

**ДӘРИС 9. БАСҚАРУ ІС-ӘРЕКЕТІНДЕГІ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫҢ КОММУНИКАТИВТІ, ПЕРЦЕПТИВТІ, ИНТЕРАКТИВТІ ФАКТОРЛАРЫ.** Іскерлік және кәсіби ұжымдық қарым-қатынастағы қорғаныс механизмдерінің сипаттамасы.

Тұлғаның дамуы мен қалыптасуында негізгі факторлардың бірі - ол қарым-қатынас. Тұлғааралық қарым-қатынассыз адамның психикалық процестерінің қызметтері, тұлғалық ерекшеліктері, яғни жеке тұлғаның толыққанды қалыптасып, дамуы мүмкін емес. Тұлғааралық қарым-қатынастың тұлғаның онтогенездік дамуындағы рөлі мен маңызын қарым-қатынастың құрылымының үш жағының өзараәрекеттестігімен байланысты түсіндіруге болады.

#### ***1. ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫҢ КОММУНИКАЦИЯЛЫҚ ЖАҒЫНЫҢ СИПАТТАМАСЫ.***

Тұлғааралық қарым-қатынас ақпарат алмасу ретінде қарастырылады. Қарым-қатынас барысында адамдар әртүрлі идеялармен, көңіл-күйлермен, сезімдермен, қызығушылықтармен алмасып тұрады. Осының барлығын ақпарат деп қарауға болады. Бірақ адамдар арасындағы алмасуды техникалық құралдардың ақпарат алмасуымен шатастырмау керек. Тұлғааралық қарым-қатынас *ерекшеліктері*: кері байланыс, коммуникациялық кедергілер, коммуникациялық ықпал, сөздік және бейсөздік деңгей.

***Тұлғааралық қатынастағы кері байланыс.*** Қарым-қатынас барысында ақпарат бір адамнан (**коммуникатор** — ақпарат беруші) екінші адамға (**реципиент** — ақпарат алушы) тек беріліп-алынбайды, алмасады. Сондықтан, қарым-қатынасдағы ақпарат алысу -тікелей ары-бері ауысу ғана емес, бұл процестің негізгі мақсаты белгілі жағдайдың не мәселенің жалпы мағынасын анықтау, ортақ көзқарасты белгілеу мен келісімге келу.

Осы міндетті шешу үшін тұлғааралық қарым-қатынас барысында кері байланыс механизмі қызмет етеді. Бұл механизмнің мәні: тұлғааралық коммуникацияда ақпарат алмасу екі есе көбейеді, коммуникатордан өткен ақпаратың ішкі мағынасымен қатар реципиент коммуникатордың ақпаратына, оның тәртібіне қалай қарайтыны, қалай бағалайтыны жөнінде мәліметтер беріледі.

**Кері байланыс дегеніміз** - коммуникатордың әрекетіне реципиенттің реакциясы туралы берілетін ақпарат. Кері байланыстың мақсаты — қарым-қатынас серігіне оның мінез-құлықтары өзгелер жағынан қалай қабылданып, сезіліп тұрғанын түсінуге көмектесу болып табылады.

Кері байланыс түрлері: **тікелей және жанама.**

**Тікелей кері байланыс** кезінде реципиенттің сөйлеушінің құлқына реакциясы ашық түрде көрініс алады. Мысалы, тікелей сөйлемдер "Сен айтып тұрған нәрсе маған ұнамайды", "Не деп тұрсың, түк те түсінбей жатырмын". Не болмаса, тікелей қуаныш, ашу, ыза, мұң сезімдерін айқын көрсететін ым-ишаралар. Тікелей кері байланыс реципиентті коммуникатор түсінуі үшін қолайлы жағдай жасап, қарым-қатынасты тиімді және нәтижелі етеді.

