

Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрлігі
Бәрімбек Бейсенов атындағы Қарағанды академиясы

Жалпы білім беру пәндері кафедрасы

Жакишева Г.С.
Кусайнова М.А.
Мухаметжанова А.О.

КОММУНИКАТИВТІК ДАҒДЫРЛАР НЕГІЗДЕРІ

оқу құралы

Қарағанды, 2023

ӘОЖ 34.343:82.085

ББК 67.05

М 73

РЕЦЕНЗЕНТТЕР:

А.К. Тоғайбаева – Қ.Жұбанов атындағы Ақтөбе өңірлік университетінің «Жалпы педагогика және білім берудегі менеджмент» кафедрасының п.ғ.к. доценті,

Е.М. Баймұханов – ҚР ІІМ Б. Бейсенов атындағы Қарағанды академиясының кәсіби-психологиялық даярлау және ІО басқару және кафедрасының бастығы, полиция подполковнигі, саяси ғылымдар кандидаты.

Жакишева Г.С., Кусайнова М.А., Мухаметжанова А.О. «Коммуникативтік дағдылар негіздері». - Оқу құралы. -109 б.

Оқу құралы коммуникативті дағдыларды меңгеретін 4 курс курсанттарына арналған. Осы пәннің тақырыптары бойынша ақпараттық материалдан тұрады.

МАЗМҰНЫ

| | |
|---|-----|
| Кіріспе | 4 |
| 1. Қарым-қатынас психологиясы. Вербалды және вербалды емес қарым-қатынас | 5 |
| 2. Коммуникативтік құзыреттілік. Коммуникациялық кедергілер және оларды жеңу | 32 |
| 3. Кәсіби бейімделу, кәсіби имидж, коммуникативті төзімділік | 46 |
| 4. Ішкі істер органдары жеке құрамының қызметіндегі кәсіби байланыс | 62 |
| 5. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің эмоционалды күйзелуі және оның алдын алу | 73 |
| 6. Ұжымдағы жанжалдар. Ұжымдағы қақтығыстарды реттеу механизмдері мен әдістері | 92 |
| Глоссарий | 104 |
| Пайдаланылған және ұсынылатын әдебиеттер тізімі | 107 |

Кіріспе

Қазіргі әлемде қарым-қатынас және эмоционалды сауаттылық дағдылары ең сұранысқа ие болып қала береді. Бұл жағдайда байланыс процесі ақпаратты беру процесі ретінде ғана емес, сонымен қатар эмоционалды және экспрессивті жағын қамтитын процесс ретінде түсініледі.

«Заңгер» мамандығы «адам-адам» мамандықтар жүйесіне жатады, бұл тұлғааралық өзара әрекеттесудің ерекше маңыздылығын анықтайды. Құқықтық қызметтің көптеген бағыттарына қарамастан, олардың барлығы коммуникацияның маңыздылығымен біріктірілген. Заңгер үшін бұл сөз сөзсіз «еңбек құралы» болып табылады, өйткені кәсіби қарым-қатынас кез-келген заң мамандығының қажетті элементі болып табылады. Қызметтің ерекше сипаты адвокаттың кәсіби қарым-қатынасының ерекшелігін анықтайды деп елестету қиын емес.

Құқық қорғау органдарының қызметкерлеріне қойылатын талаптарды талдау кәсіби дағдылардан басқа, олардың белсенді тыңдау, стрессті басқару, вербалды емес қарым-қатынас, төзімділік және мәдениетаралық дағдыларын дамытуды қамтуы керек екенін көрсетті.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіби қызметі арасындағы қарым-қатынастың маңыздылығын ескере отырып, «тиімді коммуникация» және «тиімді қарым-қатынас» ұғымдарын талдап, осы саладағы қызметкерлердің өзара әрекеттесуін анықтайтын реттеуші құжаттарға жүгіну керек. Қазіргі уақытта «қарым-қатынас» және «қарым-қатынас» ұғымдарын анықтауға көптеген тәсілдер бар.

Әр түрлі тәсілдерді талдай отырып, коммуникация процесі ақпаратты беру процесі ретінде ғана емес, сонымен қатар эмоционалды және экспрессивті жағын қамтитын процесс ретінде де түсінілетіндігін атап өтуге болады. Тиімді қарым-қатынас немесе қарым-қатынас деп тек ақпарат алмасу ғана емес, сонымен қатар қарым-қатынасқа қатысушылардың эмоциялары мен ниеттерін түсіну керек, яғни белгілі бір дағдылардың болуы. Л.Робинсон мен Дж. Сига белсенді (қатысатын тыңдау), вербалды емес қарым-қатынас, стрессті басқару және өзіне деген сенімділік кіреді.

Бұл пәнді игеру психологияны практикалық дағдыларды берумен, ПО қызметкерлерінің болашақ қызметінде басқару әдістерін қолданумен байланысты адам қызметінің бір саласы ретінде қарастыруға мүмкіндік береді.

Бұл оқу құралының мақсаты-курсантқа «Коммуникативтік дағдылар негіздері» пәнін оқу бойынша өзіндік жұмысты ұйымдастыруға көмектесу.

Тақырып 1. Қарым-қатынас психологиясы. Вербалды және вербалды емес қарым-қатынас

1. Қарым-қатынас түсінігі, оның қызметі мен түрлері
2. Вербалды және вербалды емес қарым-қатынас
3. Искерлік қарым-қатынастағы көрнекі байланыстың рөлі мен маңызы.

Қарым-қатынас - бірлескен қызмет қажеттіліктерінен туындайтын адамдар арасындағы байланыстарды орнату мен дамытудың күрделі, көп қырлы процесі және мыналарды қамтиды: ақпарат алмасу, өзара әрекеттестіктің бірыңғай стратегиясын әзірлеу, басқа адамды қабылдау және түсіну. Байланыстың үш деңгейі бар.

Тұлға ішілік - адамның қандай да бір жоспарлар жасағанда, идеяларды дамытқанда, біреумен қарым-қатынас жасауға дайындалған кездегі және т.б.

Тұлғааралық - екі немесе одан да көп адамдар арасындағы байланыс.

Қоғамдық - адам мен үлкен аудитория арасындағы байланыс.

Ақпаратты басқа адамға жіберетін адам (коммуникатор) және оны қабылдаушы (алушы).

Байланыс тараптары:

- ✓ *Коммуникативті (ақпаратты тасымалдау)*. Қарым-қатынасқа бірлескен іс-әрекетке қатысушылардың ақпарат алмасуы кіреді, оны коммуникацияның коммуникативті жағы ретінде сипаттауға болады. Қарым-қатынас кезінде адамдар қарым-қатынастың маңызды құралдарының бірі ретінде тілге жүгінеді.
- ✓ *Интерактивті (өзара әрекеттесу)*. Сөйлеу процесінде тек сөзбен ғана емес, сонымен қатар іс-әрекет пен іспен де алмасу. Дүкендер желісі кассасында төлем жасаған кезде, сатып алушы мен сатушы бірде-бір сөз айтпаса да, байланысады: сатып алушы кассирге таңдаған сатып алуы мен ақшасы үшін сату түбіртегін береді, сатушы түбіртекті қағып, есептейді.
- ✓ *Перцептивті (өзара қабылдау)*. Мысалы, қарым-қатынас серіктестерінің бірі екіншісін сенімді, ақылды, түсінікті, дайын деп қабылдайды ма, әлде ол ештеңе түсінбейтінін және оған айтылған ештеңені түсінбейтінін алдын ала болжауы өте маңызды.

Қарым-қатынас процесіең алдымен коммуникация, яғни ақпарат алмасу процесі (пікір, ой, тәжірибе, көңіл-күй, т.б. алмасу). Бірақ қарым-қатынасты жай ғана ақпаратты жіберу немесе алу ретінде қарастыруға болмайды. Ақпарат алмасу процесінің ерекшеліктері, ол адамдар арасындағы қарым-қатынас жағдайында пайда болады:

1. Қарым-қатынас процесінде ақпараттың жай ғана қозғалысы емес, оның белсенді алмасуы жүреді, онда белгілі бір хабарламаның маңызы ерекше рөл атқарады. Бұл ақпарат жай ғана қабылданып қоймай, сонымен қатар түсінікті және мағыналы болған кезде мүмкін болады. Диалогтық қарым-қатынаста

әрқайсысы белсенді субъект ретінде әрекет ететін екі индивид арасындағы өзара ақпарат бірлескен іс-әрекетті орнатуды болжайды.

2. Ақпарат алмасу міндетті түрде серіктестің мінез-құлқын өзгерту үшін оған психологиялық әсер етуді көздейді. Қарым-қатынастың тиімділігі дәл осы әсердің қаншалықты сәтті болғанымен өлшенеді.

3. Ақпарат алмасу нәтижесінде коммуникативті әсер ету коммуникацияға қатысушылардың екеуі де кодтау және кодты қайта шығару бір немесе ұқсас жүйесі болғанда ғана мүмкін болады. Күнделікті сөйлеуде «бәрі бір тілде сөйлеуі керек». Бірақ сол сөздердің мағынасын біле тұра, адамдар оларды әрқашан бірдей түсінбейді. Мұның себебі – қарым-қатынас жасаушылардың әлеуметтік, саяси, жас және кәсіби ерекшеліктерінің айырмашылығы.

4. Адамдардың қарым-қатынасы жағдайында әлеуметтік-психологиялық сипаттағы қарым-қатынас кедергілері деп аталатындар кезең пайда болады. Мұның себептері дүниетанымдағы айырмашылықтар, қарым-қатынас жасаушылардың көзқарасы мен дүниетанымы, олардың психологиялық ерекшеліктері (мысалы, кейбіреулердің шектен тыс ұялшақтығы, басқалардың құпиялылығы, басқалардың ымырасыздығы және т.б.).

Коммуникатордан келетін ақпарат екі түрлі болуы мүмкін: ынталандырушы және мәлімдеме.

1. Ынталандыру белгілі бір іс-әрекеттерді ынталандыруға арналған бұйрықтар, кеңестер немесе өтініштер түрінде көрсетіледі.

Ынталандырудың үш түрі бар:

- ✓ Белсендіру-қажетті бағытта әрекет етуге ынталандыру қызметін атқарады;
- ✓ Тыйым салу-белгілі бір әрекеттерге жол бермейтін импульс, қалаусыз әрекеттерге тыйым салу;
- ✓ Тұрақсыздану-белгілі бір қызмет немесе мінез-құлық нысандарының бұзылуы немесе сәйкес келмеуі.

2. Растау ақпараты хабарлама түрінде пайда болады және оған жанама түрде ықпал еткенімен, мінез-құлықтың тікелей өзгеруін білдірмейді.

Бірлескен қызмет пен қарым-қатынастың бірлігі бар. Бірлескен іс-әрекетте адам қажет болған жағдайда басқа адамдармен бірігуі, олармен қарым-қатынас орнатуы, байланыс орнатуы, өзара түсіністікке қол жеткізуі, дұрыс ақпарат алуы, кері байланыс орнатуы керек және т.б. Оңтайлы психологиялық байланыс әдебиет деректері бойынша табыстың 40% қамтамасыз етеді. және тиімді тұлғааралық өзара әрекеттесу.

Қарым-қатынаста келесі кезеңдерді бөлуге болады:

- 1) байланыс орнату;
- 2) жағдайға (адамдарға, жағдайларға және т.б.) бағдарлау;
- 3) мәселені, мәселені талқылау;
- 4) шешім қабылдау;
- 5) байланыстан шығу.

Әңгімелесуші белгілі бір істермен айналысқанда (сөйлеу, шашын тарау және т.б.), «Сіз» («Сен ойламайсың ба...» «Сіз... алмадыңыз» және т.б.),

алғашқы сөздерден бастап контактін эмоционалдык күйіңізбен, көңіл-күйіңізбен «толтырыңыз». Байланыс кезеңінде серіктесіңіздің эмоционалдык жағдайын анықтау керек және осы күйге және сіздің мақсаттарыңызға байланысты сол тонды өзіңіз енгізіңіз, немесе бірте-бірте серіктесіңізге сіз үшін жағымсыз күйден шығуға көмектесу керек.

Бағдарлау кезеңі іскерлік коммуникацияның стратегиясы мен тактикасын анықтауға, оған қызығушылықты дамытуға және серіктесті ортақ мүдделер шеңберіне тартуға көмектеседі. Бұл кезеңде сіз әңгіменің қанша уақытқа созылатынын (қысқартылған, анық және нақты немесе егжей-тегжейлі, кеңейтілген) дереу анықтап алуыңыз керек және соған байланысты өз тактикаңызды құруыңыз керек. Бағдар беру кезеңінің негізгі міндеттері:

- ✓ әңгімелесушінің алдағы әңгімеге қызығушылығын ояту және оны талқылауға тарту;
- ✓ әңгімелесушінің өзін-өзі бағалауын анықтау және рөлдерді бөлуде бағдарлау;
- ✓ коммуникацияның негізгі мәселесін шешуге кірісу.

Бұл кезеңде әңгімелесушінің психологиялық жағдайын анықтау және оны түзету өте маңызды. Егер әңгімелесушінің көңіл-күйі нашар болса, оның эмоционалдык тонусын арттырған жөн. Әңгімелесушіге қажетті сапаны тағайындау ең тиімді әдіс: «Еңбекқорлығыңды білу...», «Сен сондай табандысың...». Әңгімелесушіні мадақтау, жағымды оқиғаларды еске түсіру және қызықты ақпарат беру тиімдірек.

Әлеуметтік-психологиялық тұрғыдан алғанда мәселені талқылау және шешім қабылдау кезеңі контраст эффектісімен және ассимиляциялық әсермен сипатталады.

Контраст әсерінің әсері, мүмкін бірлескен қызметке біздің көзқарасымыз бен серіктестің көзқарасы арасындағы айырмашылықты көрсете отырып, біз психологиялық тұрғыдан одан алыстаймыз; Позициялардың ұқсастығына баса назар аудара отырып, біз серіктестерімізге жақындай түсеміз, бұл жерде ассимиляциялық әсер көрінеді.

Іскерлік пікірталаста табысқа жету үшін позициялардың бірлігін атап өту маңызды.

Талқылау және шешім қабылдау кезеңінде назар аудару өте маңызды. серіктес, оны талқылауға қосады, сондықтан тыңдау және сендіру қабілеті толық көрсетілуі керек.

Сенім - күрделі құрылымға ие: ол білім, эмоция, ерікті компоненттерді қамтиды. Өз пайымдауларыңызда категориялық болу арқылы басқа біреуді сендіру өте қиын, тіпті егер олар дұрыс болса да: мұнда психологиялық қорғаныс механизмдері іске қосылады. Егер сіз адамды сендіргіңіз келсе, алдымен оны түсініп, келіспеушілік себептерін анықтап, шешім ортақ шешім болып шығуы үшін оны бірлескен талқылауға тарту керек. Егер жалпы шешім нәтиже бермесе, кем дегенде көзқарастар мен олардың ойластырылғандығы белгілі болады, бұл одан әрі талқылауға мүмкіндік береді.

Іскерлік қарым-қатынаста ақылға қонымды дәлелдер серіктестердің эмоциялары белгілі бір іскерлік жағдай үшін белгілі бір сыни нүктеден аспаған жағдайда мүмкін және перспективалы. Әріптестердің әсер ету температурасы осы сыни нүктеден асқанда, ақыл-ой мен аргументтердің тиімділігі сәтсіздікке ұшырайды.

Байланыс - қарым-қатынас жасайтын адамдар арасындағы нақты ақпарат алмасу.

Ақпаратты беру үшін қолданылатын белгілер вербалды (сөзбен айтылады), айқын және вербалды емес (бет әлпетін, пантомима, дауыс сипаттамалары, қарқын, кеңістік үлгісі, тыныс алу және т.б.), жасырын болуы мүмкін.

Қарым-қатынастың толық бір циклі серіктестердің төрт ауыспалы қимылынан тұрады: жылжыту – жауап – жауап алуды растау – жауап алуды растау.

Кейде байланыс бірлігі мәміле болып саналады: бір серіктестің қоздырғыш қозғалысы екінші серіктестің қосымша қозғалысы (жауабы) болып табылады. Кез келген диалогты транзакциялар тізбегі ретінде көрсетуге болады. Қозғалыс формасы мәлімдеме, сұрақ немесе ынталандыру болуы мүмкін. Коммуникатор қызметінің параметрі бойынша (оны арттыру бағытында) хабарлама, сендіру, ұсыныс сияқты қимылдар ажыратылады. Қарым-қатынас кері байланыс пен түсінуді қамтиды, хабарламаны дұрыс түсіну үшін жауапкершілік жіберушіге жүктеледі. Олар сондай-ақ сигналдар ағыны бір бағытта өтетін кезде (мысалы, теледидардан бізге теледидар көргенде) тік байланысты (немесе бір жақты) және ақпарат алмасу кезінде көлденең (мысалы, біз байланысқан кезде) ажыратады. «вертикаль» теледидардан алынған телебағдарламаны өз ара талқылаймыз)

Өзара әрекеттесу - адамдар арасындағы өзара әрекетті ұйымдастыру (мінез-құлық аспектісі). Өзара әрекеттестіктің келесі түрлері ажыратылады (оңнан теріске, бәсекелестіктен ынтымақтастыққа дейін, бүкіл тізім бойынша спектр):

- ✓ теріс эмоциялар аймағы - *антагонизмді көрсету; шиеленіс туғызу; келіспеушілік;*
- ✓ проблемалық аймақ - *басшылыққа сұрау; өз пікірін білдіруді сұрау; ақпаратты сұрау;*
- ✓ мәселені шешу аймағы - *басқалардың бағдарлануы; пікір; ұсыныс; нұсқау;*
- ✓ жағымды эмоциялар аймағы - *келісім (теңгерімді сақтау); стрессті жеңілдету; ынтымақтастық.*

Әңгімелесу спектрі: конфронтация – дау – полемика – психологиялық байланыс – диалог – ынтымақтастық.

Қабылдау - қарым-қатынас серіктестерінің бірін-бірі қабылдау және түсіну процесі. Келесі мүмкіндіктерге ие:

- ✓ қабылданатын адам өзі туралы идеяларды өз мақсаттары үшін қолайлы бағытта түрлендіруге ұмтылады (осыдан қорытынды: серіктес өзі туралы идеяларды қай бағытта түрлендіруге ұмтылатынын байқаңыз);

- ✓ қабылдаушының назары ең алдымен объектінің мағыналық және бағалаушы (соның ішінде себептік) интерпретацияларына шоғырланады;
- ✓ қабылдаудың мотивациялық-семантикалық белсенділікке және оның аффекттермен байланысына көбірек тәуелділігі.

Келесі байланыс фазалары бөлінеді:

- 1) бастау - серіктестердің бір-біріне назар аударуы, байланыс орнатуға дайындығы;
- 2) өзара рефлексия – тану-реакция, ойлау;
- 3) өзара ақпарат. Байланыс осы және алдыңғы фазаның кезектесіп ауысуы арқылы жүзеге асады. Бұл жағдайда серіктестер келесі кезеңдерден өтеді:
 - олардың бір-біріне қатысты әрі қарайғы мінез-құлық сызығын анықтау;
 - психологиялық байланысқа көшу (болмашы, жартылай салттық алмасуларға байланысты). Мұнда әңгіменің параметрлері анықталады: қарқын, ырғақ, шиеленіс деңгейі, әңгімелесушілердің негізгі күйлері мен негізгі дәлелдері;
 - нақты байланыс;
- 4) өзара ажырату – жанасудың аяқталуы.

Қарым-қатынас мақсатының критерийі бойынша келесілер бөлінеді:

- контакт – хабарламаны қабылдауға және беруге өзара әзірлік жағдайы ретінде байланыс орнату;
- ақпараттық - ақпаратты беру және алу, пікір алмасу және т.б.;
- ынталандыру - серіктестің белсенділігін белгілі бір әрекеттерді орындауға бағыттау;
- үйлестіру - әрекеттерді өзара бағдарлау және үйлестіру;
- түсіну - серіктестердің хабарламаның және бір-бірінің мағынасын барабар қабылдауы және түсінуі;
- эмотивтік - серіктестің көмегімен өз тәжірибесі мен күйлерін өзгерту;
- қарым-қатынас орнату, қоғамдастық байланыстар жүйесінде өз орнын бекіту;
- әсер ету.

Әсер ету - серіктестің күйінің, мінез-құлқының, тұлғалық және мағыналық формациясының өзгеруі, оның ішінде оның ниеті, көзқарасы, күтулері, мақсаттары, пікірлері, шешімдері, дайындығы, көңіл-күйі, идеялары, қажеттіліктері, әрекеттері, белсенділігі, тәжірибесі, бағалауы және т.б. келесі процестерге азаяды:

- серіктестің шындық элементтеріне қатынасын талдау; сөйлеу және мінез-құлық синтезделетін командаларды талдау;
- мінез-құлқыңызды серіктесіңіздің мінез-құлқына бейімдеу;
- серіктестің психикалық жағдайын ұйымдастыру;
- қарсылықты азайту;
- бейімділіктерді қалыптастыру (қажетті мотивация, ішкі мотивациялар).

2. Ауызша немесе ауызша қарым-қатынас сөйлеу арқылы жүзеге асады. Сондықтан оны вербалды (*verbum*-латынша: сөз, етістік) деп атайды. Сөйлеу қарым-қатынас қызметін атқарады. Сөйлеудің коммуникативті қызметі адамдар

арасында байланыс орнатуға мүмкіндік береді. Сөйлеудің коммуникативті қызметінде үш аспектіні бөліп көрсетуге болады: ақпараттық (сөйлеу бір адамнан екінші адамға және ұрпақтан ұрпаққа ақпарат беру тәсілі ретінде әрекет етеді); экспрессивтік (интонация, экспрессивті, паралингвистикалық компоненттер – ым-ишара, мимика, пантомима – үлкен мәнге ие болатын сезімдерді, қарым-қатынастарды жеткізу құралы); сөйлеу әрекетке ынталандыру, ерік білдіру ретінде.

Адамдардың өзара әрекетін ұйымдастыратын коммуникативті функцияның маңызы зор. Қарым-қатынас өмірдің ажырамас бөлігі болғанына қарамастан, вербалды қарым-қатынастың тиімділігі 100% емес. Жалпы қабылданған ақпараттың шамамен 80% -ын білдіруге болады, бірақ басқа бөлігі «екінші жағында» жоғалады - әңгімелесуші шамамен 60-70% қабылдайды. Сонымен қатар, егер сіз ауызша қарым-қатынаста қателессеңіз, қалаған нәрсені дұрыс жеткізу мүмкіндігі аз болады.

Кез келген ақпаратты әңгімелесушілерге жеткізу үшін кейбір құралдар қажет, өйткені ақпарат қолдан қолға берілетін объект емес. Кез келген ақпаратты беру тек белгілер арқылы, дәлірек айтқанда, таңбалық жүйелер арқылы мүмкін болады. Байланыс процесінде қолданылатын бірнеше белгілер жүйесі бар, сәйкесінше байланыс процестерінің классификациясын құруға болады.

Дөрекі қарым-қатынаста бөлуде вербалды және вербалды емес қарым-қатынас арасында айырмашылық жасалады. Вербалды коммуникацияларды қолдану адамның сөйлеуі белгілер жүйесі ретінде, табиғи дыбыс тілі, яғни екі принципті қамтитын фонетикалық белгілер жүйесі: лексикалық және синтаксистік. Сөйлеу коммуникацияның ең әмбебап құралы болып табылады, өйткені ақпаратты сөйлеу арқылы беру кезінде хабарламаның мағынасы аз жоғалады.

Ауызша қарым-қатынас қандай жағдайда жүзеге асса да, ақпарат қандай құралдармен берілсе де, қарым-қатынасқа қанша адам қатысса да, ол бір схемаға немесе үлгіге негізделеді.

