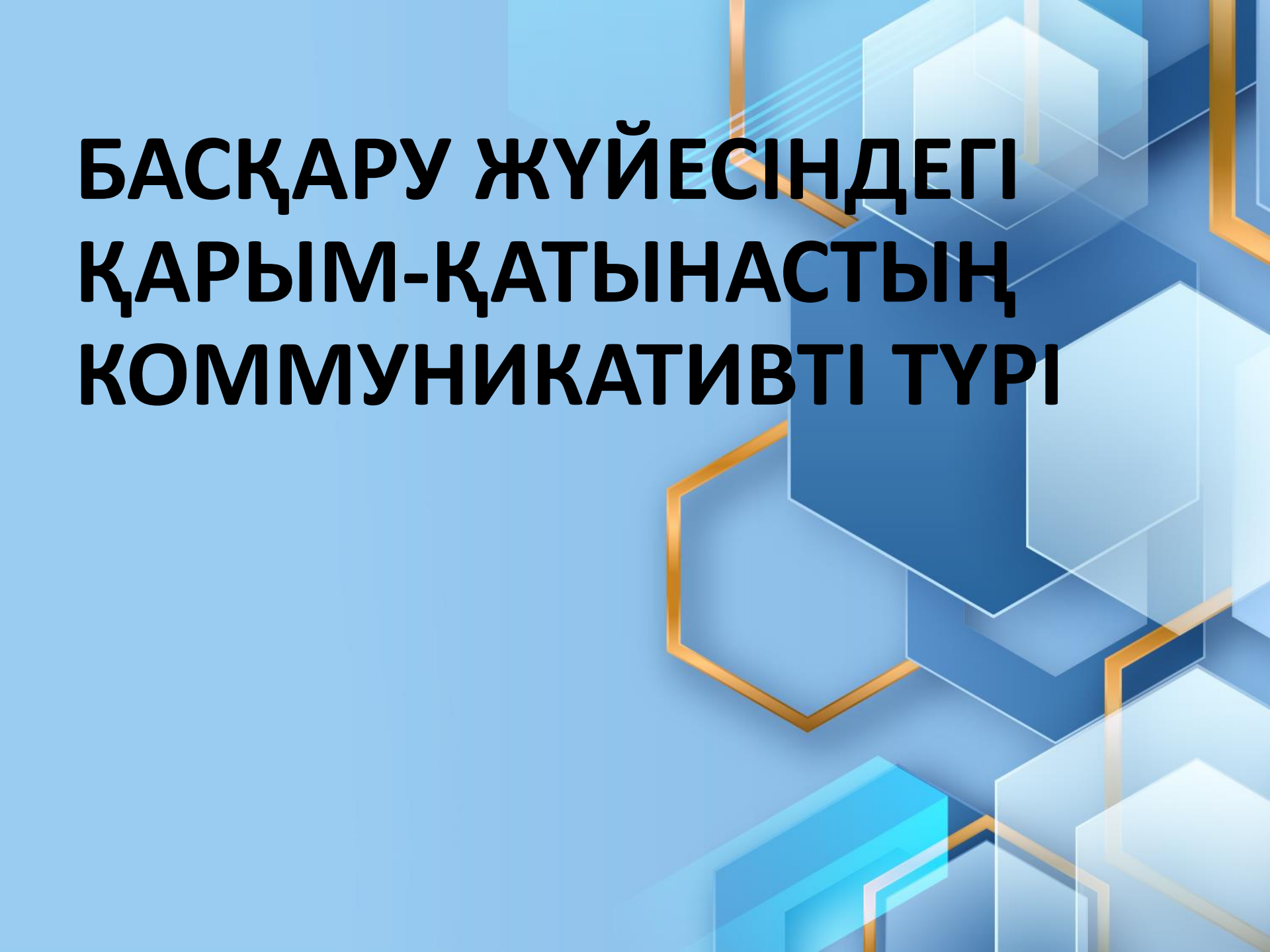


БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІНДЕГІ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫҢ КОММУНИКАТИВТІ ТҮРІ

The background features a light blue gradient with several overlapping hexagonal shapes. Some hexagons are solid light blue, while others are outlined in a metallic orange color. The shapes are arranged in a way that creates a sense of depth and movement, with some appearing to recede into the background and others coming forward.

