

12-МОДУЛЬ. ТҰЛҒААРАЛЫҚ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ПСИХОЛОГИЯСЫНДАҒЫ ПСИХОТЕХНОЛОГИЯЛАР

12-ДӘРІС. ТҰЛҒААРАЛЫҚ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТАҒЫ САНДЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАР ЖӘНЕ ІСКЕРЛІК ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС.

Оқытушы Айдосова Ж.

Іскерлік қатынас адам өмірінің ең маңызды бөлігі және бөгде адамдармен қатынас жасаудың негізгі түрі. Мұндай қатынастардың басты қағидаларының бірі болып этникалық нормалар есептеледі, онда адамның ой өрісі, пайымдауы, жақсылық пен жамандық, шындық пен ақиқатсыздық, дұрыстық немесе бұрыстық сияқты қылықтары беріледі. Адамның моралдық нормаларды түсінуімен, оның мазмұнымен сипатталады, іскерлік қарым-қатынасты жеңіл немесе қиын немесе тіпті қиындатып алуымен байланысты болады.

Байланыс немесе қатынас дегеніміз қоғамдық субъектілердің, әлеуметтік топтардың, халық немесе жеке тұлғалардың арасында ақпарат, тәжірибе, іс-әрекет қабілеттері мен нәтиже алмасуы жүретін өзара қатынас жасау үрдісі.

Іскерлік қарым-қатынастың ерекшелігі нақты бір іс-әрекет мақсатында немесе негізінде пайда болатын, қандайда бір өнім немесе іскерлік қажеттілікпен байланысты.

Байланыстың басқа түрлері сияқты іскерлік коммуникацияның тарихи сипаты бар, ол қоғамның түрлі жүйесінде түрлі формада байқалады. Оның айырмашылығы іскерлік коммуникация басқа мақсаттарға қол жеткізудің құралы болып табылады.

Іскерлік қарым-қатынас дегеніміз қарым-қатынастың прагматингвистикалық, прагмапсихологиялық сипатын анықтаушы мінез-құлықтың перцептивті, коммуникативті және интерактивті дәрежесін қамтитын кәсіби коммуникацияның тұлғааралық мәдениетаралық аймағы.

Іскерлік қарым-қатынас дегеніміз ресми қарым-қатынас саласында болатын коммуниканттардың жалпы құқығы мен мақсаттарына байланысты нақты мәселені шешуге қабілетті және қажетті нәтижеге бағытталған коммуникация.

Іскерлік қарым-қатынас төмендегідей функциялар атқарады: инструменталды (басқарудың әлеуметтік механизмі); интегративті (іскерлік серіктестерді байланыстыру); өзіндік презентация (жеке әлеуетін көрсете алу); трансляциялық (іс-әрекеттің нақты тәсілдерін бере алу); әлеуметтік бақылау (мінез-құлық пен іс-әрекеттерін шектеу); әлеуметтену (іскерлік қарым-қатынастың мәдени тәсілдерін жетілдіру); экспрессивті (эмоциялық әрекеттесу).

Іскерлік қарым-қатынас өте тиімді болуы үшін барлық компоненттерді, соның ішінде коммуникативті құзырлықты жете білу міндетті.

Коммуникативті құзырлық деп қоршаған адамдармен, топтармен, аудиториямен өзара қарым-қатынас жасай алу, келіссөз жүргізе алу тәсілдері мен білім жинағы.

Коммуникативті құзырлық білімі деп коммуникация функцияларын, коммуникация үрдісі ерекшеліктерін, үн қату, серіктестердің психологиялық типтері және әлеуметтік рөлдерін, презентация жасай алу тәсілдерін, коммуникацияның вербалды немесе вербалды емес құралдарын айтамыз.

Іскерлік қарым-қатынас практикалық пән болып есептеледі, дегенмен, әлеуметтану, психология, антропология, менеджмент теориялары мен пайымдауларын оқып үйрену және қолдану практикалық тәсілдерді түсіну мен ұғынуды тереңдетеді.

Сандық технологиялардың дамуымен қоса, іскерлік коммуникация келбеті де өзгерді. Қазіргі таңда бір жобада жұмыс жасау үшін, адамдар бір аймақта, бір мекемеде еңбек етуі шарт емес. Интернет, телефон, әлеуметтік жүйелер дамуының арқасында іскерлік коммуникация жылдам әрі жаһанды сипат алды.

Ақпарат тарату мен БАҚ-ның аудиторияға әсер ету пішіндері жаңғырып, жаңа түрлері пайда болды. Қаржы көздері де жаңа ақпараттық технологияның пайдасына қайта қарастыруда.