**Кері байланыстың жанама түрі** - психологиялық ақпаратты қарым-қатынас серігіне жасырын, астыртын жеткізу жолы. Ол үшін неше түрлі риторикалық сұрақтар, кекетулер, қатынас серігі күтпеген эмоциялық реакциялар пайдаланылады. Коммуникатор реципиенттің өзіне қарасты әсері, қатынасының шынайы сипаты туралы өзі ойлап жетуі керек. Сөйлеушінің ойлаған сезімдері мен пікірлері үнемі дұрыс бола бермегендіктен қарым-қатынас барысы да, ақпарат алысу да белгілі дәрежеде күрделене түседі.

***Коммуникациялық кедергі туралы түсінік***

Коммуникация барысында қарым-қатынасқа қатысушылардың мақсаты тек ақпарат алысу емес, сол ақпаратты қатынас серігіне мүмкіндігінше дұрыс қабылдап түсінгені. Коммуникатордан реципиентке түсетін мәлімдемелерді тұлғааралық коммуникацияның жеке мәселесі ретінде қарастырылады.

1. Мәлімдеменің құрылысы мен мазмұны коммуникатордың жеке тұлғалық қасиеттеріне, оның реципиентке қалай қарайтынына, қарым-қатынас өтіп жатқан жағдайларға тәуелді болады.

2. Коммуникатор жіберген мәлімдемелер тұрлаусыз болады: олар реципиенттің жеке психологиялық өзгешеліктеріне, оның сөйлеушіге, сөз мағынасына, қарым-қатынас жағдайына деген қатанасына орай өзгереді. Мысалы, бастығынан не ұлынан бірдей сөз естіген адам екі түрлі сезімге бөленеді. Бастығының сөзін ілтипатпен тыңдаса, ұлының дәл сондай сөзін ашумен қабылдайды. Мұғалімнің сөзін бір шәкірті насихат ретінде қабылдаса, екіншісі құлаққа ілмейді де. Бір телебағдарламаны әркім өз саяси көзқарасына, мәдени дәстүрлеріне, рухани құндылықтарына қарай әртүрлі бағалайды.

Ақпаратты дұрыс қабылдау неге байланысты, тәуелді? Негізгі себеп - қарым-қатынас процесінде коммуникациялық кедергілердің болуы не болмауы. Коммуникациялық кедергі - қатынас серіктері арасында дұрыс ақпарат беру жолындағы психологиялық тосқауылдар. Кедергі пайда болған кезде ақпараттың алғашқы мәні не өзгереді, не жоғалады, не мүлдем реципиентке жетпейді.

**Коммуникациялық кедергілердің түрлері:** *түсініспеушілік кедергісі, әлеуметтік-мәдени айырмашылық кедергілері, қатынас кедергілері.*

**Түсініспеушілік кедергілері:** *фонетикалық, семантикалық, стильдік, логикалық.*

Фонетикалық кедергі адамдар әр түрлі тілде, диалектте, не сақауланып сөйлегенде пайда болады. Сөйлеушінің тілі реңі жоқ, тез жаңылтпаш, қажетсіз сөздерге толы болған кезде де, түсініспеушілік кедергісі туындайды.

Мысалы, орыс тілін білмейтін адам Ресейде, бірінің тілін бірі ұқпайтын жолаушылар түсініспеушілік кедергісіне тап болады. Мысалы, оңтүстік қазақтары "сым" дегенде шалбарды елестетсе, солтүстік қазақтары электр тоғы өткізгішін елестетеді. "Тамаша" әртістері осы психологиялық кедергілерді жиі пайдаланады. Бұндай кедергілерді жою жолы - тілдің сапасын, жылдамдығын ретке келтіру, шешендік өнерді игеру.

