. Леонтьев, Б.Ф. Прошнев, Г.М. Андреева, В.С. Мухина, Я.Л. Коломинский, М.Н. Щелованов, Н.М. Аксарина, М.С. Каган, Г.А. Балл, В.Н. Брановицкий, А.М. Довгиалло, Б.Ф. Ломов, М.И. Лисина, К. Обуховский, К.А. Абульханова-Славская, Х.Т. Шеръязданова, А.Р. Ерментаева, С. Елеусізова қарастырған.

Қазіргі кезде қарым-қатынас мәселесі философия, әлеуметтану, әлеуметтік лингвистика, психолінгвистика, әлеуметтік психология, жалпы психология, педагогика, педагогикалық психология салаларында зерттелуде.

Қарым-қатынас психологиясының негізгі мәселесі - адами қарым-қатынастың тұлға аралық және топаралық формаларын танып-білу, қарым-қатынастың пайда болуы мен қызмет етуін және жеке тұлғаның қарым-қатынас барысында әлеуметтік-психологиялық қасиеттерінің қалыптасуын зерттеу.

Қарым-қатынас психологиясы қамтитын сұрақтар:

-Адами қатынас деген не? Оның ерекшеліктері мен механизмдері қандай?

-Жеке адам белгілі бір топ мүшесі болған сәтте қандай өзгеріске ұшырайды, өзін қалай ұстайды? Неге оның мінез-құлқында өзгерістер пайда болады?

Қарым-қатынас психологиясының негізгі бағыт-бағдарлары:

"Мен"-**"Басқа"** жүйесіндегі арақатынас. Қарым-қатынас барысында пайда болатын тұлғааралық қатынастарды танып білу, адамдардың бірін-бірі тану мен түсіну механизмін зерттеу, олардың ортақ қызметін ұйымдастыру тәсілін анықтау, бір адамның екінші адамға ықпал етуінің жолдары мен мүмкіндіктерін айқындау.

"Топ" - **"Мен"** жүйесіндегі арақатынас. Әртүрлі әлеуметтік жағдайлардың адамның мінез-құлқы мен тұлғалық ерекшеліктеріне ықпалын зерттеу. Адамның әлеуметтік ұстанымдары, әлеуметтік көзқарастары, топ және қоғам адамның тұлғасын қандай жолдармен қалыптастырады және өзгертеді? Әлеуметтану - даму барысында әлеуметтік құндылықтарды, нормаларды әр адамның өз бойына сіңіру үрдісі.

"Мен" - **"Топ"**. Жеке адамның әлеуметтік жағдайларға, қоршаған ортаға жасаған белсенді ықпалы. Әрбір адам - өз өмірінің, өз әлеуметтік байланыстарының қожасы, басқа адамдармен қарым-қатынастағы рөлдері мен орындарының жасаушысы ретінде қарастырылады.

Қарым-қатынас формалары:

Тікелей қарым-қатынас - табиғи бетпе-бет, сөздік және бейсөздік (ым, қимыл) құралдар көмегімен жасалынатын толық психологиялық контакт, кері байланыс бір мезгілде өтеді. Бұл - адамдардың бір-бірімен қатынас жасау тарихындағы бірінші формасы.

Жанама қарым-қатынас —қатысушылардың кері байланыс уақытын ұзартатын, не кешіктіретін жазу және техника құралдары арқылы жасалынатын толықсыз психологиялық контакт. Хат жазу, кітап шығару, радиодан сөйлеу т.с. адами қарым-қатынасды күрделендіріп жіберді.

Тұлғааралық қарым-қатынас - екі не құрамы өзгермейтін топ ішіндегі таныс адамдардың тікелей контактары. Тұлғааралық қарым-қатынастың белгілері: қатысушылардың психологиялық жақындығы, бір-бірінің ерекшеліктерін білуі, бірігіп күйзелуі, өзара түсінушілігі, ортақ қызметестігі.

Бұқаралық қарым-қатынас - бейтаныс адамдардың тікелей не жанама (бұқаралық ақпарат құралдары арқылы болатын) контактары. Мысалы, стадионда, театрда, шеру - бұқаралық тікелей қарым-қатынас, телемарафон, радиохабар — жанама қарым-қатынас, вагонда — бұқаралық тікелей не жанама болса, купеде — тұлғааралық.

Персонааралық қарым-қатынас — ортақ іс-әрекет үрдісінде жеке қасиеттерін ашатын белгілі тұлғалардың психологиялық контактары (чемпиондар, ғарышкерлер, президенттер).

