

12 Дәріс. Тұлғааралық қарым-қатынас

12.1 Тұлғааралық коммуникация түсінігі.

12.2 Тұлғааралық қарым-қатынастың ситуациялық-психологиялық алғы шарттары.

12.3 Тұлғааралық қарым-қатынастағы сөйлеу және сөйлеуден тыс мінез-құлық.

12.4 Сезімдер мен эмоциялар коммуникативті әрекет ретінде.

Тұлғааралық қарым-қатынас теориясының негізгі ұғымдарына «тұлға аралық байланыс», «тұлға аралық әрекеттесу», «тұлға аралық қарым-қатынас», «тұлға аралық қарым-қатынас», «тұлға аралық қарым-қатынас» сияқты ұғымдар жатады. Олардың әрқайсысы қарым-қатынас процесінде адамдар кездесетін әртүрлі мақсаттар мен міндеттерді қамтиды.

«Тұлғааралық байланыс» түсінігі қарым-қатынас мүмкіндігін көрсетеді, өйткені бұл адамдардың бір-біріне физикалық және психологиялық тұрғыдан бағытталғанын, бір-бірінің қабылдауында екенін білдіреді.

«Тұлғааралық өзара әрекеттесу» түсінігі мінез-құлық, іс-әрекет, қарым-қатынас пен көзқарастың өзара өзгеруіне әкелетін жеке іс-әрекеттердің нысандары мен түрлерін мұқият зерттеуге мүмкіндік беретін қарым-қатынас жасаушылардың белсенділігін көрсетеді.

«Тұлғааралық қарым-қатынас» түсінігі өзара әрекеттесудің эмоционалдық және сенсорлық аспектісіне, қарым-қатынастың уақыттық параметрлеріне ерекше мән береді, өйткені жеке маңызды ақпаратпен үздіксіз алмасу арқылы тұрақты тұлғааралық қарым-қатынас жағдайында ғана қарым-қатынасқа түсетін адамдардың өзара эмоционалды тәуелділігі пайда болады. пайда болады.

«Тұлғааралық қарым-қатынас» түсінігі адамдар арасындағы өзара түсіністік пен әрекеттерді үйлестіруді білдіреді.

«Тұлға аралық коммуникация» түсінігі серіктестер арасындағы хабарламаларды қабылдау және өңдеу үшін алмасу тәсілдерін талдау процесінде қолданылады.

«Тұлғааралық коммуникация» түсінігі бір-бірімен байланысқа түсетін екі немесе одан да көп адамдардың хабарламалармен алмасу және оларды түсіндіру процесін білдіреді.

Тұлғааралық қарым-қатынасты талдау – бұл қандай жағдайда және қандай құралдар арқылы бейнелеу, идея, білім, көңіл-күй, т.б. бір субъектінің субъективті тәжірибесін екіншісіне жеткізуге және ол арқылы азды-көпті дәл түсіндіруге болады. Осылайша, зерттеудің мақсаты табысты (немесе, керісінше, сәтсіз, қиын) қарым-қатынастың әртүрлі алғышарттары мен шарттарын анықтау және жүйелі сипаттау болып табылады.

Тұлғааралық қарым-қатынасты тиімді деп санауға болады, егер коммуникаторлар қойған мақсаттарға барынша қол жеткізілсе. Кез келген адам құрдастарымен немесе әртүрлі жас тобындағы адамдармен, туыстарымен немесе жұмыстағы әріптестерімен, бір немесе қарама-қарсы жыныстың өкілдерімен өзара әрекеттесу тиімділігінің дәрежесін (өзінің де, басқа да) бағалай алады.

Тиімді қарым-қатынасқа қажетті дағдылар мен дағдылардың қалыптасу деңгейін бағалау үшін келесі тармақтардан тұратын коммуникативтік құзыреттілік ұғымы қолданылады:

- тұлғаның қарым-қатынас болатын коммуникативті жағдайды болжау қабілеті;
- коммуникативтік орындаушылық дағдылар, яғни. қарым-қатынас тақырыбына адекватты коммуникативті құрылымды таба білу және коммуникативті жоспарды жүзеге асыру;
- өзін, өзінің психологиялық әлеуетін және серіктестің әлеуетін түсіну қабілеті;
- қарым-қатынаста өзін-өзі баптау, өзін-өзі реттеу, қарым-қатынаста күш-жігерін бөлу дағдылары.