**Семантикалық кедергілер** жаргон мәселесімен тығыз байланысты. Қарым-қатынасқа қатысушылардың өзіндік шағын мәдениеттерінде ұғымдар мен құбылыстардың ерекше мән-мағынасы болады. "Сұлулық", "борыш", "тәртіптілік" құндылықтарын әр микротоп әр түрліше қабылдап түсінеді. Мысалы, өміршіл бастық бағынушылардың үндемей көнгенін қаласа, демократияшыл жетекші қол астындағылардың сөз еркіндігін қолдайды. Шашы ұзын жігіттер хиппи арасында сұлу болып саналса, қазақ ауылында оларды күлкіге айнадырады. Қарым-қатынас барысы нәтижелі болуы үшін өзгелердің семантикалық жүйесін түсінуге тырысу қажет. Әсіресе, бұл педагогтар, дәрігерлер, басқарушылар мен жарнама мамандарына аса керекті қабілет. Олар адамдардың "өз тілінде" сөйлесе, семантикалық тосқауылдарда, бірін бірі түсініспеушілікке жол бермейді. Тұлғааралық коммуникацияны нәтижесіз, тиімсіз ететін кедергінің келесісі - стильдік тосқауыл.

**Стильдік кедергі** - коммуникатор мен реципиенттің тілдік стилдері бір-біріне не тілдің стилі қарым-қатынас жағдайға реципиенттің көңіл-күйіне сәйкес келмеуі.

Мысалы, балаларға, аспиранттарға лекция оқығанда бірдей тақырып болса да, екі түрлі тіл қажет болады. Қайғырып не қуанып тұрған адамға бір ақпарат әр түрлі мәнерде айтуға тура келеді. Коммуникатор неғұрлым сезімтал болса, реципиенттің ахуалын, қарым-қатынас жағдайын ұқыпты назарға алса, соғұрлым оның мәлімдемесі реципиентке дұрыс дәрежеде жетеді.

**Логикалық кедергілер** - сөйлеуші мен тындаушының қабылдау логикасы, дәлелдеу жүйесі әртүрлі болғанда пайда болатын. Қоғамда логикалық жүйелер өте көп. Мысалы, балалар логикасы, әйелдер мен ерлер логикасы, басшы мен бағыныштылар логикасы, т.с. Кейде коммуникатордың дәлелдері реципиент үшін қиын да күрделі болса, кейде түсініксіз болады. Өз сөзін тындаушыға жеткізу үшін сөйлеуші дәл сол жағдайға сәйкес дәлелдерді пайдаланса, мақсатына жетеді.

**Әлеуметтік-мәдени айырмалар кедергілері** әлеуметтік, саяси, діни көзқарастарға, жынысына, жасына, мамандығына байланысты болады. Осындай жәйттерге қарым-қатынас барысындағы түсініктер мен ұғымдарды, сөйлеушінің бейнесін қабылдау тәуелді. Мысалы, тындаушы жасы мен әлеуметтік статусы жоғары адамның сөзін ешқандай кедергісіз қабылдаса, беделі төмен кісінің сөзін елемей мүмкін. "Мына қатын не деп былшылдап тұр?" - әйелдің сөзі рас болса да оларды құрметтемейтін адамның, "Әкесі тұрып бала сойлесе..." - жастардың ақыл-ойын менсінбейтін кісілердің пікірі емес пе?

**Қатынас кедергісі** — коммуникаторды жақтырмайтындықтан оның мәлімдемесін де қарсы қабылдау, сенімсіздік сезімін туғызатын коммуникатордың сезіне күдікпен қарау.

Кез-келген психологиялық кедергі - ақпарат қабылдау жолында құрылатын реципиенттің өз-өзін қорғауы. Психологиялық қорғаныстың

1-ші жолы - ақпаратты дұрыс қабылдамау не бұрмалау, қарсы пікірлерге кеңіл бөлу;

2 -ші жолы ақпараттың қайнар көзінің құнын төмендету;

3-ші жолы - түсінбеу.

Коммуникативтік кедергілердің себебі неде? Неге адамдар өзгенің ақпаратынан алшақтайды? Реципиентке арналған кез-келген ақпарат мазмұнының астарында оның тәртібіне, ахуалына, сезімдеріне, пікірлеріне, талап-тілектеріне толық не жартылай өзгерту мақсатында ықпал етіледі. Бұл жағынан алғанда, коммуникациялық кедергі дегеніміз - ақпарат алмасу кезіндегі өзгенің психикалық ықпалынан психологиялық қорғану түрі.