Рөлдік қарым-қатынас - белгілі әлеуметтік рөлдерді орындаушылардың психологиялық контактары, мысалы, оқушы — оқытушы, әке — бала, сатушы — алушы, көрші — көрші, дәрігер — ауру, бастық —бағынушы. Әрбір адам әр сәтте әртүрлі рөлдерді орындайды, сол рөлдерге байланысты қоғамда өз орнын табады. Сол рөлдерді орындағанда адамның өзгешеліктері назарға алынбайды, тек әлеуметтік рөлге қажетті іс-әрекеттері маңызды болып саналады. Әрине, әлеуметтік рөл адамның мінез-құлқының егжей-тегжейін анықтамайды. Адам өз рөлін, басқалардың рөлдерін қалай түсінеді? Ол рөлдерге қандай қатынаста болады? Адамдар өз рөлдерін орындаған сәттерінде қайталанбас өзіндік өрнек пен таңба енгізеді.

Қарым-қатынас барысында адамдар өзі және басқалар үшін өзіндік психологиялық ерекшеліктерді ашады, көрсетеді, түсінеді. Адамның психологиялық қасиеттері қарым-қатынас нәтижесінде пайда болады, дамиды, өзгереді. Басқалармен арақатынас жасағанда адам қоғамдық ережелерді, нұсқаларды, білім мен іс-әрекет тәсілдерін, жалпы әлеуметтік тәжірибені өз бойына сіңіреді. Қарым-қатынас нәтижесінде адам жеке тұлға болып қалыптасады.

Қарым-қатынас - адамның психикалық дамуының және мінезінің алғышарты, негізі. Сонымен, қарым-қатынас — адамның психологиялық дамуының факторы:

- қарым-қатынас үрдісінде басқалардан өзгешелігі қалыптасады, адам тек қана қарым-қатынас арқылы адам болады (джунглида өсіп адам болған Маугли - қияли оқиға, ертегі);
- қарым-қатынас үрдісінде өзге үшін, өзі үшін адамның психологиялық қасиеттері ашылады (ғашық болған адам өзін-өзі жаңа қырынан танып-біледі);
- қарым-қатынас үрдісінде жеке адам жалпы адамдық тәжірибені меңгереді.

Қарым-қатынастың қызметтері (функциялары).

1. Байланыстыру, практикалық қызметі. Қарым-қатынас бұл жерде кез-келген бірлескен іс-әрекет барысында адамдардың бірігуінің шарты болып табылады Вавилон мұнарасы туралы аңызда адамдар бірін-бірі түсінбеу салдарынан құрылысты бітіре алмағандығы жөніндегі оқиға тегін емес.

2. Қалыптастыру, дамыту қызметі. Бұл жерде арақатынас адамның психикалық бейнесінің қалыптасуы мен өзгеруінің алғы шарты болып танылады. Кішкентай баланың даму барысында оның мінез-құлқы, іс-әрекеті, өмірге көзқарастары үлкен адамдармен жасаған арақатынасына тәуелді болып келеді. Сыртқы қарым-қатынас нәтижелері ішкі психикалық құбылыстарға және баланың өзіндік сыртқы қимылдарына айналады. Мысалы, "ЗитаТита" үнді кинофильмінде егіз қыздар әртүрлі ортада өскендіктен мінездері бір-біріне ұқсамайды. Сыртқы қарым-қатынассыз балалар ой-өрісі өспейді.

Балалар үйінде өскен жасөспірімдердің ой-өрістері өздерінің ата-аналарының бауырында өскен құрбыларынан едәуір ерекше болады. Олардың бүкіл өмірі туған-туысқандарымен, жақсы көрген адамдарымен қарым-қатынаста өтсе, психологиялық қасиеттері адами сапаға жақынырақ болары анық. Бірақ осыған байланысты еске алатын бір жайт: бала үлкендердің барлық. насихаттарын, ойларын, көзқарастарын өз бойына тікелей құйып алатын ыдыс емес! Бала мен ересек адамның арақатынасы тек үлкеннен кішіге ететін білім, біліктілік, дағдылар емес, бұл - неғұрлым күрделі өзара ықпалдау, өзара өзгеру, бірін-бірі байыту құбылысы. Бала басқаның тәжірибесін өз ішкі дүниесіне белсенді түрде тез өткізіп қабылдайды.