Белгілі үлгілердің біріншісін Аристотель өзінің «Риторика» еңбегінде ұсынды, онда ол былай деп жазды: «Сөйлеу үш элементтен тұрады: сөйлеушінің өзінен, ол сөйлейтін субъектіден және кімге. ол жүгінеді; бұл барлық нәрсенің түпкі мақсаты (мен тыңдаушыны айтамын).

Сөйлеу коммуникация процесінің қарапайым моделіне мыналар жатады:

- 1) ақпаратты жіберуші (коммуникатор немесе адресат);
- 2) ақпаратты алушы (алушы немесе адресат);
- 3) хабарлама (ауызша немесе жазбаша нысандағы мәтін).

Жеке сөйлеу әрекеті (коммуникация фрагменті) коммуникативті акт деп аталады (мысалы, диалогта – әңгімелесушілердің бірінің ескертуі).

Коммуникативтік акт шеңберінде коммуникатор айтылым мотивіне ие бола отырып, оны ішкі сөйлеуде құрастырады, ал сыртқы сөйлеуге аударғанда дыбыстарға кодтайды. Алушы, кіріс сигналын қабылдау, оны шешеді және мәлімдеменің мағынасын таниды. Оның да сөйлеу мотиві бар, пікір алмасу

жүреді, яғни кері байланыс жасалады. Басқаша айтқанда, жіберуші мен қабылдаушы орнын ауыстырады, бірақ коммуникативті актінің схемасы өзгеріссіз қалады.

Вербалды коммуникация құрылымына мыналар кіреді:

1. Сөздердің, сөз тіркестерінің мағынасы мен мағынасы («Адамның ақылдылығы сөзінің анықтығынан көрінеді»). Сөздің қолданылу дәлдігі, оның мәнерлілігі мен қолжетімділігі, сөз тіркесінің дұрыс құрылуы мен оның түсініктілігі, дыбыстар мен сөздердің дұрыс айтылуы, интонацияның мәнерлілігі мен мағынасы маңызды рөл атқарады.

2. Сөйлеудің дыбыстық құбылыстары: сөйлеу жылдамдығы (жылдам, орташа, баяу), дауыс биіктігінің модуляциясы (тегіс, өткір), дауыстың биіктігі (жоғары, төмен), ырғақ (біркелкі, үзік-үзік), тембр (домалақ, қарлығу, сықырлау), интонация, сөйлеу дикциясы. Байқаулар көрсеткендей, қарым-қатынаста ең тартымдысы - тегіс, байсалды, өлшенген сөйлеу мәнері

3. Дауыстың мәнерлі қасиеттері: қарым-қатынас кезінде пайда болатын тән спецификалық дыбыстар: күлу, күрсіну, жылау, сыбырлау, күрсіну және т.б.;

- ажырататын дыбыстар - жөтел;
- нөлдік дыбыстар - үзілістер;
- мұрындық дыбыстар - «хмм-хмм», «ух-ух» т.б.

Сөздік қатынас ауызша да, жазбаша да сөйлеу арқылы жүзеге асады. Сөйлеу тілмен де, жазбаша белгілермен де айтылуы мүмкін. Осылайша, ауызша қарым-қатынас арқылы қарым-қатынас сөйлесу кезінде немесе әңгімелесушіге арналған хабарламалар арқылы өзара әрекеттесуді білдіреді.

Тілдің қарым-қатынас процесіндегі қызметі:

• Коммуникация функциясы. Тіл – адамдар арасындағы қарым-қатынастың ең қолжетімді және кең тараған құралы.

• Дизайн функциясы. Тілдің көмегімен адам өз ойын әңгімелесушіге қолжетімді формада жеткізеді.

• Апелляциялық функция. Яғни, тіл өз көзқарасын сендіруге, жеткізуге және басқа адамдардың пікіріне әсер етуге мүмкіндік береді.

• Фатикалық функция. Қабылданған этикет стандарттарына сәйкес өзара әрекеттесуді құруға немесе тоқтатуға мүмкіндік береді.

• Эмоционалды-экспрессивті функция. Талқыланатын тақырып бойынша жеке көзқарасыңызды білдіруге мүмкіндік береді.

• Жинақтаушы функция. Бұл басқа адамдармен қарым-қатынас жасау процесінде құнды ақпаратты жинау және жинақтау, сондай-ақ оны сақтау және ұрпаққа жеткізу.

• Эстетикалық функция. Сіз өз ойыңызды әдемі, талғампаз, әдеттен тыс, әйтеуір ерекше түрде жеткізе аласыз.

Ауызша қарым-қатынаста мыналар маңызды:

- сіз не айтасыз (және не айтпайсыз),
- өз ойыңды қандай сөздермен жеткізесің?
- сұхбаттасушыға ақпаратты қандай реттілікпен жеткізесіз (қайдан бастайсыз, қалай жалғастырасыз, қалай аяқтайсыз),

- сіз қандай дәлелдер келтіресіз, өз ойыңызды қысқаша немесе егжей-тегжейлі айтасыз ба және т.б.

Кейде бізге бұл айту маңызды емес сияқты көрінеді: ең бастысы - сөйлеудің мазмұны. Мазмұны, әрине, өте маңызды, бірақ әртүрлі адамдармен және әртүрлі тілдік формаларда сөзбен айтылған бір мазмұн көбінесе мүлдем басқа әсерлерді тудырады - біреуге сенеді, бірақ екіншісі емес, бір адамның өтініші орындалады, бірақ басқа адамның сол өтініші орындалады Жоқ. Сондықтан ойды білдірудің сөздік жағына ерекше мән беру керек.

Ауызша сөйлеудің тиімді әсері қарым-қатынас ережелері мен тәсілдерін адекватты (яғни, дұрыс, оңтайлы, белгілі бір жағдайда тиімді) пайдалануды болжайды: қарым-қатынас қай әңгімелесушілермен, қандай коммуникативті жағдайларда жүргізілетінін, қарым-қатынастың мақсаты қандай екенін ескере отырып. бұл жағдайда және т.б.

Сөздік сөйлеуге әсер етудің ережелері мен әдістерінің арасында факторлардың келесі топтарын бөліп көрсетуге болады.

1. Коммуникативті нормаға сәйкестік факторы:

► сөйлеу этикетінің нормаларын сақтау, өйткені бұл коммуникативті тепе-теңдікті сақтауды қамтамасыз етеді – сөйлеу әсерінің тиімділігінің маңызды шарттарының бірі.

Егер біз сыпайы сөйлесек, қоғамда қабылданған сөйлеу этикеті ережелерін сақтасақ, біз әңгімелесушімізбен әрқашан қалыпты қарым-қатынаста боламыз - түптеп келгенде, біз оған құрмет көрсетеміз, болашақта қарым-қатынасты сақтағымыз келетінін көрсетеміз. Бұл бізге сұхбаттасушыны ұнатады, сондықтан оған сәтті әсер етуімізге мүмкіндік береді.

Сөйлеу этикетінің нормаларын сақтаған адам қоғамда байқалып, басқалардан ерекшеленеді, олар оны ықыласпен тыңдайды және оның сөзіне де, адам ретінде де көңіл бөледі.

Сөйлеу этикетінің нормаларын сақтау әңгімелесушіге ауызша әсер етудің тиімді құралы болып табылады. Ұлы Сервантес жазғандай: «Сыпайылық сияқты арзан әрі қымбат ештеңе жоқ». Адамның қарым-қатынастағы этикеттік мінез-құлқы оған басқалардың алдында бірқатар жағымды қасиеттерді береді;

► сөйлеу мәдениетінің нормаларын сақтау. Ауызша әсер ету үшін сөздің дұрыс, мәдениетті болуы өте маңызды. Күйзелісті дұрыс қою, орташа қарқынмен сөйлеу, сөйлеудің көлемін арттырмау, мағынасы дұрыс сөздерді қолдану, дөрекі сөздерді қолданбау және т.б.

Мәдени, әдепті сөйлеу оның мазмұнына сенім ұялатады. Егер адам мәдениетті, сауатты сөйлейтін болса, біз оны жақсы оқыды, жақсы білім алды деп ойлаймыз, бұл оның жеткілікті ақылды екенін білдіреді, шамасы, ол не айтып тұрғанын түсінеді. Мұндай адамның сөзі бізге ол туралы тек жағымды ақпарат береді, біз ондай адамға сеніммен қараймыз.

2. Әңгімелесушімен байланыс орнату факторы.

Бұл фактор өзін-өзі таныстыру механизмімен байланысты: әңгімелесушімен байланыс орнату және осы байланысты сақтау үшін әңгімелесушінің көңілінен шығу керек.

Әңгімелесушіңізбен қарым-қатынас орнату және оны сақтау үшін қайшылықсыз қарым-қатынастың келесі ережелерін сақтау өте маңызды:

- ▶ жағымды сыртқы әсер қалдыру;
- ▶ өзіңді азырақ сөйле, әңгімелесушінің өзі туралы айтуына мүмкіндік бер;
- ▶ сұхбаттасушыны үлкейту;
- ▶ өзіңді әңгімелесушіңіздің көз алдында төмен түсіріңіз (рокер принципі: әңгімелесушіңізді жоғары көтерудің қажеті жоқ, оның көз алдында аздап төмен түсіріңіз);

- ▶ сұхбаттасушыны жекелендіру;
- ▶ мақтау айту;
- ▶ өз қызығушылықтарыңызды әңгімелесушіңіздің мүдделерімен сәйкестендіру;
- ▶ сұхбаттасушының мәселелеріне қызығушылық таныту;
- ▶ бірге болған жағымды тәжірибелерді есте сақтаңыз.

Әрине, біздің сұхбаттасушымен қарым-қатынасымыз сыпайы болуы және қоғамда қабылданған мінез-құлық стандарттарына сәйкес болуы керек.

3. Сөйлеудің мазмұндық факторы.

Бұл фактор не туралы және қандай жағдайда сөйлесу керек және не туралы сөйлеспеу керектігін ұсынатын ережелерді біріктіреді:

- ▶ әңгімелесушіңізді қызықтыратын немесе қызықтыруы тиіс тақырып туралы сөйлесіңіз;
- ▶ көбірек оң ақпарат беру;
- ▶ теріс ақпаратты барынша азайту;
- ▶ сұрамайынша кеңес бермеңіз (егер сізге әлі де кеңес беру керек болса, оны алаңдаушылық түрінде қойыңыз);
- ▶ әңгімелесушіге жиірек хабарласыңыз («аты заңы»);
- ▶ дәлелдер келтіру, негізсіз болмау;
- ▶ өмірден мысалдар келтіру;
- ▶ жеткізілетін ақпараттың нанымдылығын арттыратын әдістерді қолдану.

4. Тілдік дизайн факторы.

Бұл ережелер тобы ойды білдіру кезінде белгілі бір сөздерді таңдаумен байланысты:

- ▶ қолданатын сөздерді түрлендіру, синонимдерді, мағынасы жақын сөздер мен сөз тіркестерін қолдану;
- ▶ бейнелерді тудыратын сөздерді қолданыңыз: бұл абстрактілі, жалпылаушы сөздердің орнына көбірек нақты сөздерді (іс-әрекетті, заттарды білдіретін) қолдану керектігін білдіреді;
- ▶ ауызекі сөйлеуді қолдану, кітап сөздерін асыра қолданбау;
- ▶ интонацияңызды өзгертіңіз, біркелкі сөйлемеңіз;
- ▶ серіктесіңізбен бірдей қарқынды сақтаңыз (қалыпты қарқын минутына шамамен 120 сөз);
- ▶ Бірнеше сандарды беріңіз және оларды дөңгелектеңіз.

5. Қарым-қатынас стилінің факторы.

- ▶ достық, шынайылық;

- ▶ шабыт;
- ▶ орташа эмоционалдылық;
- ▶ физикалық күш, қозғалғыштық.

6. *Хабарлама көлемінің коэффициенті.* Қысқа сөйлеңіз. Әңгімелесушіңізден азырақ және қысқа сөйлемдермен сөйлеңіз.

7. *Ақпараттық орналасу факторы.* Маңызды ақпаратты басында және соңында беріңіз; сөйлеуіңіздің әр жерінде әртүрлі сөздермен бірнеше рет қайталаңыз.

8. Адресат факторы әңгімелесушінің немесе аудиторияның түрін ескеріп, олардың қабылдау ерекшеліктерін, білім деңгейін, қызығушылықтарын ескере отырып шешуді ұсынады. Сіз әртүрлі адамдармен сөйлесіп, оларды әртүрлі жолдармен сендіруіңіз керек. «Көйлек тапсырыс берушінің өлшеміне бейімделген сияқты, сөйлеу тыңдаушының өлшеміне сәйкес болуы керек».

Ауызша қатынас құралдары

Ауызша сөйлеу әлі күнге дейін қарым-қатынастың ең кең таралған әдісі болып табылады.

Ауызша сөйлеу: бұл ауызша сөйлеу, ол сөздің дыбыстық құралдарының жүйесін пайдаланады; ол сөйлеу процесінде жасалады; ол сөздік импровизациямен және кейбір тілдік ерекшеліктермен (сөздік таңдауда еркіндік, жай сөйлемдерді қолдану, жігерлендіру, сұраулы, лепті сөйлемдерді қолдану, қайталау, ойды толық жеткізбеу) сипатталады.

Түсінікті болу үшін жақсы дикцияның болуы жеткіліксіз. Сіз не айтқыңыз келетінін анық білуіңіз керек. Сонымен қатар, сіздің ойыңызды дұрыс түсіну үшін сөздерді таңдау керек. Егер адамға үлкен аудитория алдында сөйлеу керек болса, ол өзі үшін тезистерді тұжырымдайды немесе баяндамаға басқаша дайындалады. Бірақ күнделікті өмірде ауызша сөйлесу стихиялылықты қажет етеді және бұл адамда алаңдаушылық, белгісіздік және тіпті қорқыныш тудыруы мүмкін. Сөздік қорыңызды кеңейту арқылы ауызша сөйлеумен жұмыс істеуге болады. Жазушы болуды ұйғарып, күн сайын белгілі бір жаңа сөздерді үйрене бастаған Мартин Иден Д.Лондонды есте сақтаңыз. Бұл оған көмектесті. Қазіргі уақытта олар әдетте жаңа сөздерді үйренсе, бұл тек шет тілін үйрену кезінде ғана. Сөздік қорыңызды кішігірім адамдар үшін де, мамандығы талап ететіндер үшін де (жазушы, шешен, аудармашы, саясаткер және т.б.) кеңейту қажет. Егер сіз не айтқыңыз келетінін анық түсінсеңіз және сөздік қорыңыз жеткілікті болса, онда сіз өз ойыңызды дәл жеткізе аласыз және мүмкін болатын түсінбеушіліктердің алдын аласыз. Керісінше, ойлары мен сөздері шатасатын адамдар үнемі қиындыққа ұшырау қаупіне ұшырайды. Көбінесе адамдар тәкаппар болып көрінуден қорқып, білімдерін мақтан етуді қаламай, бай сөздік қорын қолдануға ұялады.

Ауызша сөйлеуге байланысты өте маңызды қабілет – тыңдаушылардың зейінін ұстай білу. Баяндама беру кезінде аудиториядағы біреудің көзіне тік қарасаңыз, олардың өзара назар аударуына кепілдік беріледі. Керісінше, сіз өзіңіздің ойыңызды біркелкі дауыспен, мұрынды алдын ала дайындалған қағазға жеткізсеңіз, сіз көп ұзамай аудиторияның сізді тыңдамайтынын

байқайсыз. Аудиториямен көрнекі байланыс та пайдалы, себебі ол спикерге аудиторияның реакциясын өлшеуге мүмкіндік береді. Ең тиімдісі, әдетте, жеке қарым-қатынас, яғни екі адам қатысатын қарым-қатынас. Осылайша, сайлаушылармен жеке қарым-қатынас кандидаттың сайлау науқанында табысқа жету мүмкіндігін арттыратыны саясатта бұрыннан белгілі.

Жазбаша және ауызша қарым-қатынас

Жазбаша сөйлеу: бұл графикалық түрде жазылған сөйлеу; оны алдын ала ойластырып, түзетуге болады; кейбір тілдік ерекшеліктермен сипатталады (кітап лексикасының басымдылығы, күрделі сөйлемдердің болуы, тілдік нормалардың қатаң сақталуы, тілден тыс элементтердің болмауы)

Жазбаша сөйлеу мен ауызша сөйлеудің айырмашылығы мінездің табиғатында. Жазбаша сөйлеу әдетте келмегендерге арналған. Жазушы өзінің қарым-қатынас серіктесін көрмейді, оны тек ойша елестете алады. Жазбаша сөйлеуге оны оқығандардың реакциясы әсер етпейді[9].

Адамдар ауызша сөйлесуге қарағанда жазбаша коммуникацияны аз пайдаланады. Бірақ электрондық поштаның пайда болуымен жазбаша қарым-қатынастың маңыздылығы айтарлықтай өсті.

Жұмыс берушілер бос орындарға үміткерлерді іріктеу кезінде олардың өз ойларын қағаз жүзінде сауатты жеткізе білуіне көбірек көңіл бөлуде. Егер жұмысқа орналасу кезінде сізден сауалнаманы толтыру сұралса, бұл жұмыс беруші сіздің грамматика мен емле бойынша біліміңізді тексеруге ниетті екенін білдіруі мүмкін.

Кез келген жазбаша хабарламаның ауызша сөйлесуден бір артықшылығы бар. Оны құрастыру арқылы сіз ойлануға, өз ойыңызды ретке келтіруге және қажет болса, тіпті оны толығымен қайта жазуға мүмкіндік аласыз. Дегенмен, жазбаша сөйлесудің екі кемшілігін атап өту керек. Біріншіден, жазбаша хабарлама сіздің дауысыңыз бен ым-ишараңыздың интонациясын жеткізе алмайды (көбінесе, бірақ әрқашан емес: эмотикондар - адамзаттың үлкен жетістігі), екіншіден, сіз оқырманның жылдам кері байланысынан айырыласыз. Бірінші кемшілікті жою үшін хабарламаға эмоционалды әсер қосудың мәні бар. Мұнда, ауызша сөйлесу сияқты, бай сөздік қор сізге жақсы қызмет ете алады. Сіз хабарласып отырған адамдардың білім деңгейін, қызығушылығын, сөздік қорын білсеңіз, екінші мәселе оңай шешіледі. Қарапайым тілде жазылған қысқа хабарлама адамдарға түсінікті болады.

Жазбаша сөйлеу мен ауызша сөйлеудің айырмашылығы сонымен қатар айтылғанның ұзаққа созылмауында және есте жартылай ғана сақталатынында, бірақ жазылғанның ұзақ уақыт сақталуында.[10].

Тыңдау ауызша қарым-қатынас құралы ретінде

Біздің өмірімізде тыңдау сөйлеуден маңызды емес: есту арқылы адам айналасындағы әлем туралы барлық ақпараттың шамамен 25% алады.

Адамдар заттарды әртүрлі мақсатта тыңдайды. Ең алдымен олар жана семантикалық ақпаратты алғысы келеді. Бұл – лекция, баяндама, радио және теледидардан ақпарат тыңдау, іскер серіктесті тыңдау, т.б. Олар эмоционалды

және эстетикалық ақпаратты алу үшін жиі тыңдайды. Поэзия мен көркем прозаны тыңдау осындай.

Жүзеге асыру әдісі бойынша тыңдаудың екі түрі ажыратылады: бей-жай, пассивті (рефлексивті емес), адам бір нәрсеге алаңдаған кезде және зейін механизмдері іске қосылғанда шоғырланған, белсенді (рефлексиялық). максимум.

Тыңдай білу – қарым-қатынас мәдениетіне тікелей қатысты күрделі коммуникативті құбылыстардың бірі.

Рефлексиясыз тыңдау әрқашан орынды бола бермейді. Өйткені үнсіздікті келісімнің белгісі ретінде қабылдауға болады. Сондықтан кейінірек түсініспеушілік туындамас үшін әңгімелесушінің сөзін дереу бөліп, өз көзқарасыңызды ашық білдіргеніңіз дұрысырақ.

Рефлексиялық тыңдау әңгімелесушінің сөзіне белсенді түрде араласуды, оның ойлары мен сезімдерін жеткізуге көмектесуді және қарым-қатынасқа қолайлы жағдай жасауды қамтиды.

Берілген қарым-қатынас жағдайында ең қолайлы тыңдау түрін таңдай білу маңызды.

Әңгімелесушіңізді тыңдаудың негізгі «ережелерімен» танысыңыз. Оларды Иствуд Атвотер «Мен сені тыңдаймын...» (М., 1989) кітабында баяндаған.

1. Үнсіздікті назар аудару деп қателеспеніз.

Егер әңгімелесуші үндемесе, бұл оның тыңдап тұрғанын білдірмейді. Ол өз ойларында адасып қалуы мүмкін.

2. Физикалық тұрғыдан сергек болыңыз.

Динамикке бет бұрыңыз. Онымен көзбен байланыста болыңыз және сіздің позаңыз бен қимылдарыңыз тыңдап жатқаныңызды көрсететініне көз жеткізіңіз.

3. Тыңдаймын деп кейіп танытпа.

Ешқандай пайда жоқ: қанша тайсалдасаң да, мимика мен ым-ишарадан қызықпаушылық пен зерігу еріксіз көрінеді.

4. Басқа адамға сөйлеуге уақыт беріңіз.

Оның айтқанына назар аударыңыз. Сөздердің мағынасын ғана емес, сұхбаттасушының тұжырымдарын да түсінуге тырысыңыз.

5. Қажетсіз сөзге араласпаңыз.

Көпшілігіміз әлеуметтік қарым-қатынаста бір-бірімізге кедергі келтіреміз, кейде мұны бейсаналық жасаймыз. Менеджерлер бағыныштылардың сөзін жиі бөледі, ал үлкендер кішілердің сөздерін керісінше бөледі. Ерлер әйелдерге қарағанда жиі араласады. Егер сізге адал әңгімеде біреуді тоқтату керек болса, әңгімелесушінің сіз үзген ойлар тізбегін қалпына келтіруге көмектесіңіз.

6. Қорытындыға асықпаңыз.

Бұл тиімді коммуникацияның негізгі кедергілерінің бірі. Үкім шығарудан аулақ болыңыз және басқа адамның көзқарасын немесе ой-пікірін толық түсінуге тырысыңыз.

7. Эмоционалды сөздерге тым сезімтал болмаңыз[11].

Қатты толқыған сұхбаттасушыны тыңдаған кезде оның сезімдеріне әсер етпеу үшін абай болыңыз, әйтпесе қарым-қатынас нүктесін жіберіп алуыңыз мүмкін.

8. Ешқандай түсініксіз немесе түсінбеушілік жоқ екеніне көз жеткізіңіз.

Егер әңгімелесуші сөйлеп қойған болса, оның монологының негізгі ойларын өз сөзіңізбен қайталаңыз және оның бұл айтқысы келгенін сұраңыз.

Әңгімелесушіңіздің сөйлесу ерекшеліктеріне назар аудармаңыз.

Сөздік қарым-қатынаста адам сөзі, табиғи дыбыс тілі таңба жүйесі ретінде, яғни екі принципті қамтитын фонетикалық белгілер жүйесін пайдаланады: лексикалық және синтаксистік. Сөйлеу коммуникацияның ең әмбебап құралы болып табылады, өйткені ақпаратты сөйлеу арқылы беру кезінде хабарламаның мағынасы аз жоғалады. Рас, бұл қарым-қатынас процесінің барлық қатысушыларының жағдайды жалпы түсінуінің жоғары дәрежесімен бірге жүруі керек.

Сөйлеудің көмегімен ақпарат кодталады және декодталады: коммуникатор сөйлеу кезінде кодтайды, ал қабылдаушы тыңдау кезінде бұл ақпаратты декодтайды.