**II. ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫҢ ПЕРЦЕПЦИЯЛЫҚ ЖАҒЫНЫҢ СИПАТТАМАСЫ.** Бұл ретте қарым-қатынас адамдардың өзара тануы мен түсінуі ретінде қарастырылады. Тұлғааралық қарым-қатынастың пайда болуы мен нәтижелі дамуын қатысушылардың өзін-өзі және өзара түсінісуіне байланысты. Бір адамды екінші адамның қабылдауы тұлғааралық қарым-қатынастың міндетті құрамдас бөлігі ретінде шартты түрде қарым-қатынастың перцепциялық жағы болып аталады.

**Әлеуметтік перцепция** - қарым-қатынас үрдісінде бірін-бірі өзін-өзі тану мен түсіну. Бақылаушы бақыланушыны көргенде сыртқы физикалық сипаттарын қабылдайды. Ең алдымен сыртқы түрін (дене мен киім пішімін) және тәртібін (қимыл-қозғалысын) бағалайды. Сыртқы сипаттамасына қарай бақыланушының ішкі қасиеттері туралы да тұжырым жасайды. Бақылаушы өзі берген бағаға орай бақыланушыға белгілі көзқараста болады, оған деген ішкі эмоциялық қатынасын (ұнайды - ұнамайды) орнықтырады. бақылаушы бақыланушының сыртқы түріне

қарай оның психологиялық қасиеттерін таразылап, одан не күтуге болатынын алдын-ала болжап, ол адамға қатысты өз іс-әрекетін белгілейді.

Әлеуметтік перцепция құрылымы - адамның сыртқы қабылдау арқылы оның тұлғалық психологиялық ерекшелігін бағалау, талдау және оған орай өз эмоциялық қатынасын анық соның негізінде бақыланушының іс-әрекетін болжау. Жалпы айтқан әлеуметтік перцепция барысында өзгеге эмоциялық баға беріліп, оның әрекеттерінің себептерін түсінуге тырысамыз, тәртібін алдын ала жоспарлаймыз, өз тәртібіміздің бағытын белгілейміз.

#### **Әлеуметтік перцепцияның қызметтері:**

- өз-өзін тану,
- қарым-қатынас серігін тану,
- түсінісу негізінде өзара іс-әрекет ұйымдастыру,
- эмоциялық қатынас орнату. Адамдар бірін-бірі қабылдағанда, бағалағанда олардың жасы, жынысына, ұлтына, мамандығына, жеке мінездемесіне орай өзгешеліктер байқалады. Мәселен, мамандыққа байланысты педагогтар адамдардың сөз байлығына, тіліне назар аудар хореографтар мен тренерлер адамның денесіне баға береді. Қарым-қатынас серігін бағалағанда, бақылаушының психологиялық мінездемесі мен ұстанымдар жүйесі үлкен рөл атқарады.

Бақыланушының қарым-қатынас серігі үшін аса маңызды? Бақыланушының қандай жақтары бақылаушы үшін көп ақпарат береді? Қарым-қатынас серігін бағалағанда, адамдар ең алдымен неге назар аударады?

Бақыланушының маңызды жақтарына мимикасы сезімдерін айқындайтын қол қимылы (жест), дене қимылы (поза), жүрісі, сыртқы бейнесі (киімі, шашы), дауысы мен өзінің өзгешеліктері жатады. Осының бәрі қарым-қатынастың бейсөз тәсілдеріне жатады.

Бейсөз тәсілдер ұлттық және ұлтаралық сипатта болуы мүмкін. Мысалы, басын не шашын сипалап тұру - сенімсіздікті, дайын еместікті білдіреді. Саусақтардың ұштарын қосу - ұялу, бағыну белгілері.