Тұлғааралық қарым-қатынас аксиомалары. Американдық психолог П.Вацлавик тұлға аралық өзара әрекеттесу жағдайында үлкен практикалық маңызы бар қарым-қатынастың кейбір қасиеттерін және ол адамдардың қарым-қатынас аксиомалары деп атаған қасиеттерін сипаттады. Бұл қасиеттерді білу зерттеуші патологиялық коммуникация деп атаған нәрсені түсіндіруге мүмкіндік береді, яғни. тұлғааралық қарым-қатынаста тұйыққа тірелуі мүмкін асқынулар.

Аксиома 1. Қарым-қатынастың болмауының мүмкін еместігі.

Аксиома 2. Кез келген коммуникацияның мазмұндық деңгейі мен қатынас деңгейі болады.

Аксиома 3. Оқиғалар тізбегінің тыныс белгілері.

Аксиома 4. Симметриялық және толықтауыш әрекеттесу.

Аксиома 5. Қарым-қатынас әдейі немесе әдейі, тиімді немесе тиімсіз болуы мүмкін.

12.2 Тұлғааралық қарым-қатынастың ситуациялық-психологиялық алғы шарттары.

Әлеуметтік жағдай - бұл оған кіретін адамдармен, әрекеттің орнымен және ашылатын әрекеттердің немесе әрекеттердің сипатымен анықталатын қоғамдық өмірдің табиғи фрагменті.

Әлеуметтік жағдайлардың түрлері:

- ресми іс-шаралар (ресми әлеуметтік іс-шаралар);
- жақын достарымен немесе туыстарымен жеке қарым-қатынас жасау;
- достармен кездейсоқ эпизодтық кездесулер;
- дүкендерде және жұмыста ресми байланыстар;
- әлеуметтік дағдыларға байланысты асимметриялық өзара әрекеттесулер (мысалы, оқу).
- қақтығыстар мен келіссөздер;
- топтық талқылау.

Берн уақытты құрылымдаудың алты әдісін қарастыруды ұсынады - төрт негізгі жағдай және екі шекаралық жағдай.

1. Бірінші шекаралық жағдай - оқшаулану, адамдар арасында айқын байланыс болмаған кезде: адам физикалық түрде бар, бірақ психологиялық тұрғыдан ол байланыссыз, өз ойларына батырылады.

2. Рәсімдер, немесе үйреншікті, қайталанатын әрекеттер. Олар бейресми (мысалы, сәлемдесу, қоштасу, алғыс айту) болуы мүмкін, бірақ олар ресми болуы мүмкін (мысалы, дипломатиялық этикет).

3. Уақыт -барлығына белгілі мәселелер мен оқиғалар туралы жартылай салттық әңгімелер. Олар әдет-ғұрыптар сияқты болжамды емес, бірақ кейбір қайталануы бар. Мысалдарға қатысушылар бір-бірін жақсы білмейтін кешті немесе ресми кездесуді күткен кездегі сөйлесуді қамтиды.

4. Бірлескен іс-әрекет – жұмыстағы адамдардың өзара әрекеті, оның мақсаты, ең алдымен, тапсырманы нәтижелі орындау.

5. Ойындар. Берн оларды қарым-қатынастың ең қиын түрі деп санайды, өйткені ойындарда әр тарап бейсаналық түрде екіншісінен артықшылыққа қол жеткізуге және сыйақы алуға тырысады. Мысалы, егер адам шын жүректен жұбатуды сұраса және жұбаныш алса, онда бұл алдын ала тұжырымдалған Мақсатпен өзара әрекеттесу.

6. Ойыннан кейін екінші шекаралық жағдай — жақындық — уақытты құрылымдау тәсілдерінің қатарын аяқтайды. Шынайы жақындық әлеуметтік схемалар мен жасырын мотивтер артта қалған кезде басталады.

Олар тұлғааралық әрекеттестіктің тік және көлденең кеңістіктік сипаттамаларын көрсетеді. Тік компонент қарым-қатынас серіктестерінің салыстырмалы жағдайы туралы идеяларда көрінеді: серіктеске жоғарыдан кеңейту, оған тең негізде кеңейту, төменнен кеңейту, серіктестен алынған позиция.

Туындаған жағдайға және қойылған міндетке, тұлға иеленетін позициялар репертуарына байланысты өзара әрекеттесу әдістерін өзгерту қабілеті - құзыретті коммуникатордың маңызды сипаттамаларының бірі.