Жоспары



Басқару жүйесіндегі қарым-қатынас



Қарым- қатынастың коммуникативті жағы



Вербальді және вербальді емес
қарым-қатынас оның құралдары

Басқару жүйесіндегі қарым-қатынас

Қарым-қатынас процесі келесі негізгі элементтердің қатысуымен жүзеге асырылуы мүмкін:

Жіберуші - өзіне берілген ақпаратты пайдаланып, белгілі бір идеяларды жеткізуге ұмтылатын адам.

Хабарлама - белгілі бір формадағы және сәйкес белгілерді қолдана отырып кодталған ақпарат.

Байланыс арнасы - ақпарат беру құралы.
• алушы - жөнелтуші жіберілген хабарламаға жүгінетін адам.

деңгейаралық қарым-қатынас -
байланыс шеңберіндегі ақпараттың
қозғалысы

«басшы- бағынышты»
қарым -қатынасы

Ұйымның ішінде бірнеше
қарым-қатынас түрлері бар:

жетекші мен жұмыс
тобы арасындағы
қарым-қатынас

әртүрлі бөлімдер арасындағы
қарым қатынас немесе көлденең
байланыс

Басқару жүйесіндегі қарым-қатынас

- 1) Ұйымдағы қарым қатынас процестері әр түрлі мектептерде зерттелген. Бұл процестерді бірінші болып ғылыми менеджмент мектебінің өкілдері зерттеді. Ф.Тейлор позициялар мен әлеуметтік рөлдер арасындағы нақты қатынасты ұсына отырып, өте қатаң ұйымдастырушылық құрылымды дамытты. Бұл құрылымда тек тік күштік байланыстар бар (басшылардан бағыныштыларға дейін), яғни. мұндай ұйым ресми, қатаң, тік, иерархиялық байланысқа негізделген. Тігінен берілетін ақпарат екі түрге бөлінеді: - тапсырма және оған қажетті түсініктемелер (Ф. Тейлор «сабақ» деп атаған), - тапсырманың орындалуын бақылау. Сонымен қатар, Тейлор «күндізгі сабақ» дегеніміз - бұл ұйымның әкімшілігі белгілеген және бағынушыларға әр басшының (оның өкілеттіктері бөлігіне қатысты) хабарлайтын, оны қашан және қалай жасау керектігі туралы ақпаратты қамтитын қандай да бір тапсырма. Тейлордың айтуы бойынша «жақсы және қарапайым әр жұмысшы күн сайын нақты сабақ алуы керек; ешқандай жағдайда ол қате немесе анық емес болмауы керек, сабақ мұқият әрі нақты сипатталуы керек және оңай болмауы керек ». Бұл жағдайда бақылау кезінде кері байланыс тек тапсырманы орындау туралы есепке дейін азаяды. Жалпы, бұл ғылыми мектеп ұйымдағы коммуникацияға онша мән бере қойған жоқ.

Басқару жүйесіндегі қарым-қатынас

- 2) Адамдар арасындағы қатынастар мектебінің негізгі тұжырымдамасына сәйкес, адам бірегей әлеуметтік жануар болып табылады, сондықтан ұйымдық процестерді формализациялау, бағынудың қатаң иерархиясы және ұйымда көлденең байланыстардың болмауы оның қызметімен үйлеспейді. Керісінше, ұйым мүшелері арасындағы бейресми сипаттағы көлденең ұйымдастырушылық байланыстардың маңызы зор. Олар ресми ұйымның жұмысын жеңілдетіп, топтың бірлігі мен жеке адалдықты қорғауды қамтамасыз етуі керек. Ұйымда бір уақытта вертикалды (империялық) және көлденең (көбінесе бейресми) ағындардың болуы қызметкерлердің байланысқа қажеттіліктерін қанағаттандыруға және ағымдағы ақпаратпен өзара алмасуға көмектесуі керек; басқару шешімдерін қабылдау процесіне қызметкерлердің қатысуын қамтамасыз ету. Алайда, адамдар арасындағы қатынастар мектебінің өкілдері негізінен мәртебесі тең ұйым қызметкерлері арасындағы бейресми қарым-қатынасқа назар аударды, олардың әкімшілікпен өзара әрекеттесуін, сондай-ақ қызметкерлер өздерінің рөлдік міндеттерін орындауы үшін қажетті іскери ақпарат ағындарын ұмытып кетті.