Жоғарғы технология мен коммуникация саласындағы бизнесті ұйымдастыру пішіні мен құрылымы өзгерді. Әлеуметтік желілер мен мобильді технологиялар интернеттің қарқынды дамуына жол ашты.

Интернеттегі эволюция адамдардың қарым-қатынасына жаңа тәсілдер енгізді. 2004 жылы дүниеге келген Facebook 2230 миллион белсенді қолданушысы бар бүкіләлемдік желіге айналды. Мобильді технологиялар интернет таралымын арттырып, қолданушыларды көбейтті.

Мәселен, www.internetworldstats.com сайтында 1995–2018 жылдар аралығында әлемдегі интернет қолданушылардың саны мен өсу пайызы көрсетілген.

1-кесте. Интернет қолданушылар үлесі

(<https://www.internetworldstats.com/emarketing.htm> сайтынан алынды)

Мерзімі	Қолданушылар саны	Әлем халқының саны %	Ақпараткөзі
1995 ж. желтоқсан	16 миллион	0,4 %	IDC
2005 ж.	1 018 миллион	15,7 %	Әлемдік интернет-

желтоқсан			статистика
2015 ж. желтоқсан	3,366 миллион	46,4 %	Әлемдік интернет-статистика
2017 ж. желтоқсан	4 156 миллион	54,4 %	Әлемдік интернет-статистика
2018 ж. маусым	4 208 миллион	55,1 %	Әлемдік интернет-статистика

Кестеде көрсетілгендей, 1995 жылдың желтоқсанында әлемдегі халықтың 0,4% интернетті пайдаланған. Яғни 16 миллион пайдаланушы интернетке қосылған. 2005 жылы пайдаланушы 1 миллиард, 2015 жылы 3 миллиардқа өсті. 2017 жылғы желтоқсанда әлем халқының 54,4% Интернет қолжетімді болды. 2018 жылдың маусым айындағы деректер бойынша 4 миллиард 208 миллион пайдаланушы интернетті тұтынады. Жер халқының 55 %-ы интернетке қосылған.

Қазіргі таңда, сандық технологиялар өміріміздің ажырамас бір бөлігіне айналды. «Электронды, виртуалды қарым-қатынас», «киберкоммуникация» терминдері кеңінен таралуда. Бұл қарым-қатынас түрі интерактивті, әлеуметтік желілер және чаттар арқасында реалды уақыт режимінде онлайн өтеді. Виртуалды қарым-қатынастың басты ерекшеліктері:

- Шектеулі сенсорлық байланыс. Интернет-технологиялар арқылы жүзеге асырылатын коммуникацияда шынайы өмірдегі көзқарас, дауыс ырғағы, ым-ишара секілді сенсорлық байланыс тапшылығы бар.

- Физикалық дененің болмауы, яғни адмдар өзінің шынайы келбетін көрсетпей, аноним болып қарым-қатынас орната беруі мүмкін. Осы орайда «кибер бірдейлік» мәселесі туындайды. «Кибер бірдейлік» альтернативасы – никнейм («nickname»), аватар, юзерпик («userpicture») болып табылады. Виртуалды әлемде адам өзінің тұлға сипаттамасын өзі таңдай алады, қалаған рөл, жас, әлеуметтік дәреже, жыныс таңдай алады.

- Коммуникацияның тіл ерекшелігі. Виртуалды қарым-қатынастың басым көпшілігі жазбаша болғандықтан, өзіндік компьютерлік сленг дамиды: қысқартылған сөздер, акронимдер, шет тілінен алынған терминдер.

- Эмоцияларды көрсету ерекшелігі. Виртуалды әлемде эмоциялар мен ым-ишара смайлдар мен эмотикондар арқылы беріледі. Адамның жүзінде пайда болған күлу мен чатқа жіберілген смайл арасында бірнеше секунд уақыт қалады, яғни эмоциялар кейінгі эффектпен қабылданады.

Сонымен қатар, виртуалды қарым-қатынаста адамдар шынайы емес, қалаған эмоцияны көрсете алады. Бұл «бетперде» арқылы тілдесуге тағы бір жеңілдік туғызады.

- Кеңістік пен уақыт ерекшелігі. Виртуалды қарым-қатынаста уақыт пен кеңістік қатынас шексіз. Адам онлайн байланыста уақыттың дәл қазіргі сәтінде өмір сүреді де, офлайн байланыс хаттан-хатқа дейінгі уақытта болады. Бұл жерде кеңістік заңдылықтары еш әсер етпейді.