Тұлғааралық өзара әрекеттестіктің көлденең құрамдас бөлігі белгілі бір тұлғааралық қашықтықты алдын ала анықтайтын адамдарды жақындастыру

жолында тұрған тұлғааралық кедергілерді пайдалануда (немесе қолданудан бас тартуда) көрінеді. Мұндай кедергілер психологиялық кедергілердің эквиваленттері ретінде сыртқы физикалық кедергілер болуы мүмкін: үстел, қолдар кеудеде айқастырылған, аяқты айқастырып қою, үзілістер.

Стресстік жағдай - бұл оны бастан кешіретін немесе қабылдайтын адам үшін стресс немесе алаңдаушылық тудыратын жағдай.

Мазасыздық пен алаңдаушылықтың көздері қарым-қатынасқа қатысушылардың субъективті күйлерімен де, жағдайдың өзімен де байланысты болуы мүмкін.

Қабылдау – сенсорлық мәліметтерді таңдау, жүйелеу және түсіндіру процесі. Ең маңызды психикалық процестердің бірі ретінде қабылдаудың жалпы заңдылықтары арасында әдетте келесілер атап өтіледі:

- селективтілік принципі: әрбір нақты жағдайда адам әсерлердің салыстырмалы түрде аз бөлігіне ғана назар аударады, бірақ сонымен бірге шектеулі болса да, дүниенің неғұрлым дәйекті және мазмұнды бейнесін жасайды;

- тұтастық принципі: адамдар объектілер мен жағдайларды дискретті емес, динамикалық тұтастық ретінде қабылдайды;

- тұрақтылық (тұрақтылық) принципі: өзгермелі жағдайда да біздің қабылдауымыздың салыстырмалы тұрақтылығы бар.

Коммуникативті стиль түсінігі белгілі бір адамға тән, ол басқа адамдармен қарым-қатынас орнату және өзара әрекеттесу кезінде қолданатын үйреншікті, тұрақты мінез-құлық әдістерін білдіреді.

Бұл анықтама адамдардың мінез-құлындағы жеке айырмашылықтарға назар аударады; осы мінез-құлық әдісінің тұрақтылығын көрсетеді; мінез-құлықтың сыртқы формаларына, байқауға болатын нәрсеге - көрген және естігенге баса назар аударылады.

12.3 Тұлғааралық қарым-қатынастағы сөйлеу және сөйлеуден тыс мінез-құлық.

Тұлғаға бағытталған қарым-қатынастағы сөйлеу әрекеті, т.б. Бір-бірімен жақсы таныс, жақын маңдағы аздаған адамдардың өзара әрекеті мынадай сипаттамалармен күнделікті ауызекі сөйлеуді қолдану сияқты ерекше қасиетке ие:

1. Адрестің тұлғалық қасиеті. Әңгімелесушілер бір-біріне тікелей жүгінеді, сөйлеуші тыңдаушының хабарламаның тақырыбын төмендету мүмкіндігін ескереді және белсенді жауап күтеді.
2. Спонтандылық және жеңілдігі. Тікелей қарым-қатынас шарттары әңгімені алдын ала жоспарлауға мүмкіндік бермейді, оның қатысушылары бір уақытта ойлауға және сөйлеуге мәжбүр.
3. Ситуациялық. Күнделікті сөйлеу контекстке байланысты. Бұл дегеніміз, ауызша сөйлеу мен оған ілеспе мимика, ым-ишара, дауыс ырғағы, т.б. олар қолданылған нақты контексте ғана түсінуге болады. Егер екіншісінің біздің ой тізбегімізді толық орындай алмайтыны анықталса, онда әртүрлі түсіндіру стратегиялары қолданылады - ілеспе түсініктемелерден бастап жарқын, мәнерлі сипаттамаларға дейін.
4. Эмоционалдылық. Тікелей қарым-қатынаста контекстік байланыс, стихиялылық және сөйлеу жеңілдігі оның эмоционалдық бояуын жақсартады және сөйлеушінің әңгіме тақырыбын да, әңгімелесушіні де эмоционалды және жеке қабылдауын ерекшелейді. Жалпы, әңгіменің мәнін түсіну үшін сөйлемдер мен жауаптардың қатаң заңдылығы емес, олардың грамматикалық және синтаксистік бірізділігі, тіпті не айтылғаны емес, оны қалай айтатыны маңыздырақ. Түсінуге деген ұмтылыс әңгімелесушілерді жеке бағалаулар мен эмоционалдық артықшылықтарды жиі білдіруге итермелейді. пікірлері.