3. Растау қызметі. Басқалармен жасаған қарым-қатынас барысында : адам өзін-өзі танып білуге, бекітуге, өзінің бар екендігін дәлелдеуге мүмкіндік алады. Адам өзінің бар екендігін, өз тұлғасының құндылығын басқа адамдар арқылы біледі. Адам - үшін ауыр жазаның бірі - жападан

жалғыз қалу, ешкіммен араласпау, басқалардың назарынан тыс қалу. "Сен жамансың", "Сенікі дұрыс емес" деп адамды жаман бағалаудың өзінде оны қабылдап, бар екенін растап тұрудың белгісі бар. Ал қабылдамаудың, барлығын растамаудың белгілері "Сен бұл жерде жоқсың", "Сен өмір сүрмейсің". Осы әдісті А. Макаренко өз коммунасында жиі қолданатын еді кінәлі балаға басқалар байкот жариялайтын. Растамау көп психикалық аурулардың, мысалы, шизофренияның себепшісі. Нәресте, сәби әке-шешесінен "сен жақсы", "сен біз үшін барсың" деген дәлелдерді естімесе, оның санасында қалған іздер ердогендік психозға жол ашады. Күнделікті тіршілік адами арақатынасқа, "растау терапиясына" толы: танысу мен сәлемдесу рәсімдері, құшақтау мен ізет көрсету, т.б. Осының барлығы әр адамның бар екендігін растайтын дәлел екені сөзсіз.

4. Тұлғааралық эмоциялық қатынастарды ұйымдастыру мен тіректеу қызметі.

Басқаларды қабылдау, олармен сан қилы қатынастар (тұлғалықтан іскерлікке дейін) жасау кезінде адамдар бірін-бірі бағалап, бірімен бірі не жағымды (симпатия, ұнату), не жағымсыз (антипатия, ұнатпау) эмоциялық қарым-қатынас орнатады. Заманауи адамдардың әлеуметтік байланыстары тек эмоциялық қатынастармен шектелмесе де, эмоциялық қатынастар іскерлік, ұжымдық., рөлдік қарым-қатынастарға өз әсерін тигізеді.

5. Тұлға ішіндегі қызмет. Адам өз-өзімен іштей, не дауыстап сөйлесіп диалог арқылы арақатынас жасайды. Тұлға ішіндегі қарым-қатынасты адам ойлауының әмбебап тәсілі деуге болады. Л.С.Выготский жазғандай, жеке қалғанда да адам қарым-қатынастың қызметін сақтап қалады.

Тұлғааралық қарым-қатынас түрлері.

Мақсатына қарай қарым-қатынас психологиясы тұлғааралық қарым-қатынастың үш түрін ажыратады:

1. императив (бұйрық),
2. манипуляция (айла),
3. диалогтық қарым-қатынас.

Императивтік немесе әміршіл қарым-қатынас — өз қарым-қатынас серігінің тәртібі мен іс-әрекетіне бақылау жасау мақсатындағы әсер етудің авторитарлық, директивтік формасы. Қарым-қатынас партнері тек әсер етудің нысанасы, пассив ретінде қарастырылады. Императивтің ерекшелігі, партнерды бағындыру жөніндегі негізгі мақсатының жасырынбай айқын көрініп тұратындығында. Әсер етудің құралдары ретінде бұйрық, талап, әмір, тиым салу, нұсқау пайдаланылады (Отыр! Түр! Әкел!). Сонымен, әміршіл қарым-қатынас -басқаны өзіне қажетті белгілі әрекетке күшпен бағдарлау.

Қоғамдық қарым-қатынастарда императивтік қарым-қатынастың өз орны бар. Мысалы, әскери қатынастар, төтенше жағдайлардағы бастық-қызметкер қатынастары, қиын-қыстау, зілзала, операция кезіндегі қатынастар. Осындай салаларда императивтік қарым-қатынасты пайдалану нәтижелі әрі қолайлы.

Сонымен қатар мұндай қарым-қатынасты мүлде қолдануға болмайтын салалар да баршылық. Ең алдымен қарым-қатынастың бұл түрін достар және жұбайлар арасында, ата-ана мен бала арасында, тәрбие мен педагогика саласында пайдалану ыңғайсыз әрі нәтижесіз. Бұйрық, тиым көмегімен ұстаздар мен ата-аналар балаға өз сөзін өткізе алады. Бірақ ол сөздерді бала тек сырттай қабылдап орындайды. Бала өз еркімен қаламаған соң, оның құлағына құйған үлкендердің ережелері, қағидалары, қоғамдық нормалары санасының тез жойылып кететін мазмұны болмақ. Бұйрық түрінде берілген -тілектер баланың ішкі құндылығы бола алмайды.

Манипуляция, алдап-арбау қарым-қатынасы — жиі кездесетін тұлғааралық қарым-қатынас түрі, қарым-қатынас партнерін өзінің жасырын ниетіне бағындыруды көздеген іс-әрекет. Өз мақсатына жету үшін манипулятор қарым-қатынас партнерін нысана ретінде қарастырады.