Сөйлеушінің іс-әрекетінің реттілігі жеткілікті түрде егжей-тегжейлі зерттелген. Хабарламаның мағынасын беру және қабылдау тұрғысынан «коммуникатор – хабарлама – алушы» схемасы асимметриялық.

Коммуникатор үшін ақпараттың мәні кодтау процесінен бұрын болады, өйткені «сөйлеуші» алдымен белгілі бір идеяға ие болады, содан кейін оны белгілер жүйесінде бейнелейді. «Тыңдаушы» үшін қабылданған хабарламаның мағынасы декодтаумен бір мезгілде ашылады. Бұл жағдайда бірлескен қызмет жағдайының маңыздылығы әсіресе айқын көрінеді: оның хабардар болуы декодтау процесінің өзіне кіреді; бұл жағдайдан тыс хабардың мәнін ашу мүмкін емес.

Тыңдаушының мәлімдеменің мағынасын түсінуінің дәлдігі коммуникаторға «коммуникативтік рөлдердің» өзгеруі орын алғанда ғана анық болуы мүмкін, яғни. алушы коммуникаторға айналғанда және өзінің мәлімдемесі арқылы алынған ақпараттың мәнін қалай ашқанын көрсетеді. Диалог «әңгімелесудің» ерекше түрі ретінде коммуникативті рөлдердің дәйекті өзгеруі болып табылады, оның барысында сөйлеу хабарламасының мәні ашылады.

Коммуникатор мен реципиенттің іс-әрекеттері осы рөлдерді кезектесіп алатын жағдайдағы үйлесімділік дәрежесі көбінесе олардың қызметтің жалпы контекстіне қосылуына байланысты. Диалог жағдайында вербалды қарым-қатынастың табыстылығы серіктестердің ақпараттың тақырыптық фокусын қамтамасыз ету дәрежесімен, сондай-ақ оның екі жақты сипатымен анықталады.

Вербалды емес коммуникация. Қарым-қатынас адамдар арасындағы өзара түсіністіктің күрделі әлеуметтік-психологиялық процесі бола отырып, екі негізгі арна арқылы жүзеге асырылады: вербалды (сөйлеу) (латын тілінен *verbalis* – ауызша, сөздік) және вербалды емес (сөйлеу емес).

Вербалды емес қарым-қатынас - адамнан адамға ақпарат берудің вербальды құралдары сияқты, тек вербалды емес коммуникация басқа құралдарды пайдаланады. Қарым-қатынастың вербальды емес құралдары сөйлеуді сүйемелдейді, толықтырады, кейбір жағдайларда оны алмастырады (мұндай жағдайларда «сөзсіз түсінікті» дейді).

Вербалды емес қарым-қатынас құралдарына ым-ишара, мимика, интонация, кідіріс, тұрыс, күлкі, көз жасы, т.б. толықтырып, күшейтетін, кейде вербальды қарым-қатынас құралы – сөздерді алмастыратын таңбалар жүйесін құрайды. Жоғарыда айтылғандай, зерттеулерге сәйкес, хабарламалардың 55% мимика, поза және ым-ишара арқылы қабылданады. Басқаша айтқанда, көп жағдайда біздің айтқан сөзімізден гөрі сөйлеу тәсілі маңызды. Адамдардағы қарым-қатынастың вербальды емес формалары мен құралдарының көпшілігі туа біткен және оның тек өз түрімен ғана емес, сонымен қатар басқа да тіршілік иелерімен эмоционалдық және мінез-құлық деңгейінде өзара түсіністікке қол жеткізуге мүмкіндік береді. Көптеген жоғары жануарларға, соның ішінде иттер, маймылдар және дельфиндер бір-бірімен және адамдармен ауызша емес сөйлесу мүмкіндігіне ие.

Ақпаратты берудің вербалды емес құралдарының үш негізгі түрі бар (оларды коммуникацияның паралингвистикалық құралдары деп те атайды): фонациялық, кинетикалық және графикалық.

Фонациялық вербалды емес құралдарға дауыс тембрі, сөйлеу қарқыны мен көлемі, тұрақты интонация, дыбыстардың айтылу ерекшеліктері, толымды кідіріс жатады. Сөйлеудің кинетикалық компоненттеріне ым-ишара, поза, мимика жатады. Жазбаша тілде графикалық бейвербалды коммуникация құралдары ерекше назарға алынады.

Қарым-қатынастың вербальды емес құралдарының түрлері: мимика. Қимылдар.

Қимыл – бастың, қолдың немесе қолдың қарым-қатынас мақсатында жасалған және ойлаумен немесе күймен бірге жүретін мәнерлі қимылдары.

Сонымен қатар: ерікті және еріксіз қимылдар.

Вербалды емес сигналдар келесі функцияларды орындайды:

- ▶ сұхбаттасушыға ақпаратты жеткізу;
- ▶ сұхбаттасушыға әсер ету;
- ▶ сөйлеушіге әсер ету (өзіне әсер ету).

Осы үш қызметте де вербалды емес белгілерді сөйлеуші саналы немесе бейсаналы түрде қолдана алады.

Адамның вербалды емес мінез-құлық оның психикалық күйлерімен тығыз байланысты және оларды білдіру құралы ретінде қызмет етеді. Қарым-қатынас процесінде вербалды емес мінез-құлық өздігінен емес, тікелей бақылау үшін жасырылған тұлғаның жеке психологиялық және әлеуметтік-психологиялық сипаттамаларының көрсеткіші ретінде түсіндіру объектісі ретінде әрекет етеді. Вербалды емес мінез-құлық негізінде жеке тұлғаның ішкі дүниесі ашылады, қарым-қатынас пен бірлескен іс-әрекеттің психикалық мазмұны қалыптасады.

Адамдар өздерінің ауызша мінез-құлқын өзгертін жағдайларға тез бейімдеуге үйренеді, бірақ дене тілі икемді емес.

Вербалды емес қарым-қатынасқа қолдың және дененің жеті жүз мыңнан астам мимика және ым-ишара қимылдары кіреді және бұл ана тіліміздегі сөздерден әлдеқайда көп. Сонымен қатар, сөйлемейтін «сөздердің» ең бай «алфавиті» адамның шынайы күйі туралы айтады, өйткені ол рефлекторлық сипатқа ие.

Жалпы қарым-қатынас процесінде сөйлеу әсерінің вербалды және вербалды емес факторлары өзара тығыз байланысты, бірақ сонымен бірге қарым-қатынас актінің әртүрлі кезеңдерінде олардың рөлінде белгілі бір асимметрия бар.

Сонымен, лингвисттердің көпшілігінің пікірінше, вербалды емес коммуникация факторлары адамдардың бір-бірімен танысу сатысында, алғашқы әсер алу кезеңінде және категориялау процесінде (яғни, әңгімелесушіні кез келген адамға тағайындау) маңызды рөл атқарады. адамдар категориясы - ақылды, айлакер, шыншыл және т.б. .d.).

Е.А.Петрованың айтуынша, қарым-қатынастың алғашқы 12 секундында адамдармен кездескен кезде әңгімелесушілер алған ақпараттың 92% вербалды емес. Оның айтуынша, адамдардың қарым-қатынасы туралы негізгі ақпаратты әңгімелесушілер бір-біріне қарым-қатынастың алғашқы 20 минутында береді.

Вербалды емес сигналдар саны өте көп. А.Пиз өзінің «Дене тілі» кітабында А.Мейербиан алған мәліметтерді келтіреді, оған сәйкес ақпараттың берілуі вербалды құралдармен (тек сөздермен) 7%-ға, дыбыстық құралдармен (дауыс тоны, дыбыс интонациясын қоса алғанда) арқылы жүзеге асады. 38%-ға, ал вербалды емес құралдар арқылы – 55%-ға.

Профессор Бердвиссл де осындай қорытындыға келді, ол әңгімелесудегі вербалды қарым-қатынас 35% -дан азды алады, ал ақпараттың 65% -дан астамы вербалды емес құралдар арқылы беріледі. Қарым-қатынастың вербалды және вербалды емес құралдары арасында функциялардың ерекше бөлінуі бар: таза ақпарат вербалды арна арқылы беріледі, ал қарым-қатынас серіктесіне деген көзқарас вербалды арна арқылы беріледі.

А. Пиз сонымен қатар вербалды емес арнаның вербалдыға қарағанда шамамен бес есе көп ақпарат тасымалдайтынын атап өтеді.

Сәйкестік - вербалды және ілеспе вербалды емес сигналдардың мағыналарының сәйкестігі, сәйкессіздік — олардың арасындағы қайшылық. Сәйкессіздік жағдайында бейвербалды сигналдың мағынасы вербалды сигналдың мағынасына қайшы келсе, адамдар бейвербалды ақпаратқа сенетіні анықталды. Демек, адам жұдырықтай жұдырықтай жұмылып, ынтымақтасуға, ортақ келісімге келуге ынталы екенін айтса, ауызша ақпараттың мазмұнына қайшы келетін агрессивті қимылы үшін жұртшылық сенбесе керек.

Вербалды емес белгілердің сөздер сияқты бірнеше мағынасы бар. Мысалы, «басын изеп» деген вербалды емес сигнал қолдану мәнмәтініне қарай келісім, назар аудару, мойындау, сәлемдесу, ризашылық, алғыс, рұқсат, мадақтау т.б.

Е.А.Петрованың бақылаулары бойынша ресми қарым-қатынас кезінде ым-ишара ұлттық-мәдени нормаларға жақындайды, бейресми қарым-қатынас кезінде олардың даралығы ашылады. Вербалды емес қарым-қатынас адамда балалық және жасөспірімдік шақта белсенді болады, ана тілінде сөйлеушінің жасы ұлғайған сайын ол бірте-бірте әлсірейді.

Әлеуметтік-психологиялық зерттеулерде вербалды емес коммуникация құралдарының әртүрлі классификациялары әзірленді, олар барлық дене қимылдарын, дауыстың интонациялық сипаттамаларын, тактильді әсерді, қарым-қатынастың кеңістіктік ұйымдастырылуын қамтиды (1 диаграмманы қараңыз).

Негізгі вербалды емес коммуникация құралдары. Ең маңызды вербалды емес құралдар - кинесика. Бұл қарым-қатынаста экспрессивті-реттеу қызметін атқаратын басқа адамның визуалды түрде қабылданатын қозғалыстары. Кинезика мимикада, позада, жерде, көзқараста және жүруде көрінетін экспрессивті қозғалыстарды қамтиды.

Ақпаратты беруде бет әлпеті — мимикалық бұлшықеттердің қозғалыстары ерекше рөл атқарады, оларды жан айнасы деп бекер айтпаған. Зерттеулер көрсеткендей, оқытушының беті қозғалыссыз немесе көрінбейтін болса, ақпараттың 10-15% жоғалады.

Схема 1. Қарым-қатынастың вербалды емес құралдарының классификациясы



Бет әлпетінің негізгі сипаты оның тұтастығы мен динамизмі. Бұл алты негізгі эмоционалдық күйдің (ашу, қуаныш, қорқыныш, азап, таңдану және жиіркеніш) бет әлпетінде мимикалық бұлшықеттердің барлық қозғалыстары

үйлестірілгенін білдіреді, бұл дамыған эмоционалдық күйлердің мимика кодтарының диаграммасынан анық көрінеді. В.А.Лабунская (1-кесте).

Зерттеулер көрсеткендей, барлық адамдар, олар өскен ұлты мен мәдениетіне қарамастан, бұл бет конфигурацияларын жеткілікті дәлдік пен дәйектілікпен сәйкес эмоциялардың көрінісі ретінде түсіндіреді. Әрбір шахта бүкіл тұлғаның конфигурациясы болса да, негізгі ақпараттық жүктемені қастар мен ауыздың айналасындағы аймақ (ерін) атқарады. Осылайша, субъектілерге тек қастар мен еріндердің орналасуы өзгертін беттердің суреттері ұсынылды. Субъектілердің бағалауының дәйектілігі өте жоғары болды — эмоцияларды тану жүз пайызға жуық болды. Ең жақсы танылған эмоциялар - бұл қуаныш, таңданыс, жиіркеніш, ашулану, ал одан да қиын - қайғы мен қорқыныш сезімдері.

Бет әлпетімен өте тығыз байланысты көзқарас немесе визуалды байланыс, ол қарым-қатынастың өте маңызды бөлігін құрайды. Қарым-қатынас кезінде адамдар өзара қарым-қатынасқа ұмтылады және мимика болмаса, ыңғайсыздықты сезінеді.

Көрнекі байланыс қарым-қатынас жасауға дайын екендігін көрсетеді. Егер олар бізге аздап қараса, онда олар бізге немесе біздің айтқанымызды және жасағанымызды жаман көреді деп сенуге толық негіз бар, ал егер тым көп болса, бұл бізге қандай да бір сынақ немесе жақсылық деп айта аламыз. бізге деген көзқарас.

Көздің көмегімен адамның жағдайы туралы ең дәл сигналдар беріледі, өйткені қарашықтардың кеңеюі мен жиырылуын саналы түрде бақылау мүмкін емес. Тұрақты жарықтандырылған кезде, көңіл-күйге байланысты қарашықтар кеңейеді немесе қысқарады. Егер адам бір нәрсеге толқып немесе қызықса немесе көңіл-күйі көтеріңкі болса, оның қарашықтары қалыпты мөлшерінен төрт есе кеңейеді. Керісінше, ашулы, мұнды көңіл-күй оқушыларды тарылтады.

Кесте 1. Эмоциялық күйлердің мимиктік кодтары (В.А. Лабунская бойынша)

| Бет бөліктері мен элементтері | Эмоционалды күйлер | | | | | |
|-------------------------------|-------------------------------------|-----------------|------|-------------------------------|---------|-----------------------------|
| | Ашу | Менсінбеу | Азап | Қорқыныш | Таңдану | Қуаныш |
| Ауыз позициясы | Ауыз ашық | Ауыз жабылды | | Ауыз ашық | | Ауыз әдетте жабық |
| Еріндер | Еріннің бұрыштары төмен түсірілген | | | Еріннің бұрыштары көтеріледі | | |
| Көз пішіні | Көздер ашылған немесе тарылған | Көздері тарылды | | Көздер ашық | | Көздер қысылған немесе ашық |
| Көздің жарықтығы | Көздер жарқырайды | Көздер күңгірт | | Көздің жылтырлығы байқалмайды | | Көздер жарқырайды |
| Қас позициясы | Қастар мұрын көпіріне қарай ығысқан | | | Қастары көтерілді | | |

| | | | |
|-----------------------------------|---|--|-----------------|
| Қас бұрыштары | Қастардың сыртқы бұрыштары жоғары көтеріледі | Қастардың ішкі бұрыштары жоғары көтеріледі | |
| Маңдай | Маңдайдағы және мұрын көпіріндегі тік қатпарлар | Маңдайдағы көлденең қатпарлар | |
| Ұтқырлық беті және оның бөліктері | Динамикалық бет | Мұздаған бет | Динамикалық бет |

Бет адамның психологиялық жай-күйі туралы ақпараттың негізгі көзі деп жалпы қабылданғанымен, ол көптеген жағдайларда денеге қарағанда әлдеқайда аз ақпараттандырады, өйткені мимика саналы түрде дене қимылдарына қарағанда бірнеше есе жақсы басқарылады. Белгілі бір жағдайларда, мысалы, адам өз сезімін жасырғысы келгенде немесе әдейі жалған ақпаратты жеткізгенде, тұлға аз ақпаратқа айналады, ал денесі серіктес үшін негізгі ақпарат көзіне айналады. Сондықтан қарым-қатынаста адамның бетінен оның денесіне және оның қимыл-қозғалысына бақылаудың фокусын ауыстырсаңыз, қандай ақпаратты алуға болатынын білу маңызды, өйткені ым-ишара, поза және мәнерлі мінез-құлқық стилі көптеген ақпаратты қамтиды. Ақпарат адам денесінің позасы, ым-ишарасы және жүрісі сияқты қимылдары арқылы тасымалданады.

Қалып - бұл берілген мәдениетке тән адам денесінің жағдайы, адамның кеңістіктегі мінез-құлқының элементар бірлігі. Адам ағзасы қабылдай алатын әртүрлі тұрақты позициялардың жалпы саны 1000-ға жуық. Оның ішінде әр ұлттың мәдени дәстүріне байланысты кейбір лауазымдарға тыйым салынған, ал басқалары бекітілген. Поза осы адамның басқа адамдардың мәртебесіне қатысты өз мәртебесін қалай қабылдайтынын анық көрсетеді. Жоғары мәртебеге ие адамдар өздерінің бағыныштыларына қарағанда босаңсыған позаларды қабылдайды.

Бейвербалды қарым-қатынас құралдарының бірі ретінде адам позасының рөлін алғаш көрсеткендердің бірі психолог А.Шефлен болды. В.Шубц жүргізген кейінгі зерттеулерде позаның негізгі семантикалық мазмұны әңгімелесушіге қатысты тұлғаның денесінің орналасуынан тұратыны анықталды. Бұл орналасу жабық немесе қарым-қатынас жасауға дайын екенін көрсетеді.

«Жабық» позалар (адам қандай да бір жолмен денесінің алдыңғы бөлігін жауып, мүмкіндігінше аз орын алуға тырысқанда; «наполеондық» поза, тұрып: қолдар кеудеде айқастырылған және отыру: екі қол демалу) көрсетілген. иекте және т.б.) сенімсіздік, келіспеушілік, қарсылық, сын позалары ретінде қабылданады. «Ашық» позалар (тұру: қолды ашық, алақанды жоғары көтеру, отыру: қолды созу, аяқты созу) сенім, келісім, жақсы ниет, психологиялық жайлылық позалары ретінде қабылданады.

Анық оқылатын рефлексия позалары (Роден ойшылының позасы), сыни бағалау позалары (қолдың иек астындағы, сұқ саусақ ғибадатханаға созылған). Егер адам қарым-қатынасқа қызығатын болса, ол сұхбаттасушыға назар аударып, оған қарай еңкейетіні белгілі, егер ол онша қызығушылық танытпаса,

керісінше, бүйіріне назарын аударып, артқа сүйенеді. Мәлімдеме жасағысы келетін, «өзін сыртқа шығарғысы» келген адам тік, керілген, иығын бұрып, кейде қолын жамбасына қояды; өзінің мәртебесі мен позициясын баса айтуды қажет етпейтін адам босаңсыған, тыныш және еркін, еркін күйде болады.

Барлық дерлік адамдар позаларды жақсы «оқы» алады, дегенмен, әрине, олар мұны қалай жасайтынын әрқашан түсінбейді.

Поза сияқты оңай, ым-ишараның мағынасын түсінуге болады, бұл қолдар мен бастардың әртүрлі қимылдары, олардың мағынасы қарым-қатынас жасайтын тараптарға түсінікті.

Қимылдар беретін ақпарат туралы көп нәрсе белгілі. Ең алдымен, қимылдар саны маңызды. Әртүрлі мәдениеттер қаншалықты ерекшеленсе де, барлық жерде адамның эмоционалды қозуының жоғарылауымен, оның қозуы, ым-ишараның қарқындылығы артады, сондай-ақ серіктестер арасында неғұрлым толық түсіністікке жету ниетімен, әсіресе қандай да бір себептермен қиын.

Жеке ым-ишараның нақты мағынасы мәдениеттер бойынша өзгереді. Дегенмен, барлық мәдениеттерде ұқсас қимылдар бар, олардың арасында:

- коммуникативтік (сәлемдесу, қоштасу, назар аудару, тыйым салу, қанағаттанарлық, болымсыз, сұраулы, т.б. қимылдары);

- модальды, яғни. бағалау мен қатынасты білдіру (мақұлдау және қанағаттанбау қимылдары, сенім мен сенімсіздік, шатасушылық және т.б.);

- сөйлемдік айтылым аясында ғана мағына беретін сипаттау қимылдары.

Қарым-қатынас процесінде конгруенцияны ұмытпау керек, яғни. ым мен сөйлеу мәлімдемелерінің сәйкес келуі. Сөйлеу мәлімдемелері мен олармен бірге жүретін қимылдар сәйкес келуі керек. Қимылдар мен мәлімдемелердің мағынасы арасындағы қайшылық - өтірік сигналы.

Ақырында, адамның жүрісі, т. қозғалыс стилі, оның көмегімен адам оның эмоционалды күйін оңай тануға болады. Осылайша, психологтардың зерттеулерінде субъектілер ашу, азап, мақтаныш және бақыт сияқты эмоцияларды жүрісінен үлкен дәлдікпен таниды. Оның үстіне, ең ауыр жүріс – ашумен, ең жеңіл – қуаныштан, салбыраған, күйзеліспен жүру – азаппен, ең ұзақ қадам – мақтанышпен болатыны белгілі болды.

Жүру мен тұлға сапасы арасындағы байланысты табуға тырысқанда, жағдай күрделірек. Жүрудің нені білдіруі мүмкін екендігі туралы қорытындылар жүрудің физикалық сипаттамалары мен тесттер арқылы анықталған тұлғалық қасиеттерді салыстыру арқылы жасалады.

Вербалды емес қарым-қатынастың келесі түрлері дауыспен байланысты: сипаттамалары адамның бейнесін жасайды, оның күйлерін тануға және психикалық даралықты анықтауға ықпал етеді.

Дауысқа тән белгілер просодикалық және экстралингвистикалық құбылыстар болып жіктеледі.

Просодика – сөйлеудің ырғақтық және интонациялық аспектілерінің биіктігі, дауыс ырғағының көлемі, дауыс тембрі, екпін күші сияқты жалпы атауы.

Экстралингвистикалық жүйе - сөйлеудегі үзілістерді, сондай-ақ адамның әртүрлі психофизиологиялық көріністерін қосу: жылау, жөтелу, күлу, күрсіну және т.б.

Сөйлеу ағымы просодикалық және экстралингвистикалық құралдармен реттеледі, тілдік қатынас құралдары сақталады, олар сөйлеу сөздерін толықтырады, ауыстырады және болжайды, эмоционалдық күйді білдіреді.

Инта, қуаныш және сенімсіздік әдетте жоғары дауыспен беріледі, ашу мен қорқыныш та өте жоғары дауыспен беріледі, бірақ дыбыстардың тональдылығы, күші және биіктігі кеңірек. Қайғы, мұң, шаршау әдетте фразаның соңына қарай интонацияның төмендеуімен жұмсақ және күңгірт дауыспен беріледі.

Сөйлеу жылдамдығы сезімдерді де көрсетеді: жылдам сөйлеу - толқу немесе аландаушылық; баяу сөйлеу депрессияны, қайғы-қасіретті, тәкаппарлықты немесе шаршауды білдіреді.

Сіз тек тыңдап қана қоймай, сонымен қатар сөйлеудің интонациялық құрылымын ести білуіңіз керек, дауыстың күші мен ырғағын, сөйлеу жылдамдығын бағалай білуіңіз керек, бұл бізге өз сезімдерімізді, ойларымызды және ерікті ұмтылыстарымызды білдіруге мүмкіндік береді. тек сөзбен қатар, сонымен қатар оған қосымша, кейде оған қарамастан.

Жақсы дайындалған адам белгілі бір сөз тіркесін айту сәтінде қандай қозғалыс жасалып жатқанын өз дауысы арқылы анықтай алады, ал керісінше сөйлеу кезінде ым-ишараны бақылай отырып, адамның қандай дауыспен сөйлейтінін анықтауға болады. Сондықтан кейде ым-ишара мен қимылдар дауыстың сөйлесетін нәрсесіне қайшы келетінін ұмытпауымыз керек. Сондықтан бұл процесті бақылау және оны синхрондау қажет.