Ақпараттық сөйлеу қарым-қатынасқа қызмет етеді, оның мақсаты ақпарат алмасу, шындықты анықтау және шешім қабылдау.

Күнделікті тұлғааралық қарым-қатынастағы ақпараттық сөйлеу әрекеті әдетте күнделікті әңгіме жанрында жүзеге асырылады. Коммуникаторлар қарым-қатынастың байланыс жағына аз қызығушылық танытады, олар үшін ақпарат

әлдеқайда маңызды. Әдетте, мұндай әңгімелер ұзақ, егжей-тегжейлі талқылауға мүмкіндік бермейтін жағдайда, көбінесе «қашықтықта» автоматты түрде өтеді. Күнделікті әңгімеге белгілі, жақын адамдар да, мүлде бейтаныс адамдар да араласа алады. Сөйлеушілердің жақындық дәрежесі шешуші емес. Жемісті өзара әрекеттестік екі әңгімелесушінің де бір қарым-қатынас әдісі бойынша келісуі мүмкін. Егер бұл бірден сәтті болмаса, онда қолайлы байланыс құралы таңдалады немесе кез келген тіл біркелкі емес

Сонымен, күнделікті қарым-қатынастағы вербалды қарым-қатынас процесі: хабарламада қандай ақпарат немесе байланыс бірінші орынға шығатынына; әңгімелесушілер ұнататын байланыс құралдарының жанамалығы туралы (тікелей немесе жанама нысандар); тұлғааралық қарым-қатынастардың сипаты бойынша (когнитивтік немесе конфликт).

Келіспеген кезде белгілі бір ережелерді ұстануға болады. Егер әртүрлі көзқарастар болса да, әңгімелесушілер байланыста болуға ниет білдірсе, келісім туралы хабарламаңызды ауызша қолдаудан бастаған дұрыс, содан кейін көбейтуді енгізіңіз.

Вербальды емес коммуникация – адамдар арасындағы вербалды емес хабарламалардың (яғни, сөздерді қолданбай) алмасуы.

Тиімді тыңдау. Тыңдау – басқа адамнан келетін хабарларды саналы түрде қабылдау, оның барлық коммуникативті мінез-құлқына ашық болуды білдіреді.

«Тыңдау» және «есту» бір нәрсе емес. Туылғаннан бері адамдардың көпшілігі тыңдай алады ма? Бұл адамнан саналы күш-жігерді қажет етпейтін физиологиялық табиғи процесс.

Есту - бұл біз естіген нәрсені түсінуге және есте сақтауға тырысатын процесс.

12.4 Сезімдер мен эмоциялар коммуникативті әрекет ретінде.

Адамның эмоциялары мен сезімдері адамның ішкі немесе сыртқы ортада болып жатқан өзгерістерге жауап беруінің ерекше тәсілдері болып табылады.

Эмоцияларды білдірудің келесі формалары бөлінеді:

Экспрессивті қозғалыстар эмоционалды қозудың салдары болып табылады (яғни, олар әдетте реактивті сипатта болады). Әрбір эмоция мимикадағы, денедегі, дауыстағы және сыртқы көріністегі физикалық өзгерістермен бірге жүреді, осылайша біздің сезімдеріміз бізге адамдардың, идеялардың және қоршаған ортаның бізге қалай әсер ететінін білуге мүмкіндік береді.

Эмоциялық әрекеттер эмоционалды күйді білдіреді немесе төмендетеді. Сонымен, туысының қайтыс болғаны туралы хабар алған адамның жылауы эмоционалды реакцияның көрінісі болып табылады. Эмоционалды әрекеттер тек тәжірибелі эмоциялардан ғана емес, сондай-ақ мақұлдауға ұмтылудан немесе біреудің наразылығын тудырудан қорқудан туындауы мүмкін.

Эмоциялық мәлімдемелер немесе эмоцияларды сөздік белгілер түрінде көрсету. Әлеуметтену процесінде адам туа біткен стихиялық эмоцияның объектісінен, одан бөлінбейтін кезде (мысалы, жаңа туған бала) субъектіге айналады, өзін тәжірибе субъектісі ретінде, соның ішінде фактіге байланысты ерекшелендіреді. ол не сезінетінін айта алады.