Манипуляциялық қарым-қатынас - басқаны өз мақсатын жасырып өзіне қажетті іс-әрекетке баулу.

Императив пен манипуляцияның ұқсастығы екеуінің мақсаты бірдейлігінде: яғни, қатынас серігінің ойы мен бойын билеу, бақылау. **Айырмасы:** манипуляциялық стильде шынайы мақсат жарияланбайды, жасырылады не ауыстырылады.

Алдап-арбау қарым-қатынасының қоғамдағы ресми орны - бизнес, сауда-саттық, іскерлік, насихат, оқыту болып табылады. Бұл түрдегі қарым-қатынастың демеу берушісі, жаршысы Дейл Карнеги.

Оқыту барысында (тәрбиелеуде емес!) сабақты қызықты өткізу, оқушының назары мен ынтасын көтеру үшін манипуляцияны пайдалануға болады. Кейде осыған дағдыланған мұғалімдер басқаларға түсіндіру, дәлелдеу, үйрету үшін осыны өзінің тұлғалық ұстанымына айналдырып алады. Оқытуда нәтижелі болған бұл жайт, тәрбиелеуде, жеке тұлғалық қатынастарды орнатуда жарамсыз болып қалады да, ұстаздың еңбегі өз мақсатына жетудің орнына зиян келтіреді. Жұмысында манипуляцияға әдеттенген адам сондай арақатынасты отбасына да әкелуге мәжбүр болады. Сүйіспеншілік, достық, ізгілікке негізделген қарым-қатынасты манипуляция жолы тиімсіз де нәтижесіз.

Арбаушылық барысында қатынас серігі жеке тұлға ретінде емес, тек манипуляторға керек қасиеттердің иесі ретінде қарастырылады. Мысалы, манипулятор мейірімді адамның мейірімін, әлсіздің әлсіздігін өз мақсатында пайдалануға тырысады. Арбаушы өз арбаушылығының құрбаны болып қалады. Өзін өзі біртұтас тұлға ретінде емес, кейбір рөлдердің орындаушысы ретінде қабылдап жалған ниеттер мен мақсаттарға бас ұрады. Манипуляторды сипаттайтын қасиеттер: өтірік, зерігу, сезімдердің қарапайымдылығы, өзін қадағалау, өзіне де, басқаға да сенбеушілік. Манипуляцияға қарсы шыққан ғалым Э. Шостром "Анти-Карнеги" кітабын шығарды.

Императив пен манипуляция түрлерінің ішкі ұқсастығы терең. Екеуін де монологтық (бірсөз, бірүн), субъект - объект қатынасына жатқызуға болады. Адам басқаны өз нысанасы ретінде қабылдағанда, басқаның күй-жайын ескермегенде қарым-қатынас серігін мүлдем өз назарынан тыс қалдырып, тек өзімен өзі, өз мақсаттары және міндеттерімен арақатынас жасайды. Сонда ол басқаларды емес, тек өзінің "көшірмелерін" ғана көреді.

Диалогтық қарым-қатынас. Бұл тең құқықтық субъектілердің арақатынасы, қарым-қатынас мақсаты - өзін-өзі және өзгені тану, білу, дамыту. Жоғарыда аталған арақатынастардан негізгі айырмашылығы - эгоцентризмнен, өзіндік ұстанымнан альтруизмге, өзгеге, басқаға бағытталған ұстанымға көшу. Бұл қарым-қатынас үрдісінде екі дауыс, екі пікір естіледі, бұл субъект — субъект қатынасы.

Диалогтық қарым-қатынасының ережелері:

1. Сұхбаттасушының және өзінің кекейкесті күйін ескеру, "осы жерде - осы сәтте" қағидасын басшылыққа алып арақатынас жүргізу, дәл осы кездегі сезімдерін, тілектерін, психологиялық халдерін назарға алу.

2. Қарым-қатынас серігінің тұлғасына баға бермеу, алдын-ала оның ниеттеріне сену, біріне -бірі сенімділік білдіру.

3. Серікті өзіне тең, өзіндік пікірі мен шешімі бар тұлға деп қабылдау.

4. Шешілмеген мәселе мен сұрақтар қарым-қатынас мазмұны болуы керек (қарым-қатынас мазмұнын мәселелендіру).

5. Сұхбат адамның өз атынан жүргізілуі керек, біреудің пікіріне сілтемей, өзінің сезімдері мен тілектерін білдіруі қажет (персоналандыру).