Байланыстың тактикалық құралдарына қол алысу, сипау немесе сүйісу түріндегі динамикалық жанасуларды қамтиды. Динамикалық жанасу адам қарым-қатынасының жай ғана сентиментті деталь емес, ынталандырудың биологиялық қажетті түрі екендігі дәлелденді. Қарым-қатынаста адамның динамикалық жанасуды қолдануы көптеген факторлармен анықталады. Олардың ішінде серіктестердің мәртебесі, жасы, жынысы, олардың танысу дәрежесі ерекше маңызға ие.

Қол алысу, мысалы, үш түрге бөлінеді: доминантты (қол жоғарыда, алақан төмен қараған), бағынышты (қол төмен, алақан жоғары қаратылған) және тең.

Қол соғу, тығыз қарым-қатынас және қарым-қатынас жасаушылардың әлеуметтік жағдайының теңдігі болған жағдайда мүмкін болады.

Басқа вербалды емес құралдарға қарағанда қарым-қатынастың қабылданатын құралдары қарым-қатынаста статустық-рөлдік қатынастардың көрсеткіші, коммуникаторлардың жақындық дәрежесінің символы қызметін атқарады. Адамның тактикалық құралдарды орынсыз қолдануы қарым-қатынаста қақтығыстарға әкелуі мүмкін.

Қарым-қатынастың кеңістіктік құрылымын алғашқылардың бірі болып зерттеген американдық антрополог Э.Холл болды, ол сөзбе-сөз аудармасы «жақындық» дегенді білдіретін «проксемика» терминін енгізді. Проксемикалық

сипаттамаларға серіктестердің қарым-қатынас сәтіндегі бағдары және олардың арасындағы қашықтық жатады. Қарым-қатынастың проксемикалық сипаттамаларына мәдени және ұлттық факторлар тікелей әсер етеді.

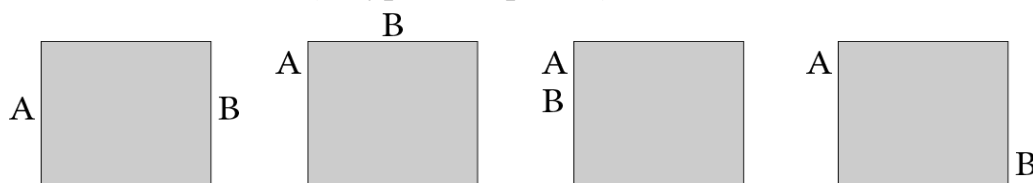
Э.Холл адамның адамға жақындау нормаларын – Солтүстік Америка мәдениетіне тән қашықтықтарды сипаттады:

- ▶ интимдік қашықтық (0-ден 45 см-ге дейін) - ең жақын адамдар арасындағы байланыс;
- ▶ жеке (45-тен 120 см-ге дейін) - таныс адамдармен сөйлесу;
- ▶ әлеуметтік (120-ден 400 см-ге дейін) - бейтаныс адамдармен сөйлескенде және ресми қарым-қатынаста жақсырақ;
- ▶ көпшілік алдында (400-ден 750 см-ге дейін) – әртүрлі аудитория алдында сөйлеген кезде.

Оңтайлы байланыс қашықтығын бұзу теріс қабылданады.

Байланыс бағыты мен бұрышы— вербалды емес жүйенің проксемикалық компоненттері. Аяқтың денесі мен саусағын серіктестің бағытына немесе одан алыстату арқылы көрінетін бағдар ойлардың бағытын білдіреді.

Үстел басындағы байланысқан тараптардың позициялары байланыс сипатымен анықталады (1-суретті қараңыз):



1 сурет

Егер қарым-қатынас бәсекелестік немесе қорғаныстық болса, онда адамдар қарама-қарсы отырады; кәдімгі достық әңгіме кезінде олар бұрыштық позицияны алады; кооперативтік мінез-құлық жағдайында олар үстелдің бір жағында іскерлік өзара әрекеттесу позициясын алады; тәуелсіз позиция диагональды позицияда көрсетіледі.

Тұлғаның вербалды емес мінез-құлқы көп функциялы:

- ▶ коммуникациялық серіктес бейнесін жасайды;
- ▶ қарым-қатынас серіктестерінің қарым-қатынасын білдіреді, осы қатынастарды қалыптастырады;
- ▶ жеке тұлғаның қазіргі психикалық күйлерінің көрсеткіші болып табылады;
- ▶ айтылғанның эмоционалдық қарқындылығын арттыра отырып, вербалды хабарды түсінуді өзгерту, нақтылау қызметін атқарады;
- ▶ қарым-қатынас арасындағы психологиялық жақындықтың оңтайлы деңгейін сақтайды;
- ▶ статус-рөлдік қатынастардың көрсеткіші ретінде әрекет етеді.

Сөйлеушінің коммуникативті позициясын нығайтудың вербалды емес құралдары оның коммуникативті позициясын нығайтуға мүмкіндік беру, яғни қарым-қатынастың тиімділігін арттыру. Осы вербалды емес сигналдардың ішінде ұқсас сигналдарды біріктіретін бірнеше факторларды анықтауға болады.

Сыртқы көрініс факторы:

1.1. Киім. Адамның коммуникативті позициясы қара дәстүрлі киіммен, жоғары сапалы материалмен және қара және ақ реңктердің контрастымен жақсарады. Биік қалпақ, өкшелі туфли және қара мүйізді көзілдірік әсерді күшейтеді. Таза, ұқыпты киім керемет көрінеді. Киімнің бай түстері адамның өмірден ләззат алуын және табысты болуын сипаттайды. Оның киімінің қалыпты сәнділігі сөйлеушінің коммуникативті позициясын арттырады.

1.2. Шаш үлгісі. Жоғары шаш үлгісі оның иесінің мәртебесін арттырады. Бір қызығы, аққұбалар әдетте неғұрлым тартымды, бірақ сонымен бірге өз пікірлерінде үстірт, таяз болып қабылданады, ал брюнеткалар неғұрлым байсалды, ақылды және құзыретті болып қабылданады. Ер адамның қысқа шаш үлгісі оның тиімділігі мен төмен интеллектісі туралы айтады, ал ұзын шаш оның шығармашылық қабілеті мен интеллектуалдылығын көрсетеді.

1.3. Силуэт. Киімнің тікбұрышты силуэті адамның позициясын нығайтады (және, керісінше, сфералық силуэт, реглан жеңдер, жұмсақ жемпір, джинсы спикердің коммуникативті позициясын әлсіретеді). Адамның силуэті тіктөртбұрышқа неғұрлым жақын болса, соғұрлым әсерлі әсер береді. Ер адамға арналған костюм, әйелге арналған дәстүрлі ағылшын костюмі (иық төсемдерімен) беделді, құзыретті, сенімді адамның әсерін тудырады.

1.4. Қосу. Ұзын бой мен спорттық дене бітімі адамның коммуникативті позициясын жақсартады. Ұзын адамдар үлкен беделге ие.

1.5. Физикалық тартымдылық. Адамдар физикалық тартымдылықты адамның жағымды қасиеттерімен байланыстырады. Физикалық жағынан тартымды адамдарды басқалар көпшіл, танымал, табысты, сендіргіш (көндіре алатын), бақытты, достары көп деп қабылдайды.

2. Көрініс факторы.

Әңгімелесушілермен көз байланысын сақтау қажет. Әңгімелесудің жартысына жуығын әңгімелесушіге қарау керек, содан кейін бұл байланыста болу деп саналады. Егер біз әңгімелесушімізге 60-70% мейіріммен қарасақ, ол бізге ұнайтынын түсінеді.

Достық, күлімсіреумен, көзге қысқаша қарау оң көзқарастың, қызығушылықтың, жанашырлықтың және байланысқа деген ұмтылыстың белгісі ретінде көрінеді.

Ұзақ сөйлесу кезінде этикет әңгімелесушінің көзіне назар аудармай, көзге емес, бетке қарауды талап етеді. Көзге қарау дұшпандық белгісі ретінде қарастырылады - ешкімге тым жақын қарамаңыз.

Іскерлік мәселелерді шешу кезінде сіз іскерлік көзқарасты пайдалануыңыз керек - көз-мұрын үшбұрышына бағытталған, бұл ниеттердің маңыздылығы туралы әсер қалдырады.

Достық қарым-қатынас кезінде көзқарасыңызды «көз-ауыз» үшбұрышына төмен түсірген жөн, мұндай көзқарас достық қарым-қатынас пен қарым-қатынасқа деген ұмтылысты көрсетеді. Төмендегі көзқарас, көзден кеудеге, интимдік деп аталады, ол жеке қызығушылықты көрсетеді.

Жан-жаққа қарау әдетте қызығушылық немесе дұшпандық туралы айтады. Аздап көтерілген қастармен немесе күлімсіреумен үйлескенде, бұл қызығушылықты білдіреді. Егер ол төмендетілген қастармен, қабағы түйілген қастармен немесе ауыздың бұрыштарымен біріктірілсе, бұл күдікті немесе ирониялық көзқарасты көрсетеді.

Егер әңгімелесуші сізге жағымсыз болса, сізге қысым жасағысы келсе, оның «үшінші көзіне» - мұрынның көпіріне қараңыз. Осы арқылы сіз өзіңіздің коммуникативтік позицияңызды нығайтасыз және әңгімелесушіңіздің коммуникативті позициясын әлсіретесіз.

3. Физикалық мінез-құлық факторы.

Бұл мимика мен дене қозғалысының тілі. Бұл фактор мимиканы, ым-ишараны және позаны дұрыс қолдануды қамтиды.

Ең тиімді және тиімді бет әлпеті - бұл достық, оның негізі күлімсіреу.

Қарым-қатынаста күлімсіреу көптеген функцияларды орындайды: ол күлімсіреген адамды жағымды қасиеттердің иесі, жақсы адам ретінде сипаттайды; әңгімелесушінің оң реакциясын тудырады және оңай шағылыстырылады; сөйлеушінің көңіл-күйін өзі көтереді; үздіксіз байланысын ынталандырады; 40-қа жуық бет бұлшықеттерін жаттықтырады, ерте әжімдердің алдын алады; ауырсынуды азайтады.

Шынайы күлімсіреудің белгісі - күлімсіреу сәтіндегі қастың қозғалғыштығы, бірақ егер қастар қозғалыссыз болса және адам тек еріндерімен күлсе, күлімсіреу шынайы емес.

Қимылдар мен позалардың ішінде келесілері ең тиімді болып табылады. Біріншіден, сұхбаттасушыға оң баға мен ізгі ниет сигналдары. Бұл кеуде қуысының «ашылуы», әңгімелесушіге қарай қолдың қозғалысы, алақанды көрсету, сөйлеушінің бетінің жанында кез келген қимылдары (егер оның әңгімелесушісі жабық күйде болса), басын еңкейту, қозғалу сияқты сигналдар. қолды жоғары көтеру, алға иілу, денені алға жылжыту. Екіншіден, дұрыс риторикалық ым-ишараны, ең алдымен, күшейтетін қимылдарды қолдану (сөйлеу кезінде қолдың, қолдың, меңзердің ырғақты қимылдары). Меңзеу қимылдарын саусақпен емес, алақанмен жасау керек, әйтпесе бұл агрессивтіліктің көрінісі сияқты. Үшіншіден, тиімді қарым-қатынас үшін позалар ашық болуы керек, аяқ пен қолды айқастыруға болмайды, кеуде ашық болуы керек, иек сәл көтерілуі керек. Сондай-ақ, сіздің қалпыңыз босаңсыған болуы керек, беліңіз еңкейіп кетпеуі керек (сенімсіздік белгісі), омыртқаңыз тік болуы керек. Ең дұрысы, аяғыңызды айқастырмай отырыңыз, бүкіл орындыққа отырыңыз (байланыс кезінде орындықтың шетіне жылжу қызығушылық танытуды білдіреді), аяғыңызды кең таратпаңыз (бұл әдетте немқұрайлылық, немқұрайлылық ретінде қабылданады) және қолыңызды асқазаныңызға қойыңыз. Басы сәл алға қарай, аузы сәл ашық - әңгімелесушінің назарын аударудың белгісі.

Қозғалыс қарым-қатынас барысында оны дұрыс қолдану да қажет. Аудитория алдында сөз сөйлеген кезде аудиторияға қарай еңкейіп,

тындаушыларға қолды созып, мінбенің артынан оларға шығып, аудиторияны айналып өту ұсынылады.

Жүру символдық функцияларды да орындайды. Орташа жігерлі жүріс пен қозғалыстың сергектігі жағымды әсер қалдырады. Жаяу жүру кезінде қолыңызды қалтаңызға салуға болмайды, бұл құпиялылық пен белгісіздік белгісі ретінде қабылданады.

Қарым-қатынас процесінде заттарды (көзілдірік, қалам, қарындаш, темекі, абстрактілі өрнектерді қағазға салу, пернелерді шырылдату және т. шығындарды көрсету керек.

4. Коммуникациялық кеңістікті ұйымдастыру факторы.

Бұл фактор әңгімелесушілердің бір-біріне қатысты маңызды орналасуымен байланысты сигналдарды біріктіреді.

Байланыс қашықтығы: неғұрлым жақын болса, соғұрлым тиімді, бірақ 40-50 см-ден жақындау ұсынылмайды - бұл адамның интимдік аймағы және ол оған басқалардың енуін өзінің бостандығы мен тұтастығына шабуыл деп санайды. Жалпы, адамдар кеңістікте жақын адамдармен қарым-қатынас жасауға бейім екені байқалды. Адамдар сөйлескісі келсе, бір-біріне жақындайды, қаламаса, жақындамайды, тіпті алыстамайды.

Қарым-қатынас қашықтығын оңай өзгертетіндер күшті коммуникативті позицияға ие: олар әртүрлі әңгімелесушілерге оңай жақындайды, еркін қозғалады және қайтадан жақындайды және т.б.

Орташа кеңістіктік экспансионизм (яғни әңгімелесушіге дейінгі қашықтықты қысқартуға, көбірек орын алуға ұмтылу) сөйлеу әсерінің тиімділігін де арттырады: аяғыңызды сәл алға созыңыз, қолыңызды көрші орындықтың артқы жағына қойыңыз. әңгімелесуші отырады, үстелде көп орын алады, кездейсоқ заттарға, әңгімелесушінің айналасындағыларға қол тигізеді.

Көлденең орналасу: қарым-қатынасқа қатысушылар: дөңгелек үстелдегі адамдар еріксіз достық, бір-біріне қарама-қарсы үстелде - керісінше, олар даудамайға және қарсыласуға бейім. Искерлік әңгіме үшін ең тиімді позиция - үстелдің бұрышында, бір-біріне қарама-қарсы тұру немесе бір-біріне жартылай бұрылу. Адамдар қатар отырғанда оңнан солға емес, солдан оңға қарай (оң қолға) көндіруге оңай болатыны да байқалды.

Тік орналасу: неғұрлым жоғары болса, соғұрлым тиімді («тік үстемдік заңы»). Ұзын бойлы адамдар әрқашан беделді болып көрінеді, патшалардың таққа отыруы және тәж киюі кездейсоқ емес. Сондықтан тұрып сөйлеген дұрыс, маңызды бірдеңе айтқыңыз келсе, тұрғаныңыз да дұрыс. Әңгімелесушіден сәл жоғары отыру тиімді.

Қарым-қатынастың тиімділігіне қарым-қатынас орны да әсер етеді: «қараңғы бұрыштың заңы» бар: үлкен және жарық бөлмеге қарағанда, төмен төбесі бар қараңғы, тар бөлмеде сендіру оңайырақ. Егер сіз әңгімелесушінің ұтқырлығын шектеп, онымен «бір бұрышқа қысып» сөйлесетін болсаңыз, әңгімелесушінің коммуникативті позициясы әлсірейді.

Байланыстың тиімділігіне және аумақты иеленуге әсер етеді - адамды оның аумағында (мысалы, оның үйінде) пайда болуы арқылы сендіру оңайырақ. Егер

бастық өзіне бағыныштыны сөйлесуге шақырса, бұл оған күштің, қашықтықтың және қысымның көрінісі. Егер әңгіме бейтарап аумақта өтсе - бұл теңдіктің демонстрациясы болса, онда бұрын талқыланған мәселелерді талқылаған дұрыс және оларды шешуге көңіл-күй бар. Әңгімелесушінің аумағында әңгімелесу оған күтпеген жерден, ескертусіз келгенде тиімді болады.

Вербалды емес қарым-қатынас келесі факторлардың үлкен санымен қамтамасыз етіледі.

1. Сөйлесу қашықтығы. Әңгімелесу қашықтығы (немесе байланыс қашықтығы) елдің мәдени дәстүрлеріне, әңгімелесушілердің әлеуметтік жағдайына, жынысына, жасына, эмоционалдық жағдайына, тілге және әңгіме тақырыбына байланысты.

Байланыстағы қашықтық түрлері:

1) **интимдік қашықтық** (45 см-ге дейін) – барлық сенсорлық арналар қосылған ең жақын адамдардың байланыс қашықтығы. Басқаша айтқанда, бұл аймаққа жақын эмоционалдық байланыс орнатылған адамдарға ғана рұқсат етіледі: балалар, ата-аналар, жұбайлар және ғашықтар. Бұл аймақтың ішінде радиусы 15 см болатын қосалқы аймақты ажыратуға болады - супер-интимдік аймақ немесе физикалық байланыс аймағы.



• 2) **Жеке** немесе жеке қашықтық (46-дан 120 см-ге дейін) - күнделікті қарым-қатынас кезінде байқалатын қалыпты қашықтық. Бейресми достық және ресми байланыстар аймағы.



• 3) **Әлеуметтік қашықтық** (1,21-ден 3,6 м-ге дейін) – бейтаныс адамдар арасындағы байланыс аймағы; әлеуметтік жағдайындағы айырмашылықтар кезінде ресми қабылдауларда да байқалады.

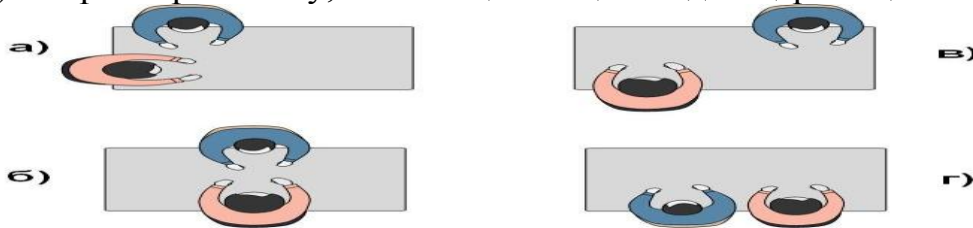


• 4) **Қоғамдық қашықтық** (3,6 м астам) – аудиториямен және адамдардың үлкен топтарымен байланыс аймағы. Қоғамдық немесе жалпы аумақтағы шектеулер адамдарды, әсіресе өзін-өзі әшкерелейтіндерді ұялмай бақылауға мүмкіндік береді. Бұл сондай-ақ мүмкін, өйткені мұндай қашықтықтан бақыланатын адам мұндай бақылаудың шабуылға айналмайтынына сенімді болуы мүмкін.



2. Әңгімелесушілердің кеңістіктегі өзара орналасуы. Қарым-қатынастың проксемикалық сипаттамаларына қашықтықты ғана емес, сонымен бірге әңгімелесушілердің кеңістіктегі салыстырмалы орналасуын да қамтиды.

- а) достық, кездейсоқ әңгімеге қатысатын адамдарға тән бұрыштық позиция;
- б) бәсекелес әңгімелесушілер – қорғаныс позициясы;
- в) диагональды орналасу – автономияға мән беретін дербес позиция;
- г) іскерлік әрекеттесу, ынтымақтастық кезіндегі қарым-қатынас.



Әңгімелесушілердің позалары. Поза: табиғи және табиғи емес, ашық және жабық, симметриялық (ресми-ресми) және асимметриялық (дараланған) болуы мүмкін. Алға қарай сәл иілген ашық поза әңгімелесушінің, әңгіме тақырыбына деген қызығушылықты білдіреді, сенімді атмосфераны құруға көмектеседі және қарым-қатынас серіктесіне өзара қызығушылықты оятуға көмектеседі.



3. Көз тию – қарым-қатынастың өте маңызды элементі. Сөйлеушіге қарау қызығушылық танытып қана қоймайды, сонымен қатар айтылған нәрсеге назар аударуға көмектеседі. Әңгімелесу кезінде сөйлеуші мен тыңдаушы кезектесіп қарайды, содан кейін бір-бірінен бұрылып кетеді, өйткені тұрақты көзқарас әңгімелесушінің зейінін шоғырландыруға кедергі келтіруі мүмкін. Сөйлеуші де, тыңдаушы да бір-бірінің көздеріне 10 секундтан аспайды. Бұл әңгіме басталғанға дейін немесе әңгімелесушілердің бірінің бірнеше сөзінен кейін орын алуы мүмкін. Әңгімелесушілердің көздері мезгіл-мезгіл кездесіп қалады, бірақ бұл әр әңгімелесушінің бір-біріне қарап тұруына қарағанда әлде қайда аз уақытқа созылады.

Бізге жағымды тақырыпты талқылағанда сөйлеушімен көз байланысын сақтау оңайырақ деп санаймыз, бірақ жағымсыз немесе түсініксіз мәселелерді талқылағанда одан аулақ боламыз. Соңғы жағдайда тікелей көрнекі байланыстан бас тарту сыпайылық пен әңгімелесушінің эмоционалдық жағдайын түсінудің көрінісі болып табылады. Мұндай жағдайларда табанды немесе қарқынды қарау наразылық тудырады және жеке тәжірибеге араласу

ретінде қабылданады. Сонымен қатар, тұрақты немесе қарқынды қарау әдетте дұшпандық белгісі ретінде қабылданады.

Қарым-қатынастың белгілі бір аспектілері адамдардың бір-біріне көзқарасында көрінетінін білу керек. Мысалы, біз өзімізді жақсы көретін немесе жақын қарым-қатынаста болған адамдарға көбірек қараймыз. Әйелдер де ерлерге қарағанда көзге көбірек түседі. Адамдар, әдетте, бәсекелестік жағдайында көзбен байланысудан аулақ болады, бұл контакт дұшпандық көрінісі ретінде түсінбеу үшін. Сонымен қатар, біз сөйлеуші қашықтықта болған кезде оған көбірек қараймыз: сөйлеушіге неғұрлым жақын болсақ, соғұрлым көзге түсуден аулақ боламыз. Әдетте, көз контактісі сөйлеушіге сізбен сөйлесіп жатқандай сезінуге және жағымды әсер қалдыруға көмектеседі. Бірақ қарау әдетте біз туралы жағымсыз әсер қалдырады.

Көз контактісі сөйлесуді реттеуге көмектеседі. Сөйлеуші кезектесіп тыңдаушының көзіне қарап, кейін басқа жаққа қараса, бұл оның әлі сөйлеп бітпегенін білдіреді. Сөзінің соңында сөйлеуші, әдетте, әңгімелесушінің көзіне тікелей қарап: «Мен бәрін айттым, енді сіздің кезеңіңіз» дегендей.

Іскерлік қарым-қатынас этикасында көрнекі байланыс орнатудың бірнеше маңызды әдістері бар:

- Ресми көрініс - бұл мұрын көпірінің аймағында немесе сәл жоғарырақ - «үшінші көз» аймағындағы бет аймағындағы назардың шоғырлануы;

- Іскерлік әңгіме кезінде сіз қарап тұрудан аулақ болуыңыз керек (10 секундтан астам): байланыс орнату үшін бірнеше сәт (2-3 секунд) жеткілікті, ал сырғанау немесе үнемі қашып тұратын көзқарас ұялшақтық пен белгісіздік ретінде оқылады;

- Монолог кезінде назарды әңгімелесушінің бетіне бірнеше рет аудару керек, сөз соңында серіктеске бұрылу жиілігін арттыру керек, финалда сіз ұзақ уақыт бойы қарсыластың көзіне - 3-4 секунд көзқарасыңызды ұстай аласыз.