Басқару жүйесіндегі қарым-қатынас

- 3) Ұйымдардағы коммуникацияға қатысты жүйелік тәсіл мектебінде ұйымның әртүрлі жүйелік бөлімшелері арасындағы байланыстар оның жұмыс істеу мәнін түсінудегі басты нәрсе деп тұжырымдалады. Осы сілтемелердің тиімді жұмыс істеуі үшін ақпаратты құру және өңдеу өте маңызды. Ұйымды ашық жүйе ретінде қарастыра отырып, жүйелік теориялар оның сыртқы ортамен алмасуына, басқа ұйымдардан және әлеуметтік институттардан (билік, саяси, әлеуметтік және т.б.) келіп түсетін ақпарат ағындарын зерттеуге бағытталған.

Қарым-қатынас процесінде рационалды және иррационалды қарым-қатынас ажыратылады. Рационалды қарым-қатынас мәтінді, сөйлеуді құрайтын жалпы қабылданған белгілер арқылы ақпаратты беруге негізделген.

Рационалды емес коммуникациялар ұйымдық мәдениет қарабайыр деңгейге түскен және ақпарат келесідей түрде таралатын ұйымдарда пайда болады: • мен бір нәрсені айтамын, басқа нәрсені айтамын (әдетте мұндай жағдайларда субъектінің әрекеті сөзге де, ойға да қайшы келеді).

Берілген ақпаратпен тікелей байланысты емес қимылдар қолданылады.

Қызметкерлер бір-бірін сөзсіз немесе бір көзқараспен түсінеді (ұйым қызметін автоматты күйге келтірудің тән элементі). Көптеген ұйымдарда қарым-қатынастың осы түрінің тәжірибе, кәсіпқойлық, дағдылар және т.б арқылы көрінуін негіздейтін бұл күлкілі байланыс түріне қолдау көрсетіледі және көтермеленеді.

Кәсіпорынның формальды емес қатынастарға негізделген құрылымға айналуын көрсететін байланыс деңгейінің жоғарылауы.

Қарама-қарсы типтегі құбылыс, яғни шамадан тыс формализм, сонымен қатар, өзінің қызметіне машиналық сипатты енгізе отырып, ұйымға зиян тигізеді, сондықтан менеджердің міндеті «іскерлік - адамдар» жазықтығында тепе-теңдікті сақтай отырып, қарым-қатынастың ортаңғы жолын табу болып табылады.

Қарым-қатынас басшылар үшін келесі себептерге байланысты маңызды:

Менеджерлер уақытының көп бөлігін байланысқа жұмсайды (сарапшылардың пікірі бойынша, уақыттың 75 - 95% -ы), сондықтан олар осы қызмет түрін жақсартуға мүдделі;

Қарым-қатынас тиімді басқару үшін өте маңызды;
дұрыс құрылған байланыс ұйымдастырушылық тиімділікке ықпал етеді;

Қарым-қатынасты меңгеру сонымен қатар көшбасшының беделі мен еркінің тиімділігін білдіру үшін қажет.

Қарым-қатынас – адамдар арасында бірлескен іс-әрекет қажеттілігін туғызып, байланыс орнататын күрделі процесс; екі немесе одан да көп адамдардың арасындағы танымдық немесе эмоционалды ақпарат, тәжірибе, білімдер, біліктер, дағдылар алмасу. Қарым-қатынас тұлғалар мен топтар дамуының және қалыптасуының қажетті шарты болып табылады.

қарым қатынас сарысында адамдардың танымдық хабарлармен, ақпаратпен, тәжірибемен, біліммен, дағдылармен алмасуы және өзара түсінісуі, бірін-бірі қабылдауы жүзеге асады. Қарым қатынастың интерактивті, коммуникативті, перцептивті деген үш жағы және мезо, макро, микро, рухани, іскер, т.б. деңгейлері болады. аясымен байланысты).