Белгілі ұлттық-мәдени ортада өскен бала әртүрлі сезімдерді айқындайтын (экспрессиялық) тәсілдерді бойына сіңіреді.

#### **Әлеуметтік перцепция механизмдері**

Қарым-қатынас барысында өзін өзі, өзгені білу және тану механизмдеріне идентификация, симпатия, аттракция, рефлексия жатады.

**Идентификация** - өзгенің орнына өзін қойып, оның ішкі дүниесін түсіну, өзгені тану тәсілі, өзін өзгеге ұқсату. Идентификациялану барысында өзгенің құндылықтары, мінез-құлықтары, әдеттері өз бойына сіңіріледі. Идентификация, әсіресе, жас өспірімдерге тән құбылыс. Өздері идеал, кумир ретінде таңдаған кісі (олардың ойы бойынша) не істесе, бұлар да өз іс-әрекетін соған ұқсатуға тырысады. "Оның орнында болсам, мен не істер едім?" сұрағына жауап іздейді. Кішкентай қыз ойнағанда өзін мамасына теңестіреді, анасы қалай сөйлесе, сондай дауыс ырғағымен бұл да қуыршағымен сөйлеседі.

**Симпатия** — эмоциялық түсіну, өзгенің ішкі жағдайын өз сезімдері арқылы қабылдап білу. Симпатияның негізінде жатқан жәйт - өзгенің ішінде не болып жатқанын, ол не сезіп тұрғанын, Дүниені қалай бағалайтынын дұрыс елестетіп білу. Симпатиясы жоғары дамыған адамның айырмашылығы - бір оқиғаны әртүрлі қабылдайтынын солай қабылдауға мүмкіндігі, құқығы бар екенін мойындауында. Симпатия, қарым-қатынас серігімен симпатиялы қарым-қатынас құру - педагогтардың, психологтардың, әлеумет қызметкерлердің маңызды кәсіби

қасиетінің бірі. Симпатиялы қабілеттерді дамыту адами қарым-қатынаспен тікелей шұғылданатын мамандардың басты міндеті болып табылады. Бұндай қабілет психологиялық машықтар арқылы шынығады.

**Аттракция** - өзгені танып білудің ерекше түрі, ол өзгеге қатысты тұрақты жылы сезім қалыптастыруға негізделген қарым-қатынас серігін жақсы тусінуге, оған қарай достық сүйіспеншілік сезімдеріне негізделген қарым-қатынас себепті болуы даусыз.

**Әлеуметтік рефлексия** — қарым-қатынас барысында өзін-өзі механизмі. Қарым-қатынас серігі мені танып-білуі туралы білім, өзге адам мені қалай қабыдайтынын елестету қабілеті *әлеуметтік рефлексия* деп аталады. Басқа адамдармен неғұрлым байланыстары көп болса, басқалар туралы елес мол болса, өзіне басқалар қалай қарайтынын талдай алса, соғұрлым адам өзін терең танып біледі. Өзгелерге өзін аша білу өзіндік танудың шарты.

**Каузалдық атрибуция** немесе себепті жорамал механизмі әлеумет перцепция механизмдерінің - әмбебап механизмі. Қарым-қатынас барысында өзгенің іс-әрекетінің себептерін ешқашан толық біле бермейміз, сондықтан, жоқ ақпараттың әрі өз жорамалдарымызбен толықтырамыз. Әр адамның өзгелердің іс-әрекеттерінің себебін түсіндіріп әдеттенген тәсілдері болады.

#### **Каузалдық атрибуция түрлері:**

**А.Тұлғалық атрибуция** - әр оқиғаның себепшісін, әр жағдайды нақты кінәлі адамды іздеп табатындардың тәсілі. Мысалы балгерлер "жаныңда бір сары кісі жүр екен, содан сақтан" дейді. Кеңес өкіметі "халық жауларын" іздеп құртуды көздеген. Мұғалім бүкіл сыныптың оққылығын старостаға жүктеп қоюға дайын тұрады.