- Қараудың бағыты мен жиілігін ғана емес, жалпы бет әлпетінде - өзіңізді (шынайылық пен ашықтықты көрсету) және әңгімелесушінің (оның болып жатқан нәрсемен келісетінін немесе келіспейтінін оқу) бақылаған жөн.

Сондай-ақ ұлттық қарым-қатынастың ерекшеліктерін ескерген жөн: егер батыс мәдениетінде көзбен байланыс орнату сенімнің белгісі болып саналса, шығыс дәстүрі серіктестің көзқарасын іздеуді арсыздық немесе сынақ ретінде түсіндіре алады.

Бірнеше әңгімелесушілермен немесе үлкен аудиториямен сөйлескен кезде сіз байланыс орнатудың тағы екі принципіне сүйенуіңіз керек - тұрақтылық және назардың тең бөлінуі.

Аудиториямен жұмыс істеу әдістері шешендік өнер бойынша көптеген арнайы жұмыстарда сипатталған, бірақ біз көрнекі байланыстың негізгі міндеттерін атап өтеміз:

- Аудиториямен жұмыс істеудің бастапқы кезеңінде көзбен байланыс орнату қажет: жиналғандардың барлығын жан-жаққа қараңыз, мүмкін болса, барлық кіріс сигналдарына жауап беріп, барлық қатысушылардың назарын күту;

- Сөйлеу барысында тыңдаушылардан кері байланыс алып, баяндаманың үнін, сөйлеу жылдамдығын, ақпараттық байлығын реттеу;
- Аудиторияның байланыс үзілгені туралы сигналдар алатын аймақтарына ерекше назар аударыңыз: сыбдырлау, сыбырлау, араластыру;
- Ешбір жағдайда бір визуалды контактін таңдауға болмайды, көп бағытты, «әділ» және бүкіл аудиторияға құрметпен назар аудару қажет.

*Үлкен аудиториямен (мысалы, студенттік аудитория) жұмыс істеу үшін сіз оны ойша бірнеше тең секторларға (3*3, 2*3) бөліп, назарды әр секторға бағыттай аласыз, бірақ бір-бірден емес, бейберекет назар аудару аласыз. әртүрлі аудиторияға бағытталған әртүрлі көздерге, беттерге және т.б. қарау.*

Тақырып 2. Коммуникативтік құзыреттілік. Қарым-қатынас кедергілері және оларды жеңу

1. Коммуникативті құзыреттілік түсінігі және оның құрамдас бөліктері
2. Коммуникациялық кедергілер

1. Қазіргі уақытта коммуникативті құзыреттілік анықтамаларының көп саны бар, бірақ жиірек **коммуникативтік құзыреттілік** жеке өзара әрекеттесу жағдайларының белгілі бір ауқымында тиімді коммуникацияны құру үшін қажетті ресурстардың ішкі жүйесі ретінде қарастырылады. Коммуникативтік құзыреттілікте үш құрамдас бөлікті бөліп көрсетуге болады: - басқа адамдарды қабылдаудың дәлдігі (дұрыстығы), - вербалды емес қарым-қатынас құралдарын дамыту, - ауызша және жазбаша сөйлеуді меңгеру. Коммуникативтік құзыреттілікті адамның жеке тұлға ретіндегі психологиялық сипаттамасы ретінде қарастыруға болады, ол оның адамдармен қарым-қатынасында немесе «адамдармен қажетті байланыстарды орнату және сақтау қабілеті» және келесі қабілеттерді қамтиды:

- әртүрлі әлеуметтік рөлдерді қабылдау және орындау, - әлеуметтік топтар мен жағдайларға бейімделу;
- вербалды және вербалды емес коммуникация құралдарын еркін меңгеру;
- адамдармен белсенді және белсенді қарым-қатынас процесінде адамның «тұлғааралық кеңістікті» ұйымдастыру және басқару қабілеті. - адамның өзінің құндылық бағдарларын, қажеттіліктерін білуі;
- адамдармен жұмыс істеу әдістері, олардың сезімдері, психологиялық күйлері. Басқаша айтқанда, адам коммуникативті құзыретті болып табылады, егер оның дамыған қабілеттері болса: гностикалық, экспрессивті және интерактивті.

Қарым-қатынас қабілеттеріне келесі білімдер мен дағдылар жиынтығы жатады:

- адамдардың мінездері мен темпераменті түрлерін білу;
- әртүрлі индивидуалды ерекшеліктері бар адамдардың әртүрлі коммуникативті жағдайларға қалай әрекет ететінін білу;

-адамдардың мүдделері, қажеттіліктері мен күйлері олардың коммуникативті әрекетінде қалай көрінетінін білу;

-мінез-құлық және сөйлеу этикетінің нормалары мен формаларын білу;

Коммуникативтік құзіреттілік вербалды қарым-қатынасқа қойылатын талаптар жүйесін және осы жүйені сақтау қабілетін жалпылайды. Жеке тұлғаның қабілеттері туралы оның коммуникативтік құзыреттілік танытқаны жиі айтылады. Шағын лингвистикалық экскурсия жасайық. Құзыреттілік сөзі – латынша «competentia» – «competo» етістігінен шыққан, сөзбе-сөз «біріктіру, жақындасу, сәйкес келу» дегенді білдіреді. Тиісінше, «competentia» «бір нәрсенің бір-бірімен үйлесуі» дегенді білдіреді. Сонымен қатар, «competens» «competentia» зат есімімен байланысты.

Коммуникативтік құзыреттілік, ең алдымен, қарым-қатынас жасауға мүмкіндік береді: ақпаратты беруге, қабылдауға, түсінуге, басқа адамды қабылдауға, түсінуге - және басқа адамдармен одан әрі қарым-қатынастар мен байланыстарды реттеуші ретінде әрекет етеді.

Коммуникативті құзіреттілік концепциясы адамның мыналарды білуін болжайды:

- өзіндік қажеттіліктері мен құндылық бағдарлары;
- сіздің қабылдау қабілетіңіз, яғни қоршаған ортаны субъективті бұрмалаусыз қабылдау қабілеті;
- сыртқы ортадағы жаңа нәрселерді қабылдауға дайындығы;
- басқа әлеуметтік топтар мен мәдениеттердің нормалары мен құндылықтарын түсіну қабілеттеріңіз;
- қоршаған орта факторларының әсеріне байланысты олардың сезімдері мен психикалық күйлері.

Жеке тұлғаның коммуникативтік құзыреттілігінің құрамдас бөліктері:

- қарым-қатынас нормалары мен ережелерін білу,
- қарым-қатынас процесінде адамға ақпаратты беруге және жаңғыртуға мүмкіндік беретін сөйлеу дамуының жоғары деңгейі;
- вербалды емес қарым-қатынас тілін түсіну,
- адамдармен олардың жынысын, жасын, әлеуметтік-мәдени, мәртебелік ерекшеліктерін ескере отырып, қарым-қатынас жасау мүмкіндігі;
- әңгімелесушіні сендіру қабілеті,
- әңгімелесушіні тұлға, бәсекелес немесе серіктес ретінде дұрыс бағалау қабілеті;
- осындай бағалауға байланысты өзіңіздің қарым-қатынас стратегияңызды таңдау,
- әңгімелесушіде өзінің жеке тұлғасы туралы жағымды қабылдауды тудыру мүмкіндігі.

Коммуникативтік құзыреттілікке адамдармен қарым-қатынас жасау, топта жұмыс істеу дағдылары, әртүрлі әлеуметтік рөлдерді меңгеру жатады.

Қазіргі қоғам ақпаратты сауатты қабылдау және өңдеу, сондай-ақ оны құру және бағалау, ақпаратты алушының кері байланысын есепке алу қабілетін талап

етеді. Бұл дағдылардың барлығы студенттер сөйлеу әрекетінің барлық түрлерін меңгерген жағдайда жүзеге асуы мүмкін: тыңдау, оқу, сөйлеу және жазу.

Коммуникативтік құзыреттіліктің мәнін сипаттайтын негізгі белгі – қарым-қатынас мәселелерін шешу (іздеу, ақпарат беру, түсіну, түсіну және т.). Бұл диалогқа түсуге, басқаға сұрақтармен, пайымдаулармен, мәлімдемелермен жүгінуге ұмтылу, өзін таныстыру, сауалнаманы толтыру, диалогты (жазбаша және ауызша), пікірталас жүргізу, әңгімелесушіге сұрақ қоя білуден көрінеді. , берілген сұраққа жауап құрастыру, ойды қалыптастыру мен тұжырымдаудың вербалды және вербалды емес құралдарын табу және т.б.

Қазіргі уақытта коммуникативті құзыреттілік ұғымына мыналар кіреді:

- тілдік компонент – лексикалық және грамматикалық дағдыларды қалыптастыруға арналған;
- сөйлеу компоненті - мәлімдемелердің мағыналық, логикалық құрылысына, өз ұстанымын дәлелдеу және талқылауға, сұрақ қоюға, тыңдауға және байланыс орнатуға арналған;
- оқу-танымдық компонент – ақпаратты жұмыс істеу және қолдану қабілетіне арналған;
- әлеуметтік-мәдени компонент – ынтымақтастық кезінде қарым-қатынас мәдениеті үшін, серіктесті тыңдай білу және оның ұстанымын қабылдау, оны тұжырымдау үшін;
- этикет және жалпы мәдени компонент. Коммуникативтік құзыреттілік белгілеріне мыналар жатады:
- өзара әрекеттесулерді жылдам және дәл бағыттау мүмкіндігі;
- нақты жағдай кезінде бір-бірін түсінуге ұмтылу;
- бизнеспен де, серіктеспен де байланыста болу;
- сенімді, адекватты және жағдайға қосылған болуы;
- жағдайды бақылау, оған дайындалу және бастамашылық ету;
- қарым-қатынаста қанағаттану тәжірибесі және процесс барысында нейробиологиялық шығындарды азайту;
- әртүрлі мәртебе мен рөлдік позицияларда тиімді қарым-қатынас жасай білу.

Қарым-қатынасқа адамның жеке психологиялық ерекшеліктері де әсер етеді:

- Достық – мейірімді, қонақжай, мейірбан болу;
- Эмпатия – өзіңізді әңгімелесушіңіздің орнына қоя білу, оның сезімін түсіне білу және онымен сусындай білу;
- Көпшілік – қарым-қатынасқа бейімділік;
- Коммуникативті дағдылар – қарым-қатынас жасай білу;
- Әдептілік – әдептілік ережелерін сақтау, әдепті, әдепті болу;
- Сыйластық - әңгімелесушінің мүдделерін құрметтеу, ескеру және құрметтеу;
- Әдептілік - өзін әдепті ұстау, басқаларды құрметтеу, мінез-құлықта пропорция сезімін сақтау;
- Сөйлеуді ғана емес, тыңдауды да білу

- Бастаманы көрсету
- Қуатты және белсенді болыңыз

Қарым-қатынасқа кез келген адам бейім емес және барлық адамдарда қарым-қатынас дағдылары мен дағдылары қалыптаса бермейді. Қарым-қатынас кезінде адекватты ақпаратты беру жолында коммуникациялық кедергілер деп аталатын психологиялық кедергілер туындауы мүмкін. Олар сөйлеу және мәдени-әлеуметтік болуы мүмкін, ал олардың сөйлеуде қолданылуы кәсіби әрекетке де, топтық және тұлға аралық әрекетке де кері әсер етуі мүмкін.

Менің оқушыларымның коммуникативтік құзыреттіліктерін дамыту саласындағы мақсат-міндеттер:

- сөйлемді логикалық және дәйекті түрде құрастыра білуге үйрету;
- талқыланатын мәселенің мәнін айта білуге үйрету;
- ой-өрісін кеңейту, сөздік қорын кеңейту;
- өз ойын өз сөзімен жеткізе білуге үйрету;
- сыныптастарын тыңдай білуге, басқа адамдардың пікірімен санасуға үйрету;
- топта жұмыс істей білуге үйрету;
- төзімділікке тәрбиелеу;
- өз жұмысының нәтижелерін әртүрлі тәсілдермен көрсете білуге, дағдыларды, дағдыларды және іс-әрекет әдістерін тәжірибеде қолдана білуге үйрету
- Сөйлеу қарым-қатынасының формалары:

| Сөйлеу қарым-қатынасының монологиялық формалары | Диалогтік формалар сөйлеу байланысы |
|---|-------------------------------------|
| Дайындалған баяндама жасау | Мұғалім мен оқушы арасындағы әңгіме |
| Дайындықсыз сөйлеу | Жұппен әңгімелесу |
| Оқиға | Топта әңгімелесу |
| Қайта айту | Талқылау |
| Хабар | Пікірталас |
| Есеп беру | Келіссөздер |
| Сұрақ қоя білу | Сұрақтарға жауаптар |
| Сұрақтарға жауап бере білу | Рөлді ойын |
| Аргументация | Театрландыру |
| Қауымдастық | Блиц турнирі |
| Сын | Жаттығу сақинасы |
| Дәлелдеу және теріске шығару | Микрофонды ашыңыз |
| Өз пікірін қорғау | Жобаны қорғау |

Коммуникативтік құзыреттер:

- пәннің мазмұнын оқыту арқылы;
- қолданбалы зерттеу дағдыларын дамыту арқылы;
- әлеуметтік және коммуникациялық дағдыларды дамыту арқылы;
- тұлғаға бағытталған тәсіл арқылы;
- сөйлеу кемістіктерін түзету арқылы.

Мұны келесі кестеде көрсетуге болады:

| Оқу коммуникациясының қолданбалы аспектісі | Оқу коммуникациясының зерттеу аспектісі | Тәрбиелік коммуникацияның әлеуметтік-коммуникативтік аспектісі | Тәрбиелік қарым-қатынастың тұлғалық-бағдарлы (түзетушілік) аспектісі |
|--|---|---|--|
| <p>1.Пән бойынша қолданбалы білім (фактілер, білімдер, ұғымдар және олардың анықтамалары, даталары және т.б.).</p> <p>2.Оқу материалын түсіну (себеп-салдар байланысы, терминология).</p> <p>3.Негізгі және қосалқыларды таңдау; пәнаралық байланыстарды орнату; тұжырымдар мен дәлелдемелерді іздеу және негіздеу.</p> <p>4.Оқытылатын материалды бағалау (тақырыптар, негізгі ережелер, тезистер).</p> | <p>1. Сұраққа жауап беріп қана қоймай, оны қоя білу. Қараңыз, мәселені тұжырымдаңыз.</p> <p>2.Оқу материалын логикалық реттілікпен құрастыра білу.</p> <p>3. Жалпы және оқытылатын тақырып аясында оқу іс-әрекетін жоспарлай білу.</p> <p>4. Анықтамалық және қосымша әдебиеттермен жұмыс істей білу.</p> <p>5.Зерттелетін материалды ресімдеу сапасы.</p> <p>6.Оқытылатын материалды көрсете білу.</p> | <p>1.Тыңдау қабілетін дамыту.</p> <p>2.Әңгімелесуге қатысу қабілетін дамыту.</p> <p>3.Сұрақ қою және оны сапалы құрастыру қабілеттерін дамыту.</p> <p>4.Сұрақ, тақырып, мәселені талқылау және ұсыну қабілеттерін дамыту.</p> <p>5.Коммуникативтік қарым-қатынастың тұлғалық сапасы ретінде дәлелдеу және дәлелдеу дағдыларын дамыту.</p> | <p>1.Қарым-қатынас дағдыларын қалыптастыру.</p> <p>2.Психо-сөйлеу ақауларын түзету.</p> <p>3.Өз күшіне сенімсіздік пен сенімсіздікті жеңу.</p> <p>4.Оқу мотивациясын қалыптастыру.</p> <p>5.Ортақ іске араласуды қалыптастыру. Топта жұмыс істей білу.</p> <p>6.Басқаларға және өзіңізге деген сенімді қалыптастыру.</p> <p>7.Шығармашылық қабілетін дамыту.</p> <p>8.Қызығушылықты арттыру.</p> <p>9. Мақсат қою және өз жетістіктеріңізге жолды анықтау.</p> |

Жақсы қарым-қатынас дағдылары бар адамдардың сипаттамасы

1- Олар байқағыш

Ақыл-ой теориясына сәйкес, біз басқа адамдардың психикалық күйлері туралы қорытынды жасай аламыз. Жақсы коммуникаторлар басқа адамдардың реакцияларын болжай және тани алады, өз мақсаттарына жету үшін сөйлеуін өзгертеді.

2- Контекстті түсіндіре алады

Қарым-қатынас дағдылары күшті адамдар қоршаған әлемге қызығушылық танытады және жеке, әлеуметтік және мәдени ерекшеліктерге бейімделеді. Азия елдеріне барғаныңызды елестетіп көріңіз және кенеттен оның тұрғындары сізбен сөйлескенде ыңғайсыз сезінетінін байқаңыз. Бұл бұл елде әңгімелесушінің көзіне тік қараудың әдетке айналмағандығынан болса керек.

Жағдайды бағалау үшін алыс сапарға шығудың қажеті жоқ. Бұл кез келген салада өте қажет. Тиімді қарым-қатынасты сақтау үшін экологиялық нұсқауларды ескеру қажет.

3- Жеке тиімділігі жоғары

Олар кедергіні сынақ ретінде қабылдайды. Өзімізге деген сенімділік белгісіздік сәттеріне алаңдамай, айтқымыз келетін нәрсеге назар аударуға көмектеседі. Бізде кейбір күмәндердің болуы (және қателіктерді болдырмау үшін қажет) табиғи нәрсе, бірақ біздің қабылдауымыз коммуникативтік құзыреттіліктерді дамытуда маңызды рөл атқарады.

4- Олар басқаларды құрметтейді

Қарым-қатынас дағдылары дамыған адам әдептілік шегінен шықпай, келіспейтін адамдармен сөйлесіп, өз көзқарасын айта алады. Бұл, мысалы, саясатқа немесе футболға келгенде қиын болуы мүмкін. Адамдардың ұсақ-түйекке бақылауын жоғалтқанын қанша рет көрдік? Жақсы қарым-қатынас жасаушылар басқа адамның көзқарасын қабылдай алады және өз дәлелдерін сыпайы түрде жеткізе алады.

5- Эмоциялық интеллектке ие болыңыз

Олар басқа адамның қалай сезінетініне алаңдайды. Олар табанды болуды және басқа адамның тәжірибесін түсінуді біледі. Олар аудиторияға қандай сұрақтар қою керектігін, оларға қалай қарау керектігін және не туралы үндемеген дұрыс екенін біледі.

6- Олар ұйымдасқан

Өз ойларын айтудан бұрын ретке келтіре алады. Олар бірдеңе айтпас бұрын ойлануға дағдыланған және бірдеңені білмейтіндерін мойындаудан қорықпайды. Ауызша сөйлеу де, жазбаша сөйлеу де өз ойымызды нақты жүйелеуді талап етеді. Осылайша біз әңгімелесушінің әңгіме ағымын қадағалап, сөзімізді дәлелді етуге көмектесеміз.

7- Олар шығармашылық

Олар өздерінің мақсатты аудиториясының назарын аудару үшін әртүрлі ресурстарды пайдаланады. Тыңдаушымен эмоционалды байланыс орнату, сәйкес метафора құру, тапқыр және есте қаларлық мысалдарды табу үшін әңгімелер айтады, т.б. Олар икемді және әрбір жағдай үшін не жақсы жұмыс істейтінін біледі.

8- Кәсіби мамандардан үйреніңіз

Олар өздерінің назарын аударады және бұл әрқашан саналы түрде бола бермейді, басқалардың коммуникативті құзыреттіліктеріне. Олар тез үйреніп, әдістерін жетілдіреді. Бұл сіз үшін автоматты түрде болмаса, бұл әдісті жаттығу ретінде пайдаланып көріңіз.

9- Олар қателесуден қорықпайды

Қарым-қатынас құзіреттілігінің даму дәрежесіне қарамастан, барлығын үнемі бақылауда ұстау мүмкін емес. Керемет коммуникаторлар табиғи коммуникаторлар емес. Олар өз қателерінен сабақ алатындықтан, қиындықтардан қашпайды және оларды әзілмен қабылдайтындықтан табысқа жетеді. Сәтсіздік коммуникация процесінің ажырамас бөлігі болып табылады.

10- Жаттығу, жаттығу және қайтадан жаттығу

Қарым-қатынаста ерекше қабілетке ие болып көрінетін адамдар бар екені рас. Алайда қарым-қатынас дағдылары оқытылмаса, бұл әлеует босқа кетеді. Кішкене жаттығу ешқашан ауырмайды.

Сіз жақсы коммуникаторсыз ба?

Қарым-қатынас құзыреттіліктерінің түрлері

1- Грамматикалық немесе лингвистикалық құзыреттілік

Бұл шын мәнінде тілді меңгеру. Тілдің формасы мен мағынасын біріктіруді, олардың екі жақты байланысын сақтауды көздейді. Оның мынадай деңгейлері бар: фонологиялық (интонация, ырғақ, т.б.), лексика-семантикалық (лексика) және грамматикалық (сөздердің құрылымы, олардың үйлесімділік жолдары, т.б.). Құзыреттіліктің бұл түрі қарым-қатынастың негізі болып табылады, онсыз біз бір-бірімізді де, өзімізді де түсіне алмас едік.

2- Әлеуметтік лингвистикалық құзыреттілік

Тілді бар контекстік фонға сәйкестендіру. Тіліміз қолданылған уақыттан ажырағысыз. Құзыреттіліктің бұл түрін дұрыс қолдану үшін біз тап болған жағдайға байланысты әртүрлі өрнектерді түсіне білу қажет. Мысалы, ерлі-зайыптылардың бірі екіншісін астарлы мағынада «ақымақ» деп, сүйіспеншілік пен нәзіктік танытса, бір адамның екіншісін сынай отырып, бұл сөзді тура мағынада айтуын айыра аламыз.

3- Дискурсивті құзыреттілік

Хабарларды интерпретациялауға және әртүрлі параметрлерде коммуникациялардың көптеген түрлерін жеткізуге қатысты дағдыларды қамтиды. Әңгіменің мазмұны тұтас және дәйекті болуы керек. Құзыреттің бұл түрін біз (ауызша немесе жазбаша) достарымызға демалыс күндеріміз туралы айтып, хабарламаға ретті және логикалық құрылым бере отырып, іс жүзінде қолданамыз.

4- Стратегиялық құзыреттілік

Әңгімелесу ағынын бұзбай, тиімді байланыс орнатуға және қателерді түзетуге көмектеседі. Әңгімеде ұзақ үзілістерді және айтылғанды сәтсіз түсіндіруді болдырмау үшін әртүрлі тактикаларды қамтиды. Сондай-ақ вербалды емес тіл (ым-ишара, поза, мимика) кіреді. Мысалы, құзыреттіліктің осы түрінің арқасында, егер кенеттен жайсыз тақырыпты қозғағанымызды көрсек, сөйлесу барысын оңай өзгерте аламыз.

Қарым-қатынас дағдыларын жақсартуға арналған 10 пайдалы кеңес

1- Өзіңізді талдаңыз

Айналаңызды бақылаңыз және өз ойларын ерекше түрде жеткізуді білетіндерді табыңыз. Олардың мұны қалай жасайтынын түсінуге тырысыңыз. Сонда сіз өзіңіз нені жақсы істеп жатқаныңызды және нені жақсартуға болатынын түсінесіз. Уақыт өте келе сіз мұны автоматты түрде байқайсыз. Нәтижелердің келуі көп уақытты қажет етпейді. Перфекционист болуға тырыспаңыз; тым қатаң бағалау керісінше әсер етуі мүмкін.

