

12-Дәріс. Мәдениетаралық коммуникациясы психологиясы

Дәрістің жоспары:

1. Коммуникация және басқару жүйесі
2. Коммуникациядағы мәдениет

Түйін сөздер: коммуникация, коммуникациядағы мінез-құлық, мәдениет, коммуникациядағы мәдени қатынастар

Қарым-қатынас процесін ғылыми зерттеу барысында коммуникация ұғымы туралы зерттеулер шет елде бұрыннан қалыптасқан, біздің өмірімізге, тұрмысымызға коммуникация кештеп келген термин. Әрине тұрмыстық дәрежеде қарым-қатынас және коммуникация деп аталатын екі термин синоним сөздер сияқты қабылданады, ажыратпай қабылдай береміз. Тіпті көптеген бұрынғы психологиялық әдебиеттерде екі термин синоним ретінде берілді. Алайда қазіргі дамып жатқан мынау ұтқыр, динамикалы заманда бәрі өзгеріп отыратыны заңды құбылыс.

Қарым-қатынас және коммуникация ұғымдары ғылыми кеңістікте олар өзара байланысты терминдер, бір бірін толықтыратын түсініктер бола отырып, коммуникация басқаша, қарым-қатынас басқаша түсіндірілетін және әрқайсысының өз ерекшеліктері бар екі түрлі феномен екенін осы дәріс негізінде көз жеткізе аласыз.

Шет елдік ағылшын тілді лингвистикалық әдебиеттерде коммуникацияны жазба және ауызша сөз сигналдар формасында адамдардың ойларымен, ақпараттармен алмасу процесі деп айтылып, кәдімгі қарым-қатынас сияқты түсіндіріледі және бір қарағанда солай ойлап каламыз.

Енді ғылыми тереңдей берсек олардың екі түрлі процесс екенін қабылдауға болады және қазіргі жаңа заманауи уақытта әлемде осы коммуникация сөзі қарым-қатынас сөзіне қарағанда өте көп қолданылады, қысқасын айтсақ бренд сөзге айналып кеткен.

Бұл күндері әлеуметтану және психологиялық әдебиеттерде коммуникация мен қарым-қатынас қиылысқан (пересекающие) түсініктер және олар синонимді ұғымдар емес деп нақты талданады. Мұнда коммуникация терминін ең алдыменен байланыс (связь) құралы, материалды және рухани әлемді байланыстыратын байланыс құралы ретінде, қоғамдағы ақпараттарды беру мен алмастыру процесі, адамдардың бір біріне ақпараттар беру мен алмасу әрекеті деп түсіндіреді.

Ең бастысы коммуникация әлеуметтік процестерге әсер ету ретінде қарастырылады. Ал қарым-қатынас процесін танымдық немесе аффективті-бағалаушы сипаттағы ақпараттарды алмастыру барысында адамдардың тұлға аралық өзара әрекеті деп түсінеміз. Қарым-қатынас ол да әсер ету, пікірілер алмасу. Міне осы жерден аз да болса олардың өзара байланысын, бірақ екі түрлі түсінік екенін байқауға болады.

Ең бастысы коммуникация индивидуалды ақпараттар мен қоғамдық мәнді ақпараттардың арасындағы делдал ретінде функция атқарады. Келесі

жағдайға негізінен екпін жасалады, яғни ақпараттарды берудің индивидуалды процесін бұқаралық және персоналды мәні бар әлеуметтік мәнді процесске ауыстыратын механизмге ие.

Коммуникация және қарым-қатынас процесі әрі ортақ, әрі айырмашылығы бар белгілерге ие. Олардың ортақ белгілері ақпараттарды беру мен алмастыру процестері бойынша арақатысты. Ал айырмашылықты беретін белгілері осы ұғымдардың мазмұнының көлемінің айырмашылықтарымен шарттандырылады (кең мағына да және тар мағынада да), ол немен байланысты, негізгісі олар әртүрлі ғылымдарда қолданылады және бірінші жоспарға бұл ұғымдардың әртүрлі аспектілерін алдыға шығарады.