**Б.Жағдайлық атрибуция** -нақты адамды емес, жағдайды кінәлайтындардың - тәсілі. Мысалы, "газ жоқ болғандықтан, тамақ піскен жоқ", "свет жоқ еді, сондықтан сабағымды істемедім".

**В.Стимулдық атрибуция** - адамның өзін, заттың өзіні кінәлайтындардың тәсілі. Әйелін күйеуі ұрса - әйелдің өзі кінәлі. Мысалы, жетістіктерді себепкер деп адам өзін санаса, ұтылыстың, жеңілістің себебін жағдайға сілтей салады. Емтиханды жақсы тапсырса –өзінен көреді, тапсыра алмаса — не оқытушы, не жаман жағдай "кінәлі". Қорыта келгенде, атрибуцияларды назарға алу қарым-қатынастың тиімді болуына өз септігін тигізеді.

Алғашқы әсер түсінігі. Бірін-бірі көптен білетін адамдардың қарым-қатынастарын сызбалау қиынға түседі, ал алғашқы кездесу кезіндегі әсерлерді бір сызбаға келтіруге әбден мүмкін. Адамдар бір-бірімен танысуының басында өзгенің қылықтары мен сезімдерін қабылдағанда, өздерінің өткен өмірде қалыптасқан стереотиптерінің рөлі үлкен.

Адам туралы алғашқы әсер қалыптасуына **әсер етуші факторлар**: артықшылық факторы, бақылаушыға қатынас факторы, ұнамдылық факторы. Аталған факторлар алғашқы танысу кезінде кейбір қателіктерге жол салады.

**Артықшылық факторы** әлеуметтік қабылдаудың механизмі ретінде қарым-қатынас серіктері тең болмаған жағдайларға тән. Дәлірек айтқанда, бұл қателіктер бақылаушы бақыланушының өзімен салыстырғанда маңызды көрсеткіштер бойынша (ойы, бойы, қоғамдағы орны, қызметі) күштілігін сезінгенде жүзеге асады. Бір көрсеткіш бойынша өзінен артық адамды басқа көрсеткіштер бойынша да артық деп санау, жалпы тұлғалық қасиеттерін биік дәрежеге көтеру - алғашқы әсерлердің әлсіз жері.

**Ұнамдылық факторы** қабылдаушы қабылданушының сыртқы сұлулығын басқа тұлғалық қасиеттеріне де таратуымен байланысты. Әдетте адамдар келбеті

әдемі, беті сұлу адамның ішкі дүниесі де әсем, керемет деп санайды. Мысалы, ер кісілер сұлу әйелдерді бақытты, төртінші, мейірімді деп есептейді екен. Бойы ұзын, иығы кең жігіттерді батыл, сенімді, жеңімпаз деп қыздар ұнатып тұрады. Керісінше, бет-әлпеті келіспеген адамды ұнатпау кең тараған. Нәтижелі қарым-қатынас орнату үшін осы қателіктерді ұмытпаған жөн.

**Бақылаушыға қатынас факторының қайнар көзі** — басқалардың оған деген қарым-қатынасының сипаты. Бізбен жақсы қатынас орнатқан кісінің ақылын, ісін жоғары, ал бізді менсінбейтін, не жек көретін адамның іс-әрекетін де, мінезін де төмен бағалаймыз. Үшінші сызбаның қателігі - өзін жақсы көретін адамды жоғары бағалау. Мысалы, "біздің ауылымыздың адамдары сұлу", "мен суйгенді сүйем", "маған қарсы шыққандар - жаман адамдар", Сонымен, алғашқы танысудың механизмі: бейтаныс адам басында белгілі топтың өкілі ретінде, содан кейін жеке тұлға ретінде қабылдау. Алғашқыда топаралық қатынастар басымырақ болады, кейін тұлғалық арақатынастар іске асады. Аталмыш факторлар қарым-қатынастың үрдісін, техникасын, қателіктерін анықтайды.