2- Қарапайым болыңыз

Көбінесе «азырақ көп». Және бұл жағдайда бұл ерекшелік емес. Әдемі өрнектерді немесе түсініксіз терминдерді үйренуге уақытты жоғалтпаңыз. Олар қарым-қатынас процесіне кедергі келтіреді және әрқашан оң әсер етпейді. Бұл сөздік қорыңызды кеңейтуді тоқтататын уақыт келді дегенді білдірмейді. Сізге дұрыс сөзді қашан қолдану керектігін білу керек және оны табиғи түрде жасау керек.

3- Өзің бол

Сізбен сөйлескен кезде сұхбаттасыңыз белгілі бір рөл атқарып жатқанын білесіз бе? Кейде біз шынымен де жоқ болып көрінуге тырысамыз. Бұл біз өтірік айтып жатырмыз дегенді білдірмейді. Кейде бұл жай ғана бейімделудің жолы.

Алғашқы кездесудегі адамды елестетіп көріңіз. Сірә, ол өзін сенімсіз сезініп, серігінің мақұлдауын іздейді. Ол өзінің әңгімелесушісін жеңуге көмектесетін барлық білімін немесе өзіне тән ерекшеліктерін көрсетуге тырысуы мүмкін. Бірақ жақсы ниетке қарамастан, кейде бұл мәжбүрлі және сенімсіз болып көрінеді. Мәселесіз сөйлесу үшін өзіңізге сену және өзіңізді жайлы сезіну өте маңызды.

4- Жағымды әңгімеші болыңыз

Бұл анық көрінуі мүмкін. Дегенмен, кейде асығыс немесе стресс пен жаман көңіл-күйдің әсерінен күлуді ұмытып кетеміз. Бізге позитивті сөйлеу қиын сияқты, қабағын түйіп отыру да қиын. Барлық жағдайлар бізге қуанышты көңіл-күйді сақтауға мүмкіндік бермейді, бірақ біз әрқашан мұқият және жауапты болуға тырысамыз. Әлеуметтік дағдыларыңызды дамытыңыз. Және сіз бұл мінез-құлық үлгісі басқа адамдардың сізге деген көзқарасын және сәйкесінше сіздің өміріңіздің сапасын жақсартатынын байқайсыз.

5- Әңгімелесушіге бейімделу

Әр адам өз шындықты жылдар бойы өзінше құрды. Бірақ бұл әрқайсымыз өз планетамызда өмір сүреміз дегенді білдірмейді. Шындығында, біз әлеуметтік-мәдени деңгейде әртүрлі болуы мүмкін, бірқатар мәселелер бойынша әртүрлі көзқарастарды ұстануымыз немесе белгілі бір сөзді басқаша ойлауымыз мүмкін. Және бұл түсінбеушіліктерге әкелуі мүмкін.

Көп жағдайда тыңдаушылардың реакциясын бақылап, соған сәйкес әрекет етсек, бұл қателерден аулақ болуға болады. Түсінбегеніңізді көрсеніз, түсіндірме мысалдарды табыңыз немесе сөзіңізді әңгімелесушіңіздің әлемімен байланыстырыңыз. Екінші жағынан, қарым-қатынасыңыздың тиімді болуы үшін күмәнданбаңыз және сұрақтар қойыңыз.

6- Релаксация әдістерін қолданып көріңіз

Маңызды бағалауды күту, талапшыл аудитория немесе бізді алаңдататын адамдар біздің қарым-қатынас дағдыларымызға теріс әсер етуі мүмкін. Бұл жағдайда біздің алаңдауымыз табиғи нәрсе. Дегенмен, стресстік жағдайларда сабырлы болуға көмектесетін әдістер бар. Мысалы, сіз өзіңізді жақсы сезінгенше өзіңізбен санауды бастай аласыз. Бұл күлкілі болып көрінуі мүмкін,

бірақ бұл сіздің назарыңызды аударуға және проблемадан аулақ болу үшін басқа нәрсеге назар аударуға көмектеседі.

7- Шабыт іздеңіз

Бұл күндері сіз өзіңіздің қарым-қатынас дағдыларыңызды қалай жақсартуға болатыны туралы көптеген мақалалар мен кітаптарды таба аласыз. Дене тілі, әңгімелеу немесе нейролингвистикалық бағдарламалау (NLP) әдістері сияқты тақырыптарды зерттеуге болады. Сізді қызықтыратын кез келген саладағы сарапшылардан онлайн сұхбаттарын табыңыз және олардың әрекетін көріңіз. Екінші жағынан, әдебиет шабыттың тағы бір көзі бола алады, сонымен қатар оқудың өзі ләззат алатын әрекет.

8- Суреттердің күшін есте сақтаңыз

Презентацияны дайындау қажет болса немесе жағдай мүмкіндік берсе, көрнекі ресурстарды пайдаланыңыз. Идеяларды жеткізуге көмектесетін фотосуреттерді, иллюстрацияларды және инфографикаларды табыңыз. Аудиториямен тығыз эмоционалды байланыс орнату үшін түс психологиясы бойынша зерттеулерге жүгінуге болады. Осылайша сіз сөздеріңізге қосымша әсер бере аласыз және аудитория сізді жақсырақ есте сақтайды.

9- Қарым-қатынастан ләззат алыңыз

Қарым-қатынас тек қарым-қатынас жасау және мақсаттарға жету құралы ғана емес, сонымен қатар сіз одан ләззат ала аласыз. Ол әрқашан өмірдің ең жақсы сәттерінде бізбен бірге жүреді. Әңгіме жазуды немесе жүздеген адамның алдында нәзік тақырыптарды талқылауды бәрі бірдей ұната бермейді. Дегенмен, біз әзілдесу немесе жақын адамымызды қолдап, құшақтағымыз келетін сәттерде коммуникативтік құзыреттерімізді пайдаланамыз. Қарым-қатынас дағдыларын жетілдіре отырып, сіз тіпті осы жағдайлардан барынша қанағат ала аласыз.

Айтпақшы, егер біз уақытша бас тартсақ, бұл процесс әлдеқайда рахат боладыкөп тапсырма. Бұл әңгімелесушіні ашуландырып қана қоймайды, сонымен қатар біздің назарымызды аударып, осы әңгіменің толық құндылығын сезінуімізге кедергі келтіруі мүмкін.

10- Тыңдауды үйреніңіз

Белсенді тыңдауға жаттығыңыз, әңгімеге қызығушылық танытыңыз және басқа адамға түсінгеніңізді көрсетіңіз. Жақсы тыңдаушы болу грамматикалық тұрғыдан жетілген сөйлеу немесе үлкен сөздік қор сияқты маңызды. Осылайша сіз жаңа нәрселерді үйренуді және тұлғааралық қарым-қатынасты жақсартуды ешқашан тоқтатпайсыз.

2. Коммуникациялық кедергілер. Қарым-қатынас кедергілері – қарым-қатынасқа қатысушы тараптардың өзара түсіністігіне кедергі келтіретін әртүрлі кедергілер. Қарапайым тілмен айтқанда, бұл адамдардың бір-бірін дұрыс түсінуіне кедергі болатын нәрсе. Байланыс кедергілері тудыратын негізгі мәселе кейбір ақпараттың жоғалуы емес, оның алынуы немесе алынуы түсіндіріледі. Бұл қақтығыстарға және басқа да жағымсыз салдарға әкелуі мүмкін.

Адамдардың қарым-қатынаста жіберетін негізгі қателіктерінің бірі - әңгімелесушінің олардың айтқан ойларын әрқашан өздері қалай түсінетінін түсінетін сияқты болып көрінуі. Шындығында, түсінбеушілікке әкелетін кейбір факторлар әрқашан бар. Сұхбаттасушы қоршаған ортаға, көңіл-күйге, белгілі бір білімнің болуы немесе болмауына және басқа да көптеген факторларға байланысты айтылған нәрсені мүлдем басқаша түсінуі мүмкін. Және бұл мүмкіндікті қарым-қатынас кезінде әрқашан ескеру керек.

Коммуникациялық кедергілердің пайда болу себептері

Қарым-қатынас кедергілері сыртқы себептерден туындауы мүмкін, бірақ көбінесе психологиялық сипаттағы ішкі себептерден туындайды. Қарым-қатынасқа қатысушылар оларды саналы немесе бейсаналы түрде жасай алады. Байланыс кедергілерінің пайда болуының ең көп тараған себептерінің бірі - қатысушылардың әрқайсысында бұрыннан бар Субъективті пікірталқыланатын тақырып бойынша.

Жарнама

Көбінесе түсінудегі кедергілер психиканың қорғаныс механизмі ретінде туындайды. Мысалы, егер адам қандай да бір ақпаратқа дайын болмаса, ол одан бейсаналық деңгейде «өзін қорғайды» және естігенін қате түсіндіреді. Кейде бұл басқа адамдардың әсерінен немесе айла-шарғысынан саналы (кем дегенде ішінара) қорғаныс болуы мүмкін.

Қарым-қатынас кедергілерінің тағы бір жалпы себебі білім мен тәжірибедегі айырмашылықтар болып табылады. Мысалыға, кәсіби деформация адамға оның жұмысына қатысты барлық нәрсені ерекше түрде қабылдауға мәжбүр етеді. Тиісінше, бұл дайын емес адамдармен қарым-қатынаста кедергілер тудыруы мүмкін. Әңгімелесуде кейбір ұғымдарды қолдана отырып, адам әңгімелесушінің айтылған сөздердің көпшілігін түсіне алмайтынын түсінбейді.

Коммуникациялық кедергілердің жіктелуі және мысалдары

Әртүрлі критерийлер бойынша жіктелуі мүмкін әртүрлі коммуникациялық кедергілердің үлкен саны бар. Әлеуметтік психология барлық кедергілерді бірнеше топқа бөлуге мүмкіндік беретін түсінбеушілік сипатына негізделген жіктеуді қолданады. Әр топты толығырақ қарастырайық.

1. Түсінбеушілік кедергілері

Бұл тікелей байланыс процесінде пайда болатын кедергілер мен қателер. Бұл топқа келесі кедергілер кіреді:

- **Семантикалық.** Семантика – тілдің мағыналық бірліктері (басқаша айтқанда, сөз мағынасы мен сөйлеу үлгілері) туралы ғылым. Тиісінше, кедергінің бұл түрі тараптардың бірі қарым-қатынаста қолданылатын сөздердің немесе сөз тіркестерінің мағынасын дұрыс түсінбеген кезде пайда болады.

- **Вербалды емес.** Кейбір жағдайларда бейвербалды белгілер вербалды белгілерге қайшы келуі мүмкін, бұл басқа адамға айтылған нәрсені түсінуді қиындатады.

- **Фонетикалық.** Бұл сөйлеу ерекшеліктеріне байланысты туындайтын кедергілер (сөйлеу ақаулары, тамақ кезінде қарым-қатынас, асығыс сөйлеу және т.б.).

- **Стилистикалық.** Сөйлеу стилі оның қабылдауына айтарлықтай әсер етеді, сонымен қатар айтылған нәрсені дұрыс немесе дұрыс түсінбеуге әкелуі мүмкін. Атап айтқанда, стильдің көрермендердің күткеніне сай болуы маңызды (мысалы, алдағы концерт туралы қате ақпаратқа байланысты келушілер саны азаюы мүмкін).

- **Ой қозғау.** Бұл қарым-қатынасқа қатысушылардың әртүрлі логикалық қорытындыларға келуіне байланысты туындайтын кедергілер.

2. Жеке кедергілер

Бұл әңгімелесушілердің жеке ерекшеліктеріне немесе олардың қарым-қатынасының нюанстарына қатысты кедергілер. Бұл топқа келесі кедергілер кіреді:

- **Жеке.** Бұл әртүрлі сипаттағы қасиеттер және темперамент. Мысалы, мазасыз меланхолик үшін импульсивті холерикпен тіл табысу қиын, интроверт үшін экстравертті түсіну қиын, ал эгоист үшін альтруистті түсіну қиын.

- **Идеологиялық.** Айырмашылығы дүниетаным, құндылықтар, стереотиптер және басқа да көзқарастар өзара түсіністікке елеулі кедергілер тудыруы мүмкін.

- **Біржақтылыққа кедергілер.** Әңгімелесушіңізге біржақты көзқарас онымен қарым-қатынасты айтарлықтай қиындатады, өйткені бұл оның сөздерін, шешімдерін және әрекеттерін объективті түрде қабылдауға кедергі келтіреді.

- **Жасы.** Әр ұрпаққа жататын адамдар көп нәрсені әртүрлі қабылдайды және бұл көбінесе өзара түсінушілікте қателіктерге әкеледі. «Әкелер мен ұлдардың» классикалық мәселесі маңызды рөл атқарады, ол әрбір ұрпақ өзін ақылды, жақсы тәрбиеленген және білімді деп санауынан тұрады.

- **Түсініспеушілікті күтудің кедергілері.** Қарым-қатынас кедергісі, егер адам әңгімелесушінің оны дұрыс түсінбейтініне біле тұра дайындалып жатса да пайда болуы мүмкін.

3. Мәдени кедергілер

Бұл мәдени айырмашылықтарға байланысты туындайтын өзара түсінушілікке кедергілер. Әңгімелесушілер бір-бірінің әдет-ғұрыптарын білмеуі, әртүрлі құндылықтарға ие болуы, вербалды емес сигналдарды басқаша қабылдауы мүмкін (кейбіреулерінде мәдениеттербасын изейту «жоқ» дегенді білдіреді).

Бұл топқа келесі кедергілер кіреді:

- **Ұлттық.** Бұл әр түрлі ұлттық ерекшеліктерге, сондай-ақ басқа ұлт өкілдеріне деген теріс көзқарасқа байланысты туындайтын өзара түсіністіктің қиындықтары.

- **Діни.** Әр діннің өз діні бар, басқа дін өкілдері біле бермейтін ережелер мен тыйымдар. Бұл өте нәзік тақырып болса да, фильмдер мен телехикаялардағы көптеген әзілдер діни кедергілерге байланысты туындайтын ыңғайсыз жағдайларға негізделген.

- **Этикалық.** Әр адамның өз этикалық құндылықтары бар. Біреу үшін қалыпты және табиғи болып көрінетін мінез-құлық, екіншісі мүлдем қолайсыз деп санауы мүмкін.

- **Эстетикалық.** Адамдардың талғамы сәйкес келмесе, бұл да өзара түсіністік мәселелеріне әкелуі мүмкін.

4. Әлеуметтік кедергілер

Бұл кедергі түрінің негізгі себебі - әлеуметтік құндылықтар мен көзқарастардағы сәйкессіздіктер. Бұл топқа келесі кедергілер кіреді:

- **Когнитивті.** Барлық адамдарда есте сақтау, абстрактілі ойлау, қабылдау дағдылары және басқа да танымдық қабілеттер әртүрлі. Сондықтан әңгімелесушілер әрқашан әңгіме тақырыбын сәл басқаша қабылдайды.

- **Күй.** Күйдегі айырмашылықтар әңгімелесу кезінде адамдардың бір-бірін басқаша қабылдауына себеп болады. Мысалы, мәртебесі жоғары адамның әзілі басқа біреуге қауіп төндіретіндей көрінуі мүмкін.

- **Кәсіби.** Кез келген маман өз қызмет саласында үлкен білімге ие, ал бөгде адам үшін оның мәлімдемелері мүлдем түсініксіз болуы мүмкін. Сонымен қатар, кәсіби деформация көбінесе адамның өз мамандығының маңыздылығын асыра бағалауынан және басқалардың маңыздылығын жете бағаламауынан көрінеді.

- **Білім кедергілері.** Әрбір адамның біліміне, эрудициясына және өмірлік тәжірибесіне әсер ететін белгілі бір кәсіп пен қызығушылық саласы болады. Әр адамның бірегей білім жиынтығы бар деп айтуға болады және бұл да қарым-қатынас кедергілеріне әкеледі.

5. Физикалық кедергілер

Жоғарыда талқыланған барлық кедергілер әңгімелесушілердің жеке ерекшеліктеріне байланысты психикалық ерекшеліктерімен, мәдениетімен, көңіл-күйімен және басқа факторлармен байланысты болды. Бірақ сыртқы физикалық кедергілер де бар, мысалы:

- **Кеңістіктік.** Бұл сыртқы кеңістіктің ерекшеліктерімен (қоршаған ортаның шуы, алаңдаушылық) немесе қарым-қатынас жасайтын адамдардың салыстырмалы позициясымен (қашықтық, дене қалпы және кеңістіктегі позиция) байланысты кедергілер.

- **Уақытша.** Бұл уақытқа байланысты әртүрлі факторлар. Мысалы, егер қандай да бір себептермен тараптар толық қарым-қатынасқа жеткілікті уақыт бөле алмаса және асығыс сөйлесуге мәжбүр болса (немесе тараптардың біріне сәйкес келмейтін уақытта).

- **Техникалық.** Бұл техникалық себептермен (телефонның істен шығуы, нашар байланыс, шулы қайнаған шәйнек) туындайтын байланыстағы әртүрлі қиындықтар.

Қарым-қатынас кедергілерін қалай жеңуге болады

Тиімді қарым-қатынас жасау қабілеті кез келген адам үшін ең маңызды дағдылардың бірі болып табылады. Сондықтан жақсы қарым-қатынас жасаушы болу үшін қарым-қатынас кедергілерін жеңе білу маңызды. Басты жауапкершілік әрқашан сөйлеушіге жүктеледі, сондықтан шешендік

дағдыларды, ойды дұрыс тұжырымдау және кикілжіңдерді болдырмау қабілетін дамыту маңызды. Бұған келесі әдістер көмектеседі:

- **Жанашиырлық.** Көптеген адамдар өз тәжірибесіне назар аудара отырып, басқа адамның сезімін елемейді. Және бекер. Эмпатия— ең құнды қарым-қатынас дағдыларының бірі. Әңгімелесушіңіздің не ойлап, не сезінетінін жақсы түсінсеңіз, сіз өзара түсіністік деңгейін айтарлықтай арттырып, қарым-қатынасты нәтижелі ете аласыз.

- **Әсерлі ырғақ.** Бұл тембр, интонация, дыбыс, ырғақ және сөйлеудің басқа ерекшеліктерімен «ойнау» арқылы тыңдаушылар мен әңгімелесушілердің назарын аударуды көздейтін тиімді шешендік әдіс. Бұл әдіс тек аудиториямен сөйлесуде ғана емес, қарапайым күнделікті қарым-қатынаста да пайдалы.

- **Әзіл.** Егер әңгіменің жағдайы мен тақырыбы мүмкіндік берсе, тиісті әзілдер мен ирониялық ескертулер қарым-қатынас кедергілерін «бұзу» үшін жақсы жұмыс істей алады.

- **Тоқтат тұру.** Эмоцияларды тежей алмау жиі қарым-қатынаста қиындықтарға әкеледі, тіпті егер жағымсыз реакция әңгімелесушіге бағытталмаса да. Мұндай проблема бар екенін түсінген адамдар кейбір бөлшектерге назар аударып, шегінуі керек. Бұл үстелдегі шыныаяқ немесе әңгімелесушінің киімі болуы мүмкін.

- **Адекватты түрде күту.** Білім деңгейін асыра бағаламау маңызды немесе құзыреттілік әңгімелесуші, әйтпесе ол жағымсыз таң қалдыруы мүмкін. Егер сіз алдын ала қажетсіз үміттерден арылсаңыз, көңілсіздік пен басқа да жағымсыз эмоциялардан аулақ бола аласыз.

Біз бәріміз мезгіл-мезгіл өзара түсіністікте қиындықтарға тап боламыз. Олардың себептері бір немесе басқа байланыс кедергілері болып табылады, олардың болуы біз жиі ойланбайды. Бірақ егер сіз осы кедергілерді қалай женуге болатынын білуге назар аударсаңыз, сіз өзіңіздің қарым-қатынас дағдыларыңызды айтарлықтай жақсартып аласыз және басқа адамдармен қарым-қатынасты тек қана емес, одан да көп жасай аласыз.

Коммуникациялық кедергілер – бұл психологиялық сөйлеу, қарым-қатынас серіктестері арасында ақпаратты адекватты түрде беруге және алуға мәдени және әлеуметтік кедергілер

1) «Түсінбеу» кедергілері (естімейміз, көрмейміз, түсінбейміз). Түсінбеудің 4 кедергісі бар (фонетикалық, семантикалық, стильдік, логикалық)

- **Фонетикалық түсінбеушілік** - айту қателерінен, сөздердің ұштарын жұтудан, бір сарынды, мәнерсіз сөйлеуден (сөйлеу тілдің бұралуы, паразиттердің сөздерінің көптігі) туындайды.

- **Акустикалық кедергілер** - интонация жағдайға адекватты емес, тембр, дыбыс, дыбыс, сөйлеу кідірістері. Шетел тілінде сөйлеу. Акцент, бұлыңғыр сөйлеу.

- **Түсінбеудің семантикалық кедергісі**- фонетикалық жағынан тіл «біздікі», бірақ берілген мағынасы бойынша «бөтен». жаргон сөздер қолданылады, құпия тілдер қолданылады, кез келген топта жиі қолданылатын суреттер, мысалдар

• **Түсінбеудің стилистикалық кедергісі** - форма мен мазмұнның сәйкессіздігі кезінде туындайды, стильдік тосқауыл туындайды. Қарым-қатынаста ақпаратты құрылымдаудың екі негізгі ережесі бар: фрейм ережесі

• **Логикалық кедергі** - пайымдау логикасын түсіну өте қиын немесе дұрыс емес немесе қарама-қайшы болып көрінгенде пайда болады.

Еңсеру: фонетикалық тосқауыл: түсінікті, түсінікті және жеткілікті дауысты сөйлеу, тілді бұрмалаусыз; Семантикалық кедергіні жеңу үшін қажет: мүмкіндігінше қарапайым сөйлеу; кейбір түйінді сөздерді, ұғымдарды, терминдерді, егер сізге әңгіме басында нақтылау қажет болса, бірдей түсіну туралы алдын ала келісу. стильдік тосқауыл: берілетін ақпаратты дұрыс құрылымдау; логикалық кедергі: шарттарды сақтау: әңгімелесушінің логикасы мен өмірлік ұстанымын ескеру, дұрыс дәлелдеу.

2) Психологиялық кедергілер – оларға сенімсіздік, ақпарат алмасуда серіктестерді қабылдамау, «жеке цензураның» кедергісі – адам ақпаратты өзі арқылы қабылдайды және береді, эмоционалдық кедергілер – күшті эмоциялар (қорқыныш, толқу) ықпал етпейді. диалогқа ілтипатпен қарауға.

Күшті эмоцияларды тарту кезінде туындайтын кейбір кедергілерді қарастырайық.

Азап тосқауылдары– азап шегетін адамның қарым-қатынасы мен қарым-қатынас деңгейін төмендетеді; зардап шегушімен байланыста болған адамдардың қарым-қатынас деңгейін төмендетеді.

Ашудың, ашудың тосқауылдары - күтпеген кедергілерге, қорлауларға және т.б. жауап ретінде туады. Ашу физикалық және психикалық энергияны екі есе арттырады. Ал ол неғұрлым күшті болса, адам оны сөздік немесе агрессивті әрекеттермен соғұрлым белсенді түрде көрсетеді.

Жиренішті және жиіркенішті тосқауыл - біреудің негізгі этикалық нормаларды бұзуы немесе басқа адамның «гигиеналық бас тартуы» нәтижесінде туындайды.

- Менсінбеушілікке, әдепсіз әрекеттерге тосқауыл қою; қабылданбайтын мінез-құлық қасиеттері (қорқақтық, сараңдық); алдын ала көзқарастар және т.б.

- Қорқыныш кедергісі - ол оның көзі болып табылатын адаммен байланысын азайта алады.

- Кінә мен ұятқа тосқауыл - қылмыс үстінде ұсталып қалудан қорқып, жағымпаздану.