Негізгі қызметі:

- **ақпараттық-коммуникативтік (ақпарат алмасу және адамдардың бірін-бірі тануымен байланысты);**
- **реттеуші-коммуникативтік (адамдардың іс-әрекетін реттеу және біріккен әрекетті ұйымдастыру);**
- **аффективті-коммуникативтік (адамның ЭМОЦИОНАЛДЫҚ**



Сөйлеудің түрлері

Сыртқы сөйлеу

Іштей сөйлеу

Жазбаша

Ауызша

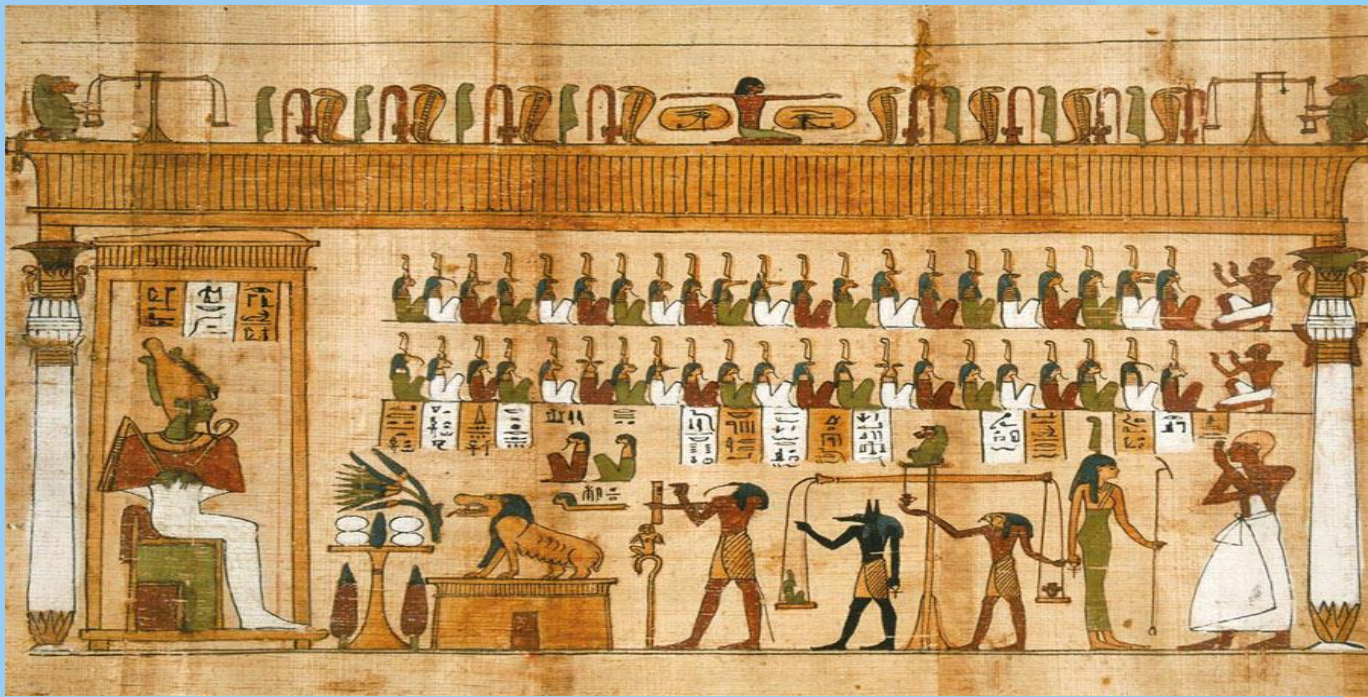
Диалогты

Монологты

Қарым-қатынаста бірінің әрекеті екіншісінің әрекетіне бейімделуіне қол жететін кемінде екі адамның әлеуметтік коммуникациясының не қарым-қатынасының формасы - әлеуметтік әрекеттестік болып табылады. Тұлға диспозициясы – әрекеттің белгілі бір жағдайлары және осы жағдайлардағы белгілі бір мінез-құлықты қабылдауға деген бейімділіктердің жүйесі. йелі сөйлей алуын талап етеді.



Адамдар арасындағы қарым-қатынастың басты мақсаты – өзара түсіністікке қол жеткізу. Қарым-қатынас жасауда қатынасқа түскен адамды тыңдап, түсіне білудің маңызы зор. Бұл басқа адамның ішкі жан дүниесін түсініп, оған өз ойын дұрыс жеткізуге мүмкіндік береді. Адамдар басқаларға өз ойлары мен көзқарастарын түсіндіре отырып, түсініспеушілік, ұрыс-керіс пен дау-жанжал секілді жағымсыз құбылыстарды болдырмауға әрекет жасайды. Адамдармен жақсы қарым-қатынас орнатуға мынадай ережелердің орындалуы көмектеседі: барлық адамдармен тең дәрежеде, дөрекілік пен жағымпаздықсыз қарым-қатынас жасау; сұхбаттасушының жеке пікірін сыйлау; бұйрық емес, өтініш деңгейінде қарым-қатынас жасау; басқа адамның пікірін сыйлау және тәжірибесін қабылдай білу. Қарым-қатынас мәдениетін меңгерген тұлға өзімен қатынас жасайтын адамға құрметпен қарап, сыйластық білдіреді. Адамға сыйластықпен қарау жақсы қарым-қатынас жасаудың негізгі өлшемі болып табылады.