**Стереотип туралы түсінік.** Өзге адам туралы алғашқы әсер қалыптасуы әлеумет стереотипке негізделген. Әлеуметтік стереотип - белгілі әлеумет топтардың мүшелеріне тән кейбір құбылыстар мен адамдар туралы қалыптасқан тұрақты бейнелері мен пікірлері, әдеттегі жорамалдары

Өртүрлі әлеуметтік топтар (ұлттық, кәсіби, діни) белгілі факттер тұрақты түсініктеме береді, заттарды әдеттегіше талдайды. Мысалы "орыстың бәрі сары", "әртістердің барлығы жеңіл ойлы", "ер адамдар бала тәрбиелеуді білмейді", "жігіттердің барлығы қызғаншақ", "келіндер еселерін жақтырмайды" т.б. Кең таралған стереотиптердің қатарына ұлттық стереотиптер кіреді. Белгілі ұлттың типтік өкілдерінің сыртқы бейнесі және мінез ерекшеліктері өзгелерге танымал болады. Сонымен, әлеуметтік стереотип - құбылыстар мен заттарды әдеттегідей түсініп жору.

Өз тобының әлеуметтік стереотиптерін бойына сіңірген адам, үшін басқаны қабылдау үрдісі жеңілдейді. Өзгенің қай топқа, ұлтқа жататындығын анықтаған кезде, стереотиптер белсенді түрде болады. Жүріс-тұрысына қарап бірден бұл адамның қандай топқа қатысы бар екендігін анықтап айта аламыз. Бірақ, стереотипті басқаларды тану және түсіну құралы ретінде пайдаланғанда қателіктер мен бұрмалаушылықтарға жол ашылады.

Осымен, біз әлеуметтік перцепцияны жан-жақты қарастырдық. Әлеуметтік тану процесінің маңызды функциясы - бірлескен іс-әрекеттерді ұйымдастырудың психологиялық негізі ретінде өзара түсінушілікті құру.

**III. ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫҢ ИНТЕРАКЦИЯЛЫҚ ЖАҒЫНЫҢ СИПАТТАМАСЫ.** Тұлғааралық қарым-қатынас өзара әрекет ұйымдастыру ретінде қарастырылады. Қарым-қатынас барысында адамдар ақпарат алмасып қана, өзара түсінісіп қана қоймайды, олар іс-әрекеттерін жоспарлайды, бір-бірімен әрекет, қимыл алмасады, өзара әрекеттің түрі Мысалы ( нормаларын анықтайды). Бұл әрекетке бір сәтте көп адамдардың қатынасуы әркім өзінің үлесін қосуын талап етеді. Бірлесіп әрекетте білім және идеялармен алмасу жеткіліксіз, жалпы әрекет ұйымдастыру, оны жоспарлау да аса маңызды. Ұйымдастыру мен жоспарлауда жеке адам басында пісіп жетілген ойларды басқаларды әрекетке жұмылдырудағы рөлі зор.

Ендеше, сөз болатын жайт - қарым-қатынас серіктерінің мақсаттары, қарым-қатынасқа қай мотивпен қатысатыны, әрекеттің түрлерін таңдағанда қандай мотивті қолданатыны.

### ***Тұлғааралық өзара әрекет стратегияларының сипаттамасы***

Өзара әрекет жасағанда адамдар әртүрлі мотивтерді ұстанады. Солардың ішіндегі маңыздылары:

- **кооперация** - жалпы ұтысты көбейту,
- **индивидуализм** - өз ұтысын көбейту,
- **конкуренция** - салыстырмалы ұтысты көбейту,
- **альтруизм** - өзгенің ұтысын көбейту,
- **агрессия** - өзгенің ұтысын азайту,
- **тепе-теңдік** - ұтыстардың айырмашылықтарын азайту. ,

Осы кестеге әлеуметтік өзара әрекетке түрткі болатын мотивті барлығын енгізе аламыз. Қарым-қатынастың құралдары, нәтижелері адамдардың қатынастары қатысушылардың мотивтерінің сипатына тәуелді.