3) Психологиялық үйлесімсіздік - серіктестердің мінездеріндегі, темпераментіндегі, әлеуметтік көзқарасындағы және басқа да индивидуалды ерекшеліктердегі айырмашылықтары үшін күрт бас тартуы болған кезде. бұл тұлғааралық қақтығыстарды тудыруы мүмкін

4) Әлеуметтік-мәдени тосқауылдар - бұл қарым-қатынас процесіндегі белгілі бір ұғымдарды, оқиғаларды, жағдайларды әртүрлі түсіндіруге әкелетін әлеуметтік, саяси, діни, мәдени, кәсіби және басқа да айырмашылықтар.

Бақылау сұрақтары:

1. Коммуникативті құзыреттілік туралы түсінік
2. Қиын жағдайда тиімді қарым-қатынас құру

3. Құзыреттілік түрлері
4. Жеке қарым-қатынас дағдылары

Тақырып 3. Кәсіби бейімделу, кәсіби имидж, коммуникативті толеранттылық

1. Жас полиция мамандарының кәсіби бейімделуі: тұжырымдамасы және жетілдіру жолдары
2. Байланыс саласындағы имиджполиция қызметкерлері
3. Толеранттылық қарым-қатынас тиімділігін арттыру құралы ретінде

Бейімделу – бұл маманның ішкі және сыртқы орта жағдайларына бейімделу процесі. Құқық қорғау органдарының жас мамандарының бейімделуі қызмет етудің сипатына, режиміне және жағдайларына бейімделу және дағдылану болса, табысты меңгерудің шарты болып табылатын кәсіби білімнің, іскерлік пен дағдының, тұлғаның қажетті кәсіби қасиеттерінің белгілі бір деңгейіне жетуі. мамандығы бойынша.

Демек, құқық қорғау органдары мамандарын кәсіби даярлау процесінде қызметке бейімдеу қызметкерлердің белгілі бір психикалық белсенділігін, қалыптасқан қарым-қатынас жүйесін және қоршаған орта жағдайларына сәйкес маман мінез-құлқының көрінісін қамтиды.

Құқық қорғау органдары мамандарының кәсіби бейімделу процесі мыналарды қамтиды:

- кәсіби қызметтің мақсаттарын білу және қабылдау;
- кәсіпке мотивация;
- кәсіби білім, практикалық дағдылар;
- маманда кәсіби маңызды қасиеттерді тәрбиелеу және дамыту, құндылықтар мен нормаларды, кәсіби талаптарды белгілеу.

Құқық қорғау органдары мамандарының кәсіптік қызмет жағдайында қызметке бейімделу үдерісін зерделеу кезінде мынадай сипаттамаларды атап өткен жөн: жеке құндылық бағдарларының кәсіби топтың құндылық бағдарларымен жақындасуы, барлық құрамдас бөліктерді өзіне қабылдау. кәсіби қызметтің (оның міндеттері, объектілері, әдістері, құралдары, нәтижелері, осы кәсіптегі жағдайлары).

Құқық қорғау органдары мамандарының қызметке бейімделу процесіндегі маңызды қажеттілік олардың кәсіби қызметке, яғни оның мазмұнына, шарттарына, нормаларына және құндылық бағдарларына бейімделуі болып табылады. Осыған сүйене отырып, құқық қорғау органдары мамандарының бейімделу процесінің келесі құрылымдық құрамдастарын анықтауға болады:

- мамандықтың нормалары мен құндылық бағдарларына бейімделу;
- кәсіби қызмет жағдайларына бейімделу;
- кәсіби қызмет мазмұнына бейімделу.

Құқық қорғау органдары мамандарының кәсіби бейімделуі жас ерекшеліктерімен де, қызметтік жағдайдағы кәсіби дайындық ерекшеліктерімен

де анықталады. Оның ерекшеліктеріне кәсіби өзін-өзі анықтау, дамыған өзіндік сана, өмірде өзін-өзі анықтауға және жаңа әрекеттерге дайын болуы мүмкін.

Құқық қорғау органдары мамандарын қызметке бейімдеу қызметкерлерде кәсіби нормалар мен құндылықтарды сіңіру негізінде жаңа кеңістікте өмірлік іс-әрекетті ұйымдастырудағы кәсіби қызметі, дағдылары мен дағдылары туралы арнайы білімді дамытудың ерекше процесі ретінде. Ең маңызды компоненттер:

- жеке тұлғаның белгілі бір әлеуметтік және кәсіби ортаға бағдарлануы;
- мақсатты дұрыс қою;
- кәсіби тактикалық және жедел тапсырмаларды құрастыру;
- деректерді талдау, салыстыру және түсіндіру, жаңа шешімдерді ұсыну;
- кәсіптік қызметтің тиімділігін бағалауды бекітуді үйлестіру.

Құқық қорғау органдары мамандарының қызметке бейімделуі – қызметтің сипатына, режиміне және жағдайына бейімделу және дағдылану, қызметті табысты меңгеру шарты болып табылатын жеке тұлғаның кәсіби білімінің, іскерлігі мен дағдысының, қажетті кәсіби қасиеттерінің белгілі бір деңгейіне жету. мамандық.

Бейімделу бірден бірнеше бағытта жүреді:

– жұмыс жағдайларына бейімделу; – іс-әрекет мазмұнына бейімделу, кәсіби өзін-өзі дамытуға тарту (мотивацияны дамыту, мақсат қою, өзіндік тұлғаны қайта құрылымдау, кәсіби білімді, қабілеттерді, дағдыларды меңгеру, кәсіби нормалар мен құндылық бағдарларды қабылдау);

- жұмыс ұжымына бейімделу, әріптестер тобына қосу;
- командалық құрамға, басшылыққа бейімделу.

Жаңадан келген қызметкерлерді ойдағыдай бейімдеу үшін ішкі істер органдары жүйесінде ұйымдастырылған жұмыстар жүргізілуде. Бейімделудің алғашқы екі кезеңінде бұл жұмыс осы процесті басқаратын барлық жауапты қатысушылардың келісілген, келісілген әрекеттерін талап етеді. Басшылық рөл ішкі істер бөлімінің бастығына және оның орынбасарларына беріледі.

Бірінші кезеңде полиция бөлімшелеріндегі жас қызметкерлерді бейімдеу жұмысы келесі міндеттерді шешуден тұрады:

1) белгілі бір кандидаттың қызметке кіру уәждерін, оның отбасы мен тұрмыстық ортасын, дүниетанымын мұқият зерделеу;

2) әлеуетті кандидаттардың нақты «ресурсы» болып табылатын ведомствалық жоғары оқу орындарының курсанттарымен оларды нақты лауазымда қызмет етуге бағыттау бөлігінде ішкі істер органдарының кадрлық қамтамасыз ету бөлімшелерінің қызметкерлеріне;

3) кандидаттарды алдын ала зерделеуге, жұмысқа қабылдау алдында оларға психологиялық зерделеу жүргізуге, сондай-ақ іріктеліп алынған кандидаттарды субъективтік ерекшеліктеріне сәйкес мақсатқа сай пайдалану бойынша ұсынымдар әзірлеуге міндетті.

Екінші кезеңде жас қызметкерлермен олардың бейімделуі бойынша жұмыс келесі компоненттерді қамтиды:

1) сынақ мерзімі ішінде жаңадан қабылданған қызметкердің (практиканттың) эмоционалдық жай-күйін, қызметке бейімделу дәрежесін, жанжалды және басқа да маңызды тұлғалық ерекшеліктерін анықтауға мүмкіндік беретін әдістерді пайдалана отырып, жеке тұлғалық ерекшеліктерін терең зерттеуді жүзеге асыруға;

2) тәжірибе кезеңінде кемінде екі рет жас мамандарды (практиканттарды) психологиялық тексеруден өткізуге, алынған нәтижелер бойынша психолог бөлімше командирлері мен тәлімгерлеріне жеке тәрбие жұмысы бойынша ұсыныстар дайындайды. Сынақ мерзімі аяқталғаннан кейін қызмет бастықтары мен тәлімгерлер аттестаттау комиссиясына қызметкердің жұмысы туралы есеп береді.

3) тыңдаушының іс-әрекеті мен мінез-құлқына қызметтік және тұрмыстық ортада бақылау жүргізу, егер тыңдаушының мінез-құлқында, жедел қызметке бейімделуінде немесе жағымсыз мінез-құлық қасиеттерінде ауытқулар анықталса, бөлім психологына хабарлауға;

4) ПО жүйесінде 1 жылдан 3 жылға дейін қызмет еткен жас қызметкерлермен олардың қызмет жағдайларына ұжымда бейімделуін анықтау мақсатында жұмыс жүргізу. Жиналған ақпарат әрбір қызметкердің жеке басын, олардың қызметке бейімделу дәрежесін одан әрі негіздеу үшін маңызды ақпарат болып табылады, еңбек іс-әрекетін ұйымдастыруды жоспарлауға, жас қызметкерлердің кәсіби дағдыларын дамытуға көмек көрсетуге, қызметкерлердің бейімделуінің бұзылуының элементтерін анықтауға мүмкіндік береді. қызметкерге және дер кезінде түзету көмегін көрсетуге.

Психологиялық дайындық мамандардың кәсіби сауаттылығының қажетті элементі болып табылады. Ол құқық қорғау органдары қызметінің нақты және маңызды психологиялық сипаттамаларына сәйкес келетін маманның дамыған және дамыған психологиялық сипаттамаларының жиынтығын білдіреді, оны жүзеге асырудың қажетті алғышарттарының бірі болып табылады және бірнеше құрамдас бөліктерден тұрады.

Бірінші компонент – маманның кәсіби-психологиялық бағыттылығы мен сезімталдығы. Бұл жағдайдың және өзі араласатын адамдардың психологиялық аспектілерін түсінуге деген ұмтылысты, қызығушылық пен қабілеттілікті 18, оларды түсіну қабілетін білдіреді.

Екінші компонент – маманның кәсіби іс-әрекеті мен тактикасының тиімділігінің психологиялық аспектілеріне дайындығы. Бұл компонент кәсіби іс-әрекеттің тиімділігінің психологиялық шарттарын түсінуден және олардың жасалуын қамтамасыз ету қабілетінен, кәсіби іс-әрекеттерді (сөйлеу және сөйлеу емес) жүзеге асырудың психологиялық құралдарын шебер қолданудан, сондай-ақ кәсіби әрекетті шебер қолданудан көрінеді. жедел және қызметтік міндеттерді шешуде жоғары тиімділікті қамтамасыз ететін психологиялық әдістердің бүкіл кешені.

Үшінші компонент – маманның кәсіби бақылауы мен есте сақтау қабілеті дамыған. Ол кәсіби бақылаудың тиімділігін арттыру үшін психологиялық негізделген әдістер мен ережелерді қолдану қабілетін, дамыған кәсіби

зейінділікті, сезім мен қабылдауды жаттықтыруды, тез, толық және дәл есте сақтауға жаттықтыруды, есте сақтауды жақсы сақтауды және адам үшін маңызды ақпаратты дұрыс жаңғыртуды қамтиды. шешілетін міндеттер.

Төртінші компонент – психологиялық тұрақтылық. Ол маманның жұмыс барысында кездесетін психологиялық қиын, эмоционалды күйзеліс, қауіпті және жауапты жағдайларда сабырлы және сенімді әрекет ету қабілетінен көрінеді.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіби шеберлігінің кезеңдері:

1. Оқу орнында дайындық, кәсіптік қызметке бейімделу (3-4 жыл).
2. Орташа күрделі мәселелерді шешуде кәсіби тәжірибе жинақтау.
3. Практикалық органдарда 5-6 жыл жұмыс істеу барысында қызметкер іс жүзінде кәсіби шеберлікті анықтайтын деңгейге жақындайды.
4. 8-9 жылдан кейін қызметкер кәсіби маманға айналады.

Әрине, әрбір нақты жағдайда адамды кәсібилендіруге қажетті уақыт біршама өзгеше болуы мүмкін, бірақ жалпы тенденция келесідей. Қызметкер жоғары кәсіби деңгейге жетуі де мүмкін, жетпеуі де мүмкін. Мұның бәрі екі себепке байланысты:

- сыртқы (жеке тұлға үшін мақсат),
- ішкі (субъективті) жағдайлар.

Кәсіби шеберлікті қалыптастыру үшін өмірлік мақсаттарда, көзқарастарда, перспективаларда, ұмтылыстарда және оларға қол жеткізудегі белсенді жұмыста бекітілген құндылықтар, мотивтер жүйесін біріктіретін тұрақты кәсіптік бағдар маңызды болып табылады. Басқаша айтқанда, ішкі (субъективті) жағдай полиция қызметкері өзінің кәсіби тәжірибесін жетілдіруді, меңгеруді және байытуды қалайтын және қалайтын жағдайда әсер етеді.

Өзін-өзі жетілдіру қазіргі уақытта мамандардың кәсіби қызметінің нақты және белсенді түрі ретінде қарастырылады: оларды даярлау мен қайта даярлаудың құрамдас бөлігі. Зерттеу деректері бойынша сауалнамаға қатысқан мамандардың шамамен 86%-ы кәсіби өзін-өзі жетілдіруді кәсіби міндеттерін тиімді орындау үшін аса маңызды және қажет деп санайды. Сонымен қатар, олардың әрбір төртіншісі ғана осы бағытта аз да болса практикалық қызметпен айналысады. Мамандар мен басшылар тарапынан салиқалы ойлануды, нақты шешім қабылдауды талап ететін айқын қайшылық бар.

Практикалық іс-әрекеттердің нәтижелері, сондай-ақ әртүрлі еңбек жүйелеріндегі психологиялық-педагогикалық зерттеулер кәсіби өзін-өзі жетілдіру әрқашан маманның белгілі бір ортамен саналы қарым-қатынасының нәтижесі болып табылатынын көрсетеді, оның барысында ол мұндай дағдыларды дамыту қажеттілігін түсінеді. кәсіби қызметте және жалпы өмірде табысқа жететін жеке қасиеттер. Демек, өзін-өзі жетілдіру тұлғалық-әлеуметтік құбылыс.

Маманның кәсіби өзін-өзі жетілдіруі - бұл сыртқы әлеуметтік талаптарға, жұмыс жағдайларына және жеке даму бағдарламасына сәйкес адамның кәсіби құзыреттілік деңгейін арттыру және кәсіби маңызды қасиеттерді дамытудың саналы, мақсатты процесі.

Бұл процесс кәсібиліктің қазіргі деңгейі («нақты кәсіби мен») мен ойдан шығарылған күй («идеалды кәсіби мен») арасындағы ішкі қайшылықтарды үнемі еңсерудің психологиялық механизміне негізделген, ол шешуді қажет етеді.

Әрине, әрбір маман өзін-өзі жетілдіру қажеттілігін сезіне бермейді. Бұл заңгердің оған қойылатын талаптар мен «идеалды қасиеттерге» қалай қарайтынына ғана емес, сонымен қатар тиісті қажеттіліктер мен мотивтерді тәрбиелеуге жағдай жасау қажет менеджерге де байланысты. Кәсіби даму арқылы өзін-өзі жетілдірудің бастапқы нүктесі маманның терең жеке, ішкі қызығушылығы мен өз бетінше үнемі жұмыс істеу қажеттілігіне сенімділігі болып табылады.

Өзін-өзі жетілдіру процесінің мазмұндық жағы тұлғаның жас және жеке ерекшеліктеріне, атқаратын қызметі мен кәсіби қызметінің сипатына, ұжымдағы басқарушылық пен талапшылдық деңгейіне байланысты. Тәжірибе және мақсатты зерттеулер көрсеткендей, өз бетінше жұмыс істеу барысында келесі негізгі бағыттарды анықтауға болады:

- идеялық-позициялық сенімділікті, адамгершілікті дамыту, ой-өрістерін кеңейту;

- кәсіби және ұйымдастырушылық қасиеттерін арттыру,

- жалпы, техникалық, құқықтық және педагогикалық мәдениетті, эстетикалық және дене қасиеттерін қалыптастыру;

- білімді үнемі жаңартып отыру, практикалық дағдылар мен дағдыларды жетілдіру;

- өз бетінше жұмыс істеу дағдыларын, өзін-өзі үнемі жетілдіру қабілетін, тұлғаның дамуына тұрақты мотивациясын дамыту;

- өзінің мінез-құлқын, қажеттіліктері мен сезімдерін басқару қабілетін дамыту, эмоционалды-ерікті өзін-өзі реттеу әдістері мен әдістерін меңгеру.

Жоғарыда айтылғандай, өзін-өзі жетілдіру белсенді процесс. Мамандық талаптарына бейімделуді өзін-өзі жетілдіру деп атауға болмайды, өйткені мұндай көзқарас тек жинақталған тәжірибені игеруге мүмкіндік береді. Шығармашылық көзқарас, өз мамандығына өз үлесін қосу, өзін-өзі тануды және кәсіби өзін-өзі тануды дамыту маманның өзін-өзі жетілдіруінің айқындалушы құрамдас бөлігі болып табылады.

Құрылымдық тұрғыдан қызметкердің өзін-өзі жетілдіру процесі логикалық өзара байланысты төрт негізгі кезең түрінде ұсынылуы мүмкін:

1. Өзін-өзі тану және білімнің даму деңгейін, психикалық қасиеттері мен тұлғалық қасиеттерін бағалау; өзін-өзі жетілдіру туралы шешім қабылдау;

2. Өзін-өзі жетілдіру бағдарламасын жоспарлау және әзірлеу;

3. Өз бетімен жұмыс істеу барысында берілген тапсырмаларды орындауға практикалық іс-әрекеттерді бағыттау;

4. Өзін-өзі бақылау және өзін-өзі жетілдіру әрекеттерін түзету.

Өзін-өзі тәрбиелеу және өзін-өзі жетілдіру процесі қиын және көп қырлы процесс. Кәсіби тұлғаны дамытудың мақсаттары мен міндеттерін барлық адамдар толығымен жеңе алмайды. Сондықтан, өз бетінше жұмыс істеу

процесін тек іштен ғана емес, сонымен қатар сырттан – ішкі істер органдарының басшылары мен қызметкерлерінің бригадалары ынталандырып, бақылап отыруы керек.

Инженерлік психология 1960 жылдардан бастап кәсіби қызметтің сенімділігі туралы мәселені көтерді, бұл әдетте адамның өзіне жүктелген кәсіби міндеттерді (функцияларды) талап етілетін мерзімде және берілген жұмыс жағдайында қатесіз орындауы ретінде түсініледі. .

Отандық психологтар бастаған психологиялық дамулар В.Д. Небылицын (1930-1972) және Б.Ф. Ломов, кәсіби сенімділіктің жалпы негіздерін тұжырымдауға мүмкіндік берді. Осылайша, сенімділіктің психологиялық механизмдерінің ішінде петерборлық психологтар мыналарды бөліп көрсетеді:

1) *Өзін-өзі бақылау* (іргелі механизм ретінде), өзін-өзі бақылау тұлға қасиеті және сонымен бірге мінез-құлық қасиеті ретінде мақсатты тәрбиенің нәтижесінде қалыптасады. Өзін-өзі бақылауды тудыратын психологиялық факторлардың ішінде мотивация шешуші рөл атқарады. Адамға өзін-өзі бақылау дағдыларын үйретіп қана қоймай, оның мінез-құлқында, іс-әрекетінде, іс-әрекетінде дұрыс өзін-өзі бақылауға итермелейтін мінез-құлық қасиеттерін тәрбиелеу қажет. Оларға ең алдымен жауапкершілік, тәртіп, борыш сезімі және т.б. жатады;

2) *Компенсация* (сақталған немесе қайта құрылымдалатын ішінара бұзылған функцияларды пайдалану арқылы дамымаған немесе бұзылған психикалық функцияларды өтеу);

3) *Артықшылық* (түрлері ақпараттық және құрылымдық болып табылатын әмбебап механизм; резервтеу операциялық қателерді минимумға дейін төмендетуі мүмкін).

Қазіргі уақытта қызметкердің моральдық (моральдық) және құқықтық сенімділігіне елеулі талаптар қойылады. Күрделі міндеттерді орындаудағы мақтаншы, кәсіби адалдық, азаматтардың алдындағы заңды ғана емес, сонымен бірге моральдық жауапкершілікті сезіну, олардың әл-ауқаты, көбіне өмір сүру, оның міндеті ретінде өзіне жүктелген – мұның бәрі адамгершіліктің міндетті құрамдас бөліктері болып табылады. , қызметкердің құқықтық және жалпы кәсіби сенімділігі құқық қорғау.

Осылайша, қызметкердің кәсіби және жеке сенімділігі кәсіби қызметті қатесіз қызмет ретінде қарастыруға мүмкіндік береді. Сондықтан кәсіби дағдыларды арттыру, т. кәсіби тәжірибе және этикалық мінез-құлық ішкі істер органы қызметкерінің тұлғалық бағыттылығының басты мақсаты, негізгі құрамдас бөлігі болуы керек.

2. Ішкі істер органдарының имиджі деп бұқаралық ақпарат құралдары арқылы жасалған және әртүрлі әлеуметтік топтарға психологиялық әсер ететін ішкі істер органының эмоционалды әсерлі бейнесі түсініледі. Бейненің қалыптасуы образ жасау болғандықтан, бұл процесс терең, эмоционалды, «адам психикасының архетиптік саласына» негізделуі керек. К.Юнг атап өткендей, «сана тұтас психика емес». Демек, бейнені қалыптастыру процесі санада да, санадан тыс жерде де болуы мүмкін. Билік беделін қалыптастырудың бірінші

кезеңінде оның жағымды бейнесін жасау қажет, өйткені «бейне объект туралы рационалды білімге тосқауыл қояды және сонымен бірге өзінің сугастикалық әсерімен нақты әлеуметтік-психологиялық қатынасты тудырады. әрекетке бағытталған».

Имидж ішкі істер органдарының қызметкерлері құқық қорғау қызметінің кәсіби саласында көрінетін қызметкерлердің жеке басының әлеуметтік қасиеттері туралы бұқаралық сананың тұрақты стереотиптік идеяларымен байланысты. Бұқаралық психологияның стереотипіне айналған ішкі істер қызметкерлерінің бейнесі оның тұлға аралық топ ішілік және топ аралық қарым-қатынасының психологиялық механизмдерімен, атап айтқанда БАҚ және көркем бейнелер мен дәстүрлермен көтеріледі.

Имидж - бұл бұқаралық психологияда қалыптасқан және стереотиптік сипатқа ие біреудің немесе бір нәрсенің эмоционалды зарядталған бейнесі; бұл индивидтің жеке субъективті тәжірибесін жалпылаудың нәтижесі және көпшілік психологиясы туралы жиі алдын ала ойластырылған түсініктер. Бейне әлеуметтік топтардың әлеуметтік күтулерін, сондай-ақ олардың тарихи жадының элементтерін көрсетеді.

Әлеуметтік стереотип ақпарат тапшылығы жағдайында дамитын әлеуметтік объектінің (адамның, топтың және т.б.) салыстырмалы түрде тұрақты, жеңілдетілген бейнесі болып табылады. Қабылданатын объекті туралы шектеулі ақпарат жағдайында туындайтын әлеуметтік стереотип жалған болып шығуы және жағымсыз рөл атқаруы мүмкін, адамдардың әлеуметтік-құқықтық шындық туралы қате түсініктерін қалыптастырады, құқық қорғау органдары қызметкерлерінің тұлғааралық өзара әрекеттесу процесін елеулі деформациялайды. азаматтар.

Стереотиптеу тұлға аралық және топ аралық өзара әрекеттесуді қабылдаудың маңызды сипаттамаларының бірі болып табылады. Ол схемаланған, аффективті боялған әлеуметтік қабылдауды көрсетеді. Стереотиптеу - бұл әлеуметтік топтың барлық мүшелеріне олардың арасындағы ықтимал айырмашылықтарды жеткілікті түрде білмей, ұқсас белгілерді жатқызу процесі. Ол белгілі бір жағдайға сүйене отырып, топтың басқа мүшелеріне қатысты ықтимал теріс көзқарастарды негіздей алады.