Сонымен, эмоциялар мен сезімдер адамдар арасындағы қарым-қатынаста реттеушілік қызмет атқарады, нәтижесінде олар мінез-құлықтың күрделі түрі ретінде, белгілі бір адамдарға қатысты белгілі бір әрекетке дайын болу ретінде көрінеді.

Тұлғааралық қарым-қатынаста пайда болатын эмоционалды және сенсорлық тәжірибелер кейбір оқиғалардан, заттардан немесе табиғи құбылыстардан туындаған эмоциялар мен сезімдерден ерекшеленеді.

Біріншіден, қарым-қатынасқа қатысушылардың эмоционалдық реакциялары екі жақты. Сіз қайнатылған пиязды ұнатпайтын шығарсыз немесе мамырдың басында найзағайды жақсы көресіз, бірақ бейнелеп айтқанда, қайнатылған пияз немесе көктемгі найзағайдың сізге ешқандай қатысы жоқ. Егер сізбен тікелей сөйлесуге тура келетін адам сізді жиіркенішті болса, онда бұл сезімді жасыру мүмкін емес, ол сіздің осы адамға деген мінез-құлқыңыздың сипатын анықтай бастайды, сондықтан ол тиісті реакцияларды тудыруы мүмкін емес;

Екіншіден, эмоциялар мен сезімдер өзінің табиғаты бойынша жеке тәжірибе бола отырып, тұлғааралық қарым-қатынаста басқаға хабар сипатына ие болады, яғни. мағынасы әлі де түсінуді қажет ететін хабарламаларға айналады, сондықтан бұл хабарламалардың мазмұнын бұрмалаулар, дәлсіздіктер немесе тіпті толық түсінбеу мүмкін.

Үшіншіден, эмоциялар мен сезімдер әлеуметтену процесінде қалыптаса отырып, қатаң әлеуметтік бақылауға жатады. Әлеуметтік емес объектілерге келетін болсақ, сезімдер іс жүзінде шектеулерге ұшырамайды (мысалы, қандай да бір гүлге, жануарға, жыл мезгіліне оң немесе теріс қатынасқа тыйым салуды елестету қиын), бірақ әлеуметтік қатынастар саласында, , санкциялардың әртүрлі түрлері қолданылады: кімге сүйеге рұқсат етілген және кімге болмайды; қандай жағдайларда шын жүректен әрекет етуге болады және мұндай мінез-құлық тудырмайды.

Осылайша, эмоциялар мен сезімдер коммуникативті әрекеттер сипатына ие болады.

Қарым-қатынастың әрбір деңгейі өзара түсіністіктің, үйлестірудің және келісімнің, жағдайды бағалаудың және өзара әрекеттесуге қатысушылардың мінез-құлық ережелерінің белгілі бір деңгейіне сәйкес келеді. Жағдайды түсіну және оған өз эмоцияларын көрсету қабілеті - бірге өмір сүрудің қажетті шарты.

Адамдар арасындағы қарым-қатынастардағы қиындықтар мен тіпті қақтығыстардың көзі эмоциялар мен сезімдердің орынсыз көріністері болуы мүмкін.

Негізгі әдебиеттер:

1. Котлер, Ф., & Келлер, К. Л. (2016). *Маркетинг менеджменті*. Алматы: Энергия.
2. Шеннон, К. Э., & Уивер, У. (1963). *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana: University of Illinois Press.

3. Лассуэлл, Х. Д. (1948). *The Structure and Function of Communication in Society*. In: Wilbur Schramm (Ed.), *The Process and Effects of Mass Communication*. Urbana: University of Illinois Press.
4. Мадигов, К. С. (2021). *Коммуникация: теория и практика*. Алматы: Қазақ университеті.
5. Додонов, В. Н. (2017). *Основы теории коммуникации*. Санкт-Петербург: Питер.
Қосымша әдебиеттер:
6. Буров, А. А. (2015). *Психология общения и межличностных отношений*. Москва: Эксмо.
7. Григорьев, В. И. (2018). *Теория массовой коммуникации*. Москва: Высшая школа экономики.
8. Холл, С. (1980). *Encoding/Decoding*. In: *Culture, Media, Language*. London: Hutchinson.
9. Рождественский, А. В. (2019). *Социальные медиа и общество*. Москва: Альпина Паблишер.
10. Тарас, В. (2020). *Семантика и коммуникация*. Алматы: Қазақ университеті.