Мақсатына қарай тиімді және тиімсіз қарым-қатынасты ажыратуға болады. Адамдардың мақсаттары сәйкес келген жағдайда ортақтас) нәтижелі болмақ (кооперация). Ең ұтымсыз мотивтер -индивидуализм және агрессия, қарым-қатынас серігінің қызығушылығы мүлдем назарға алынбағандықтан оның да қорғану стратегиялары қоздырылады.

Қарым-қатынасқа қатысушылардың бастапқы әлеуметтік мотивтеріне қарай олардың өзара әрекеттесу барысындағы **бес негізгі стратегиясын** белгілеуге болады. **Қарсыласу стратегиясы**, өз ұтысын көбейту мотивіне сәйкес. қана өзінің мақсатына бағыттталып, өзгенің мақсатын есепке алмайды. "Саған емес, маған".

**Қашу стратегиясы**, өзгенің ұтысын азайту мотивіне сәйкес шынайы өзара әрекеттен қашу, байланыстан бой тарту, өзгенің ұтысын азайту үшін өзінің де мақсатына жетпеу. "Саған де емес, маған да емес".

**Жолберу стратегиясы**, өзгенің ұтысын көбейту мотивіне сәйкес. Қарым-қатынас серігі мақсатына жетуі үшін өз мақсатын құрбандыққа салу. "Саған, маған емес".

**Компромисс** стратегиясы, ұтыстардың айырмашылықтарын азайту мотивін жүзеге асырады. Шартты теңдік үшін қарым-қатынас серіктері өз мақсаттарына толық жетпейді. "Саған қанша болса, маған да сонша".

**Ынтымақтастық стратегиясы**, кооперация мен бәсекелестік мотивтерін жүзеге асырады. Бірлескен әрекетке қатысушылардың әлеуметтік қажеттіліктерін толыққанды өтеу. "Барлығы саған да, маған да".

Соңғы аталған стратегия өзара әрекеттің тиімділігі, қатысушылардың көңіл-күйі мен өзара қатынастары жағынан ең нәтижелі болып келеді. Сонымен қатар, бұл стратегия орындалуы жағынан ең қиыны. Ол қатысушылардан психологиялық біліктілікті, ұнамды психологиялық жағдайды, өзара түсінушілікті, құрметті талап етеді. Адамдарды ынтымақтастық тәртіпке үйретудің ең тиімді жолы — әлеуметтік-психологиялық ашықтар (тренингтер).

#### **9-дәріс бойынша тексеру сұрақтарға жауап беріп өз біліміңізді бекітесіз:**

1. Тұлғааралық қарым-қатынас ерекшеліктері
2. Кері байланыс және оның түрлері
3. Қарым-қатынас кедергілері
4. Түсініспеушілік кедергісі,
5. Әлеуметтік-мәдени айырмашышық кедергілері,
6. Қатынас кедергілері.
7. Әлеуметтік перцепция және оның түрлері
8. Әлеуметтік перцепция механизмдері

9. Каузалды атрибуция және оның түрлері

10. Тұлғааралық қарым-қатынастағы өзара әрекет стратегиялары

**Әдебиеттер:**

**Негізгі:**

1. Андреева, Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений/ Г.М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2008. –376 с.

2. Нэпп, М. Невербальное общение. Мимика, жесты, движения, позы и их значение. Полное руководство по невербальному общению– СПб.: Прайм-Еврознак,2007.–512с.

3. Обозов, Н.Н. Межличностные отношения / Н.Н. Обозов. – Л.: ЛГУ, 2008.–238 с.

4. Тайгер, П. Читать человека как книгу / П. Тайгер, Б. Бэррон-Тайгер. – Минск: Современный литератор, 2004. – 96 с.

5. Фомин, Ю.А. Психология делового общения /Ю.А.Фомин. – 3 изд., перераб. и доп. –Мн.: Амалфея, 2003. – 448

**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://cvberbear.umt.edu>)