Қарым қатынас функциясының төрт түрі бар:

1

Құралдық (қарым қатынас функциясының бұл түрі адам белгілі бір іс әрекет атқару үшін ақпарат алмасу және әлеуметтік механизм ретінде қарастырылады).

2

Синтекативтік (қарым қатынас адамдардың тіл табысу құралы ретінде қарастырылады).

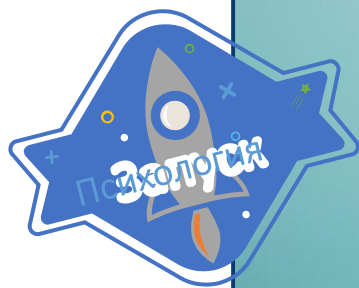
3

Өзін -өзі таныту (қарым қатынас психологиялық контексті, адамдардың арадағы түсінстік формасы ретінде қарастырылады).

4

Трансметивтік (белгілі бір іс әрекет жолдарымен алмасу).

- ❑ **Императивтік қарым-қатынас**- кейде өктемшіл немесе директивті деп атайды. Ол қарым-қатынастағы серіктестерінің бірі екіншісінің мінез-құлқы мен ойын бақылауға, қандай-да бір іс-әрекетке итермелеуге талпынуымен ерекшеленеді.
- ❑ **Манипуляциялық қатынас** императивтікке ұқсайды. Оның мақсаты - қарым-қатынастағы серіктесіне ықпал ету. Бірақ бұл жерде көздегеніне қол жеткізу жасырын жасалады.
- ❑ **Диалогтық қарым-қатынас** өктемшілдік және манипулятивтік типтерге қарсы, ол серіктестер құқықтарының теңдігіне негізделген. Диалогтық қарым-қатынас тек бірқатар арақатынас ережелерін сақтағанда ғана жүзеге асады.



Вербальды және
вербальды емес қарым-
қатынас



Адамдардың ара қатынасы белгі жүйесі арқылы іске асырылып, осылайша мәлімет алмасу және әрекеттесуі мүмкін. Ара қатынастың екі түрі болады:

1. Вербальды коммуникация
2. Вербальды емес коммуникация



**Вербальды
коммуникация (сөз
арқылы қатынасу)**



**Вербальды емес ара-
қатынасу тәсілдері**

Вербальды КОММУНИКАЦИЯ

Сөз арқылы мәлімет адамнан адамға ұсынылып, қатысушылар бір-біріне әрекет жасайды, бағыт береді, өз ойын түсіндіруге тырысады.

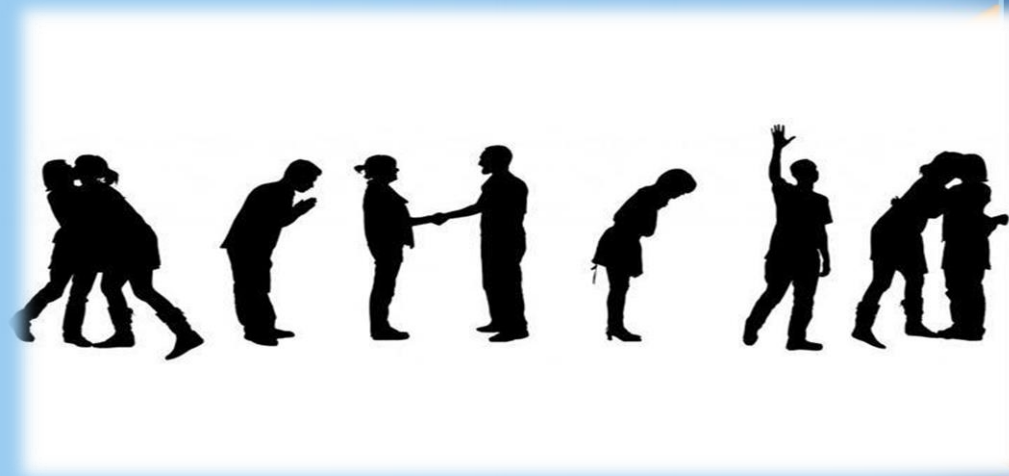
Сөз-ақпарат көзі және науқаспен сұхбаттасу әдісі ретінде қолданылады. Медицина қызметкерлерінің қажетті сөзді дұрыс қолдана білуі, науқасқа сөз арқылы нақтылы және тиімді әсер етуі өте күрделі.