Диалог қарым-қатынасы қатысушылардың өзара түсінушілігін терендетіп, бірінің жан байлығын бірі көбейтуге, әрқайсысы өз-өзінің ашылуына жағдай жасайды. Осы типтегі қарым-қатынасты іске асыру үшін қажетті өмірлік шарттар және қатысушылардың пікірі дайындығы керек. Әрине, іскерлік қарым-қатынаста бұндай типті толық қолдануға болмайды. Бірақ осы типті меңгерген адамдардың психикалық денсаулығы, мінездерінің біртұтастығы, салмақтылық көзге түсердей.

Мысалы, мектеп мұғалімдері оқушыларға білім беруде жиі қолданатын қарым-қатынас түрі — монолог. Неге? Ол - мектептің басты мақсаты мен міндеттеріне байланысты құбылыс. Педагогтардың түсінігі бойынша, білім беру мен тәрбие құралдарының негізгілері қатаң тәртіп пен шәкірттерді біркелкілеу (усреднение). Есіңізде болса, оқытушылар тыныштықты бұзған оқушыға қолданатын әдіс тәсілдер: қадалған көзқарас, нұсқау, жазалау, ата-анасын шақыру, сыныптан не мектептен қуып жіберу, баланы оқшау қалдыру, директорға жіберу, кекету, сынау.

Манипулятор не диктатор мұғалімнің пікірі бойынша, барлық шәкірттердің оқуға ынтасы бірдей — жақсы маман болу, мақтауға лайықты болу, көп ақша табу. Мұғалім берген білімге құштарлық жоқ болса, бала жаман болып саналады, баланың қызығушылығы есепке алынбайды. Ал бала өзінің қызығушылығын мұғалімнің талабына, сабақтың тақырыбына сай болмаса да жоғары, құнды санағандықтан, бара-бара жеке пәнге де, бүкіл мектепке де қызығушылығы мен ынтасын жоғалтады.

Оқушылармен қалай сөйлесу керек? Олардың сұрақтарына қалай жауап қайтару қажет?

Біріншіден, шыдамдылықпен сұрақты соңына дейін тыңдау. Көбінесе, адамдар сұрағы анық қой деп, сұхбаттасушыны тоқтата салып жауапқа кіріседі. Сұрақты дұрыс түсінуде кішкентай ғана күмән пайда болса, қайталап анықтап алған жөн болар ("Кешір, мен онша түсінбей тұрмын", "Мен дұрыс түсінсем..."). Кейінгіге қалдырмай ("бұл келесі сабақтың тақырыбы") міндетті түрде шәкіртке жауап беру керек.

Екіншіден, жауап сұрақтан неғұрлым кең болып, қойылған мәселені жаңа қырынан көрсетуі тиіс. Маңызы бар сұрақ қойып тұрған шәкіртті ренжітпеу үшін асығыс жауап беруге де болмайды.

Үшіншіден, оқушылар кейде сұрақты дәлме-дәл жауап алу үшін ғана қоймайды. Сұрақты өзінің ойлау қабілетін, білім деңгейін көрсету үшін де қояды. Мұғалімнен көмек күткен баланың сенімін ақтап, ашық әңгімеге жағдай жасау қажет.

Қарым-қатынастың ішкі құрылымы да өте күрделі, Б.Д. Парыгин, Г. М. Андреева оны шартты түрде үш жаққа болады: коммуникация, перцепция, интеракция. Біртұтас, ішкі бірлігі бұзылмас процесті біз ғылыми мақсатта, терең және жанжақты талдау үшін үшке бөлеміз. *Ескеретін жайт:* күнделікті тіршілікте бұл үштіктің арақатынасы - өзара тығыз байланысты процесс.

Коммуникация — арақатынас партнерлерінің бір-бірімен ақпарат алмасуы, білімді, идеяны, пікірді, сезімді беру мен қабылдау үрдісі.

Интеракция - тұлғааралық қимыл ұйымдастыру, қатысушылардың өзара қозғалыс пен әрекет алмасуы.

Перцепция - адамдардың бірін-бірі тануы мен тәрбиелеуі негізінде құрылатын белгілі тұлғааралық қатынастар.

Қорыта келгенде, қарым-қатынас - өте күрделі феномен. Оның әртүрлілігі функцияларына тәуелді, ал көп қызметтілігі (многофункциональность) жеке адам мен қоғам өміріндегі алатын орны мен мағынасына байланысты.

Әдебиеттер:

1. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин.. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.

2. Психология и этика делового общения: Учебник / Под ред. В.Н. Лавриненко. - М.: Юнити, 2010. - 415 с.

3. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебник / И.И. Аминов. - М.: Юнити, 2018. - 270 с. Бороздина, Г.В.

4. Психология общения: Учебник и практикум для СПО / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 463 с.

5. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - М.: НИЦ