Коммуникацияның түрлері:

- 1.Ішкі коммуникация (мысалы, ұйымның ішіндегі кіші топтар) сол ұйымдағы адамдардың және кіші топтардың арасында ақпараттар алмасу.
- 2.Вертикалды коммуникация олар әрі шығып бара жатқан және жоғары көтеріліп бара жатқан бағыттар бойынша өтеді (жоғарыдан төменге, төменнен жоғарыға). Солардың көмегімен мақсаттар, жоспарлар және олардың орындалуы бойынша нәтижелері беріледі, хабарланады.
- 3.Сыртқы коммуникация (сыртқы қоршағандар және сыртқы әлеммен байланыстар).
- 4.Горизонталды коммуникация-ұйымдағы кіші бөлімшелер және қызметкерлердің арасында теңгерілген, тең құқылы коммуникация орнатылады.
- 5.Формалды коммуникация формалды құрылымдардың иерархиялық вертикалдары бойынша ақпараттарды беру.
- 6.Формалды емес коммуникация спонтанды, аяқ асты пайда болады ол жеке бастық және бағындырылмаған, тәртіптелмеген қатынастарға негізделеді.
- 7.Вербалды коммуникация-тілдік қарым-қатынас, ойлармен, ақпараттармен, эмоциялармен, әсерленулермен алмасу.
- 8.Вербалды емес коммуникация (мимика, ым шаралар, позалар)-тілдік емес құралдардың, белгілердің, символдардың жиынтығы арқылы ақпараттар алмасу.

Коммуникацияның функциялары:

- 1.Эмотивті
- 2.Конативті
- 3.Референтивті
- 4.Поэтикалық
- 5.Фатилік
- 6.Метатілдік
- 7.Аппелятивті – коммуникацияда үндеу жасау (обращение)
- 8.Репрезентативті-хабарлау (сообщение) Жоспарлау жүйеге адал ететін белсенді басқару процесі болып табылады, сол арқылы белгіленген мақсатқа жету үшін өндірістің даму қарқыны, материалдық көздері мен оны жетілдіру әдістері анықталады. Басқарудың басты функциясы ретінде жоспарлау:
 - ұйымның болашақта дамуын анықтайды;
 - алға қойылған мақсатқа жетудің жолдары мен әдістері белгіленеді;

— міндетті орындау болуы ықтимал зардаптарды көре білуді қамтиды.

Тексеру сұрақтары:

- 1.Коммуникация түсінігі?
- 2.Коммуникативті барьерлер
- 3.Коммуникациядағы конфликт
- 4.Коммуникациядағы мәдени қарым-қатынас деген не?

Әдебиеттер:

- 1.Армстронг М. Стратегическое управление человеческими ресурсами. - М.: ИНФРА-М., 2014.
- 2.Берн Э. Игры, в которые играют люди, люди которые играют в игры. - СПб.: Питер, 2012.
- 3.Добренков В. И. Управление человеческими ресурсами: социально-психологический подход. Учеб. пособие. - М.: КДУ, 2015.
4. Захарова Л.Н. Психология управления. Логос. 2014г.
5. Митин А.Н. Психология управления. – М.:ВотерсКлувер, 2011 – 400 с.
- 6.Морозов, А. В. Управленческая психология. - М.: Академический проект; Трикста, 2015.
- 7.Полукаров В. Л. Психология менеджмента: учеб. пособие / В. Л. Полукаров, В. И. Петрушин. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2010 Полукаров В. Л. Психология менеджмента: учеб. пособие / В. Л. Полукаров, В. И. Петрушин. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2010
- 8.Розанова В.А. Психология управления. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез». – 2012.
9. Электронный учебник. Ахтаева Н.С. «Басқару психологиясы». // "Алла Прима" 2016г. 230стр. Қазақстан.