Вербальды емес коммуникация

Қарым-қатынас барысында медициналық қызметкерлер сөз арқылы араласуымен қатар, қосымша келесі вербальды емес әдістерді де қолданады:

- Қатынасушының мимикасын зерттеу;
- Дене қалпын зерттеу;
- Қас қабағын, көзқарасын зерттеу;
- Қол қимылдар зерттеу;
- Дауыс ерекшеліктерін анықтау;



**Вербальды емес
қарым-қатынас
құралдарына:**

оптокинетикалық



Жестикуляция

Ым-ишара (мимика)

**Қимыл-қозғалыс пен дене тұрысы
(пантомимика)**

**Көз қарас бағыты (направление
взгляда)**

Визуальды жанасу

Терінің қызаруы, бозаруы

Моторика таптауырындары

жылау



күлү



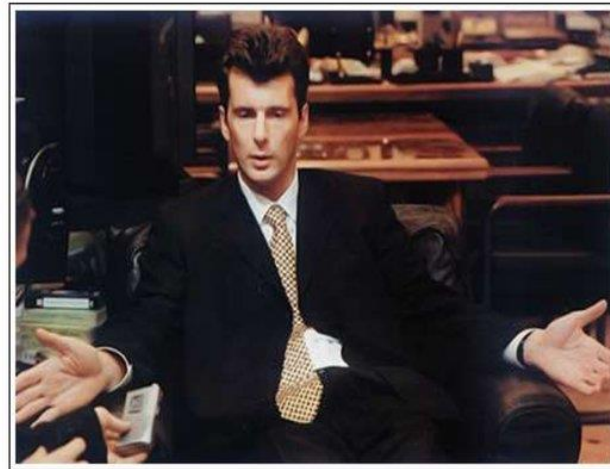
жөтелү



демалу



Адалдық пен ашықтық





Бала алдап тұр



**Жеткіншек алдап тұр
Ересек алдап тұр**

Адамдармен жақсы қарым-қатынас орнатуға мынадай ережелердің орындалуы көмектеседі: барлық адамдармен тең дәрежеде, дәрекілік пен жағымпаздықсыз қарым-қатынас жасау; сұхбаттасушының жеке пікірін сыйлау; бұйрық емес, өтініш деңгейінде қарым-қатынас жасау; басқа адамның пікірін сыйлау және тәжірибесін қабылдай білу. Қарым-қатынас мәдениетін меңгерген тұлға өзімен қатынас жасайтын адамға құрметпен қарап, сыйластық білдіреді. Адамға сыйластықпен қарау жақсы қарым-қатынас жасаудың негізгі өлшемі болып табылады.



Қорытынды

Адамдар арасындағы коммуникативті процестер техникалық қондырғылар арасындағы алмасудан өзгеше болды, оның мазмұны және формасы бойынша өзіне тән ерекше, маңызды қасиеттері бар. Олардың ерекшелігі – кері байланыс процесі. Коммуникативті барьер, коммуникативтік әсер және мәлімет берудің әр түрлі деңгейі сияқты процестермен байланысты.

Кері байланыс дегенміз – Кері байланыстың берілу жолдары әртүрлі болады. Ең алдымен тура және жанама. Тура кері байланыста реципиент пікірі ашық түрде беріледі. Мысалы: «сенің пікірің маған ұнамайды», «не айтып тұрғаның маған түсініксіз», т.б. және де әртүрлі қимыл – қозғалыс (жест), ренжу, қуану, т.с.с. бұл түрде тиімді болады. Жанама кері байланыс – психологиялық мәліметті берудің асыратын түрі. Бұл жағдайда әртүрлі сұақтар, кекету, күтпеген эмоциялық реакциялар болуы мүмкін. Мұндай жағдайда камуникатор партнердің не айтқысы келетінін өзі түсінуі қажет. Әрине бұлай түсінуі әрқашан дұрыс болмауы мүмкін, сондықтан түсіну қиынырақ болады.