Сонымен, виртуалды қарым қатынас адамға үлкен кеңшілік жасайды. Киберәлемде адамдар өзінің шынайы немесе ойлап тапқан қатым-қатынас кедергілерін (түр-келбеті кемшілігі, тіл кемістіктері, мінез, мүгедектік, психикалық ауытқулар) жоққа шығарып, әлеуметтік қажеттіліктерін қанағаттандыра алады. Мұндай жағдай қосымша сенімділік беріп, ішкі өзін-өзі таныту мотивін жүзеге асырады.

Осылайша, виртуалды қарым-қатынас ақпараттық, коммуникативті, терапиялық, мәдени қызметтер атқарып, адамның психологиялық келбетін өзгертті.

Сандық технологияларды қолдану адамның ес, зейін, ойлау қабілеттерін өзгертті. Л.С.Выготский ойлап тапқан «жақын даму аймағындағы» ересек адамның рөлін сандық технологиялар басуы әбден мүмкін, себебі бала өзі жасай алмаған істі сандық технологиялар көмегімен орындай алатыны ақиқат.

Қазір адамдардың шынайы өмірінің басым бөлігі виртуалды әлемді өтіп жатыр: іскерлік қарым-қатынастар, банктік операциялар, интернет сауда саттық, оқу және тағы басқалар. Бұл шынайы өмірдегі әлеуметтену процессіне жағымсыз әсер етуі мүмкін.

2000 жылдың басында дүниеге келген балаларды – Z ұрпағы деп атайды және олар интернет технологиялар заманының балалары болып табылады. Оларды интернеттен айырса, олар ауырып, тұншығып, кеңістіктегі бағдарын жоғалтып алуы мүмкін, себебі интернет оларды әлеммен байланыстырып отыр.

Осыған орай, іскерлік қарым-қатынастар сандық технологияларды қолдану мүмкіндігі арқасында, шекара, уақыт және кеңістік ұғымдарын шетке ысырып, жаһандану, жылдамдық, еркіндік, қолжетімділік ұғымдарын алға қойып, жаңа кибер іскер орталық құруда.

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

- 1.Іскерлік қарым-қатынасты қалай түсінесіз?
- 2.Сандық технологиялар деген не?
- 3.Виртуалды қарым-қатынастың жағымсыз факторлары?
- 4.Виртуалды қарым-қатынастың жағымды факторлары бар ма?
- 5.Тұлғааралық қарым-қатынастағы сандық технологиялар және іскерлік қарым-қатынас туралы өз ойыңызды айтыңыз

Ұсынылатын әдебиеттер:

Негізгі:

1. Асанова Г. С. Қазіргі таңда іскерлік қарым-қатынасты ұйымдастыру мен оның негізгі ерекшеліктері. - ҚазҰУ хабаршысы. Филология сериясы. - № 1(147). – 2014. – 132-136 б.
2. Королева Н.Н. Влияние коммуникации в сети Интернет на личностные особенности пользователей [Электронды ресурс] // Известия РГПУ имени А.И. Герцена. 2004. No 9. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vliyanie-kommunikatsii-v-seti-internet-na-lichnostnye-osobennosti-polzovateley>
3. Панфилов А.К. Деловой стиль в общении. – М.: 2002.
4. Тимофеев М.И. Деловое общение: Учебное пособие. – М.: Изд-во РИОР, 2004. – 125 с.

Қосымша әдебиеттер:

1. Карр Н. Пустышка: Что интернет делает с нашими мозгами. СПб.: BestBusinessBooks, 2012. 256 с.
2. Плешаков В.А. Киберсоциализация человека: от Homo Sapiens'а до Homo Cyberus'а: монография. М.: МПГУ; Прометей, 2012. 212 с.
3. Романова М.В. Компьютерное общение как вид опосредованного общения [Электронный ресурс] // Теоретическая и экспериментальная психология. 2009. No 4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kompyuternoe-obschenie-kak-vid-oposredovannogo-obscheniya>
4. Рубцова О.В. Цифровые технологии как новое средство опосредования (Часть первая) // Культурно- историческая психология. 2019. Т. 15. No 3. С. 117—124. doi:10.17759/chp.2019150312
5. Тихомиров О.К. Информационный век и теория Л.С. Выготского // Психологический журнал. 1993а. Т. 14, No 1. С. 114—119.

Интернет ресурстар:

1. <http://www.psychology.ru>
2. <http://www.flogiston.ru>
3. [http://www.colorado.edu/VC Research/integrity/human_research/CITI.htm](http://www.colorado.edu/VC_Research/integrity/human_research/CITI.htm)
4. Cyber Bear (<http://cvberbear.umt.edu>)
5. hs.umt.edu › psychology