Әлеуметтік қабылдау — адамдардың әлеуметтік объектілерді, басқа адамдарды және әртүрлі әлеуметтік қауымдастықтарды қабылдауы, түсінуі және бағалауы. Әлеуметтік қабылдау әлеуметтік объектінің объективтік сипаттамаларына ғана емес, сонымен қатар қабылдау субъектісінің өткен тәжірибесіне, оның мақсаттарына, ниеттеріне, күтулеріне, әлеуметтік жағдайдың жеке маңыздылығына және т.б.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің имиджі құқық қорғау қызметінің кәсіби саласында көрінетін қызметкерлердің жеке басының әлеуметтік қасиеттері туралы бұқаралық сананың тұрақты стереотиптік идеяларымен байланысты. Бұқаралық психологияның стереотипіне айналған ішкі істер қызметкерлерінің бейнесі оның тұлға аралық топ ішілік және топ аралық

қарым-қатынасының психологиялық механизмдерімен, атап айтқанда БАҚ, көркем бейнелер мен дәстүрлермен қуатталады.

Қазіргі жағдайда ішкі істер органдары қызметкерлерінің имиджі олардың жоғары мәдениет, білімділік, интеллект, құқықтық және кәсіби дайындық, құзыреттілік, адалдық, әдептілік және т.б. көріністерінен бұқаралық сананың күтуімен анықталады.

Әлеуметтік психологияның өзі ішкі істер органдары қызметкерлерінің имиджінің белгілі бір сипаттамалары үшін әлеуметтік тәртіпті қалыптастырады. Басқаша айтқанда, идеалды образ – бұл кәсіп туралы қоғамның бұқара қабатының қалаған бейнесі.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің бейнесі терең әлеуметтік-тарихи ерекшеліктерге ие: онда дәстүрлердің, әдет-ғұрыптардың, адамгершіліктің, мәдениет пен тұрмыс-тіршіліктің мөрі бар. Ішкі істер органдарының қызметкерлері бейнесінің психологиялық табиғаты өте күрделі. Онда ішкі істер органдарының қылмыспен күресудегі нақты қызметі ғана емес, сонымен қатар халықтың құқық қорғау органдарының өкілдері туралы тарихи көзқарастары да қамтылған. Ресейдің құқық қорғау жүйесінің бірде-бір саяси институты ішкі істер органдары сияқты теріс тарихи жүкті көтермейді.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің стереотиптік бейнесін қалыптастыру процесінде бұқаралық сана ең алдымен олардың эстетикалық ерекшеліктерін, мысалы: сыртқы түрі, киімі, бойы, физикалық деректері, яғни адамның кәсіби тиістілігінің сыртқы көріністерін көрсетеді.

Бұқаралық сана тәртіп сақшысы ретінде форма киетін адамдарға жоғары талаптар қояды. Олардың мінез-құлқындағы бұқаралық психологияның стандартты көрінісінде, әсіресе қоғамдық орындарда бекітілген «дұрыс мінез-құлықтан» кез келген ауытқуы (бұзақтық, қарым-қатынастағы дөрекілік, балағат сөздер, жаргон сөздер, қимылдар және т.б.) халықтың күрт теріс реакциясын тудырады.

Ішкі істер органдарының қызметкерлерінің сыртқы келбеті азаматтар тарапынан әрқашан эмоционалды түрде бағаланады, сөйтіп ол олардың имиджінің қалыптасуына әсер ететін факторға айналады. Әлеуметтік субъектіні, атап айтқанда ішкі істер органдары қызметкерін қабылдау стереотиптік идеялармен салыстырылатын олардың кәсіби іс-әрекетіне эмоционалды баға беру (мақұлдау немесе айыптау) элементін қамтиды.

Әлеуметтік нысан туралы ақпараттың 70 пайызы оның сыртқы түрін бағалаудан алынатыны белгілі. Бұл оның сыртқы келбетінің, мимикасының, көзқарасының, қимыл-қозғалысының, іс-әрекетінің, жүріс-тұрысының, ым-ишарасының, сөйлеуінің және т.б. сипатының ерекшеліктері. Ішкі істер органының қызметкерінің сыртқы келбетінде оның кәсіби тиістілігінің айрықша белгілерін құрайтын нәрсе әрқашан болады. Киім формасымен қатар, нақты түр, қарым-қатынас тәсілі, диалог, талапшыл интонация, категориялық пайымдаулар мен бағалаулар, баяндау логикасы, іс-әрекеттің қатандығы ерекше атап өтіледі.

Әлеуметтік объектінің нақты бейнесі әрқашан схемаланған стереотипке - бейнеге қарағанда бай. Стереотиптік бейнеде бұқаралық сана мақұлдауды, құрметтеуді немесе керісінше, тітіркенуді, айыптауды тудыратын, яғни қабылдау объектісіне эмоционалды жағымсыз қатынасты тудыратын нәрселердің көбін бейсаналық түрде қабылдайды.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіби имиджін стихиялы түрде қалыптастыруда оның жағымды имиджін құрылымдаушы факторлардың барлығы мақұлдауға және жағымды әсер қалдыруға мүмкіндік береді. Ал керісінше, ішкі істер органдары қызметкерлерінің қарым-қатынасы немесе іс-әрекетін бақылау процесінде туындайтын жағымсыз эмоционалды қатынасты тудыратын барлық нәрсе олардың имиджінің стихиялық қалыптасуының жағымсыз факторлары болып табылады.

Қабылдау объектісінің (ішкі істер органдары қызметкерлерінің) мінез-құлқы әлеуметтік жетістікке жетелейтін және халықтың үмітін ақтап, оң имиджді қалыптастыруға ықпал етеді. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіби қызметін табысты орындауда, тікелей байланыста (іскерлік немесе бейресми қарым-қатынаста) көрсеткен жеке қасиеттері мен қабілеттері құқық қорғау органдары өкілдерінің имиджін қалыптастыруға өте күшті әсер етеді.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің бұқаралық санада қалыптасқан имиджі кәсіби рөлді қоғамда тану, анықтау немесе алыстату функцияларын орындайды.

Ішкі істер органдарының қызметкерлері әртүрлі кәсіби және рөлдік функциялардың тасымалдаушылары болып табылады, олардың көмегімен олар әлеуметтік және құқықтық қатынастарды реттейді. Осы мақсатта оларға жеткілікті кең құқықтық өкілеттіктер берілген. Және олардың бейнесі оларды қалай пайдаланатынына байланысты.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің имиджі этикалық (моральдық), мәдени-психологиялық сипаттарды қамтиды. Бұл азаматтардың кәсіби қызметін жүзеге асыратын ішкі істер органдарының қызметкерлерімен тікелей қарым-қатынаста және қарым-қатынаста кездескені. Осындай қарым-қатынас кезінде азаматтар ішкі істер органдары қызметкерлерінің оң іскерлік көзқарасына және заңдылықты қамтамасыз ету тұрғысынан проблемалық жағдайларда нақты және негізді әрекеттерді қабылдауға кәсіби дайындығына ерекше назар аударады.

Азаматтар өздерінің құқықтарын (әрдайым дұрыс түсінілмейді), жеке және мүліктік қауіпсіздікті қорғайтын, олардың көзқарасы бойынша әділ шешімдерді күтеді. Зерттеулер азаматтардың ішкі істер қызметкерінің кәсіби мінез-құлқынан жанашырлық, жанашырлық, жанашырлық, зардап шеккендерге (жәбірленушілерге) көмек көрсетуге шынайы қызығушылық сияқты күтетінін анықтады. Керісінше, дөрекіліктің, формализмнің, билікті асыра пайдаланудың кез келген көріністері, дөрекіліктің, әдепсіздіктің көріністері, мемлекеттік теріс ықпал ету шараларымен қорқыту, әсіресе оларды іс жүзінде қолдану құқық қорғау органдары қызметкерлерінің теріс имиджін қалыптастыруға түрткі болады.

Адамдар көбінесе ішкі істер қызметкерінің бет-әлпетін, олардың ым-ишарасын, интонациясын және т.б. қабылдай отырып, және осы ақпарат негізінде қабылдау объектісіне мотивациялық және жеке қасиеттерді жатқыза отырып, бейне сипаттамаларына бағалауды бейсаналық түрде қалыптастырады. Бұл бағалау стереотиптік эмоционалды және моральдық атрибуциялармен күшейтіледі.

Мұндай атрибуциялар өзінің бірлігінде жағымды сыртқы бейне мен ішкі әлемді біріктіретін интегралды психологиялық тұлғалық құрылым ретінде адам туралы идеялармен байланысты.

Құқық қорғау органдарының нақты өкілінің алғашқы әсері оның мемлекеттік билік өкілі ретінде олардың заңды құқықтары мен мүдделерін қорғауға және қорғауға шақырылған азаматтардың ол туралы стандартты идеясына ұқсастығымен немесе айырмашылығымен анықталады. яғни салық төлеушілер төлейтін әлеуметтік қызметтерді көрсету.

Азаматтардың ішкі істер органдары қызметкерлерінен күтетін ерекшеліктерінің ішінде келесі белгілер анықталды: байсалдылық, табандылық, батылдық, бастамашылық, «ақылға қонымды күш», бюрократиялық өрескелдіктің, немқұрайлылықтың, қағазбастылықтың, нанымсыз формальдылықтың болмауы, паракорлық, бопсалау, азаматтардың көзқарасы бойынша қажетсіз тыйымдар мен шектеулер және т.б.

Зерттеулер көрсеткендей, бұқаралық санада ішкі істер органдары қызметкерлерінің имиджіне кәсіби-құқықтық бағалар емес, этикалық нормалар мен психологиялық стереотиптермен тікелей байланысты моральдық бағалар басым болады.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің оң имиджін қалыптастыру үшін олардың билікті жүзеге асыруына, күш немесе тіпті қару қолдануға байланысты сипаттамалар өте маңызды болып шықты. Бұқаралық психологияда зорлық-зомбылықты тек қылмыстық әрекеттерде көрінетін агрессияны басу жағдайында ғана қажетті шектерде қолдануға болады деген тұрақты стереотип қалыптасты.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің стереотиптік бейнесімен байланысты бұқаралық сананың күтуі жанқиярлық, альтруизм, жанқиярлық, әлсіздер мен қорғансыздарды қолдау, халыққа барлық көмек көрсету сияқты қасиеттерді қамтиды.

Азаматтар құқық қорғау органдары қызметкерлерінің кәсіби қарым-қатынас жағдайындағы мінез-құлқына: олардың мимикасына, ым-ишарасына, позасына және басқа вербалды емес сипаттарына ерекше назар аударады. Олардың бейнелеріне эмоционалды стереотиптік бағалауды қалыптастыру үшін ішкі істер органдары қызметкерлерінің сөздік (сөйлеу) сипаттамаларынан маңыздылығы кем емес болып шығады.

Сөйлеу мәдениеті ішкі істер органдарының қызметкерлері, оның айқындылығы, анықтығы, түсіністігі, ұстамдылығы, өзара түсіністік қатынасы, сындарлы диалог жүргізу, адамдарға емес, іс-әрекеттерге ұтымды баға беру, жанжалды жағдайларды сындарлы шешу, шамадан тыс эмоционалды

шиеленісті жеңілдету және т.б.; стереотиптік имиджді қалыптастыратын анықтаушы атрибутивтік факторлар – құқық қорғау органдары қызметкерлерінің имиджі.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің сөздік мінез-құлқы олардың кәсіби және жеке қасиеттерін де жатқызады, мысалы, интеллект, жоғары кәсіпқойлық, әлеуметтік позитивті мотивация, саналылық және т.б. Осылайша, қызметкерлердің сөзін қабылдауға негізделген бұқаралық сана қасиеттері. ішкі істер органдарының имиджін және бағалау стереотиптерін қалыптастыру үшін аса маңызды.

Ішкі істер органы қызметкерінің оң имиджін қалыптастыру мәселесін шешуге мүмкіндік беретін басым қасиеттерді атап өтейік. Шартты түрде бұл қасиеттердің үш тобын бөлуге болады.

Бірінші топқа көпшілдік (адамдармен оңай тіл табыса білу), эмпатия (эмпатия жасау қабілеті), рефлексивтілік (басқа адамды түсіну қабілеті) және шешендік (сөзбен әсер ету қабілеті) сияқты табиғи қасиеттер жатады. Көрсетілген қасиеттер адамдардың көңілінен шығу қабілеті ұғымымен белгіленетін табиғи дарындардың жиынтығын құрайды. Бұл қабілеттерге ие болу және оларды дамытуда үнемі жаттығулар жасау - жеке имиджді сәтті құрудың кілті.

Екінші топқа оның білімі мен тәрбиесінің салдары ретіндегі тұлғалық қасиеттер жатады. Оларға моральдық құндылықтар мен тұлғааралық дағдылар кіреді.

Үшінші топқа жеке адамның өмірлік және кәсіби тәжірибесімен байланысты нәрселерді қамту керек. Бұл тәжірибе қарым-қатынас жағдайында интуицияны күшейтуге көмектескенде өте маңызды. Бұл топтағы полиция қызметкері үшін экстремалды жағдайларда аман қалуға ықпал ететін қасиеттер және стресс пен эмоционалды күйіп кетуге төтеп беру қабілеті ерекше маңызды.

Зерттеулер көрсеткендей, ішкі істер органдары қызметкерлерінің стихиялы түрде қалыптасқан имиджінде жағымсыз эмоционалдық бағалаулар басым. Олардың ішінде стереотиптік эмоционалдық сипаттар: басқалардың қайғысына немқұрайлы қарау, бақытсыздық, азаматтарды сыйламау, мақтаншақ, жүрексіз, әділетсіз, зұлым, тәкаппар, бозар, кәсіпқой емес, тәуелді, бастамасыздық, бюрократ, парақор, билікті асыра пайдаланатын жалқау.

Ішкі істер органы қызметкерінің стереотиптік бейнесіне мұндай теріс баға беру, сөзсіз, азаматтардың құқық қорғау органдарының нақты кәсіби қызметі туралы хабардарлығы мен білімінің жеткіліксіздігімен байланысты. Олар, ең алдымен, азаматтардың күнделікті өмірде, атап айтқанда, ішкі істер органдарының кезекші бөлімшелерімен байланысқан кезде жиі кездесетін ішкі істер органдары қызметкерлерінің қабылдауынан алған әсерлеріне негізделеді. паспорттық-визиялық қызмет бөлімшелері, сондай-ақ ішкі істер қызметкерлерінің басқа азаматтарға қатысты іс-әрекеттерін бақылау бойынша – көшелерде, базарларда, жерасты өткелдерінде, вокзалдарда, метрополитенде, тас жолдарда.

Зерттеулер көрсеткендей, құқық қорғау органдары қызметкерлерінің жағымсыз имиджі жұмысқа қабылдау кезінде қиындықтарды арттырады, қызметкерлердің қызметке деген ынтасын төмендетеді, кең қоғамдық қолдаудың жоқтығы, жеке құрамның теріс ақпарат пен психологиялық әсерлерден осалдығы жағдайын тудырады. Осы психологиялық және басқа да көптеген факторлардың салдары ішкі істер органдары қызметінің төмен тиімділігі болып табылады.

Ішкі істер органдарының беделі, олардың оң имиджі полицияға деген сенімді арттырып, нәтижесінде жедел қызмет нәтижелеріне әсер еткен жағдай болды. Құқық қорғау органдары қызметкерлерінің имиджі – халықтың құқық қорғау қызметінің тиімділігін бағалауымен байланысты өте маңызды құбылыс.

Қазіргі уақытта ішкі істер органдары қызметкерлерінің имиджінің маңыздылығы күрт өсуде. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің оң имиджі адамдарда құқық қорғау органдарының өкілдерімен сындарлы қарым-қатынасқа психологиялық көзқарасты қалыптастырады.

Ішкі істер органдарының қызметіне мемлекеттік басқару жүйесінің кез келген басқа органдары сияқты көптеген сыртқы (әлеуметтік-психологиялық) факторлар әсер етеді, олардың ішінде қоғамдық пікір өте маңызды орын алады. Қоғамдық пікірде ішкі істер органдары қызметкерлерінің бейнесі де жанама түрде кездеседі. Қоғамдық пікірдің қызмет ету ерекшелігі оның ішкі істер органдары қызметінің барлық жақтарына әсер етіп, оның тиімділігін арттырып немесе төмендететіндігінде.

Ішкі істер органдары қызметкерлерінің имиджін қалыптастыру ескерусіз мүмкін емес қоғамда қалыптасқан қоғамдық пікірдің тенденциялары. Сонымен бірге ішкі істер органы қызметкерінің оң имиджі қоғамдық пікірге ықпал ету құралы болып табылады.

Қазіргі уақытта азаматтардың құқық қорғау органдарына деген көзқарасы жеткілікті оңды емес. Зерттеулер көрсеткендей, бүкіл құқық қорғау жүйесінің беделі қанағаттанарлық деп санауға болмайтын қауіпті деңгейге дейін төмендеді. Бұл Ресейді дамыған Батыс елдерінен айтарлықтай ерекшелендіреді. Мысалы, Францияда полиция қазіргі уақытта халықтың шамамен 75% «сөзсіз сенімге» ие; ұқсас көрсеткіштер Ұлыбританиядағы, Германиядағы және басқа Еуропа елдеріндегі жағдайды сипаттайды.

Басқарудың демократиялық нысаны бар елдерде құқық қорғау органдары мен халық (соның ішінде ішкі істер органдары) арасындағы қарым-қатынас сипатын қоғамдық-мемлекеттік қатынастар жағдайының ең маңызды көрсеткіші ретінде бағалау норма болып саналады. Бір жағынан, ішкі істер органдары демократиялық елдердің тұрғындарының алдында мемлекеттік билік шеңберіндегі, оның ішінде өзін-өзі басқару органдары деңгейінде заңмен белгіленген тәртіпті бейнелейді. Екінші жағынан, ішкі істер органдары осы елдердің азаматтары үшін ең «материалдық» билік институты болып табылады, олардың жұмыс істеу сапасын бағалау объективті көрсеткіштерге (қылмыс деңгейі мен ашылу деңгейі) байланысты емес. , керісінше, олардың

юрисдикциясында тұратын азаматтардың өз қауіпсіздігінің жай-күйі туралы қоғамдық пікірге.1.

Ішкі істер органдарының оң имиджін қалыптастыру полиция қызметкерінің сапалы жаңа кәсіби мәдениетін қалыптастырмай, қоғамның ішкі істер органдарына деген көзқарасын өзгертуге бағытталған заң қызметшісінің жаңа бейнесін тәрбиелемей мүмкін емес. Осының барлығы ішкі істер органдары, бөлімдері мен мекемелерінің жеке құрамымен тәрбие жұмысын ұйымдастыруда ішкі істер органдары қызметкерлерінің әлеуметтік-психологиялық табиғаты мен имиджін қалыптастыру тетіктері туралы білімді жан-жақты пайдалануға объективті түрде итермелейді, бұл олардың қызметтік қызметінің тиімділігі.

3. *Психологияда толеранттылық* (латынша *tolerantia* – толеранттылық) – толеранттылық, біреуге немесе бір нәрсеге немқұрайлы қарау. Бұл басқа адамдардың мінез-құлқын, наным-сенімдерін, ұлттық және басқа да салт-дәстүрлері мен құндылықтарын өз адамдарынан ерекшеленетін либералдық, құрметпен қарауға және қабылдауға (түсінуге) қатысты көзқарас. Толеранттылық жанжалдардың алдын алуға және адамдар арасында өзара түсіністік орнатуға көмектеседі.

Қарым-қатынастың тиімділігі «тұлғаның коммуникативтік өзегі» деп аталатын нәрсеге байланысты, ол адамның жеке басына қатысты және оның адамдармен қарым-қатынасына қандай да бір түрде әсер ететін, оның ішінде мінез-құлық қасиеттерін, эмоционалдық ерекшеліктерін, қабылдау қабілеттерін (объектіні тану) білдіреді. байланыс), яғни е. коммуникациялық дағдылар (сапалар) деп аталады.

Қарым-қатынас дағдылары - қарым-қатынас немесе бірлескен іс-әрекетті жүзеге асыру барысында адамдар арасындағы тиімді өзара әрекет пен барабар өзара түсіністікті қамтамасыз ететін тұлғаның жеке психологиялық ерекшеліктері.

Қарым-қатынас жасау қабілеті немесе коммуникативті қабілет ол негізделген және оларсыз өмір сүре алмайтын үш компонентті қамтиды:

- мотивациялық («Мен сөйлескім келеді»);
- когнитивтік («Мен қарым-қатынас жасауды білемін»);
- мінез-құлық («Мен сөйлесе аламын»)

Қарым-қатынас қабілеті адамның қаншалықты оңай қарым-қатынасқа түсетіні, әңгімелесуді жүргізетіні және сөйлеушіні мұқият тыңдай алатыны белгілі болған кезде ашылады.

Қарым-қатынас дағдылары - бұл дами алатын және дамыту керек қабілеттер.

Психологияда толеранттылық – толеранттылық, біреуге немесе бір нәрсеге немқұрайлылық. Бұл басқа адамдардың мінез-құлқын, наным-сенімдерін, ұлттық және басқа да салт-дәстүрлері мен құндылықтарын өз адамдарынан ерекшеленетін либералдық, құрметпен қарауға және қабылдауға (түсінуге) қатысты көзқарас. Толеранттылық жанжалдардың алдын алуға және адамдар арасында өзара түсіністік орнатуға көмектеседі.

Коммуникативтік толеранттылық - бұл адамның жағымсыз және оның пікірінше, қолайсыз психикалық жағдайларға, өзара әрекеттесуші серіктестердің қасиеттері мен әрекеттеріне қаншалықты төзе алатынын көрсететін адамдарға деген қатынасының сипаттамасы.

Коммуникативті толеранттылықтың келесі түрлері бөлінеді:

- ✓ жағдаяттық коммуникативті төзімділік – жеке тұлғаның белгілі бір адамға қатынасында көрінеді, бұл толеранттылықтың төмен деңгейі: «Мен бұл адамға шыдай алмаймын» және т.б. сияқты мәлімдемелерде көрінеді;
- ✓ типологиялық коммуникативті толеранттылық – тұлғаның белгілі бір түріне немесе белгілі бір адамдар тобына (белгілі бір нәсілдің, ұлттың, әлеуметтік таптың және т.б. өкілдері) қатысты көрініс береді;
- ✓ кәсіби коммуникативті толеранттылық – кәсіби қызметті жүзеге асыру процесінде көрінеді (дәрігердің немесе медбикенің пациенттердің қалауларына төзімділігі және т.б.);
- ✓ жалпы коммуникативтік толеранттылық – бұл мінез-құлық ерекшеліктерімен, моральдық принциптерімен және психикалық денсаулық деңгейімен анықталатын адамдарға жалпы қарауға бейімділік.

Жалпы коммуникативті толеранттылық коммуникативті толеранттылықтың басқа түрлеріне әсер етеді.

Толеранттылық тәрбие арқылы қалыптасады.

2. Тыңдау түрлері, ережелері және тәсілдері

Тыңдау қабылдау, түсіну және түсінуден тұрады. Адам әңгімелесушіні мұқият тыңдамағанда, осы психикалық процестердің бірі бұзылады. Демек, «тыңдау» мен «есту» бір нәрсе емес.

Көбінесе қарым-қатынас тиімсіз, өйткені қарым-қатынас жасайтын адамдар тек өздерін естиді. Кез келген адам өзінің сұхбаттасушысынан әңгімені қуана жалғастыратын мейірімді және мұқият тыңдаушыны көргісі келеді. Сондықтан сөйлей білетін адаммен емес, тыңдай білетін адаммен сөйлескен ұнайды.

Тыңдай білу – адам мәдениетінің негізгі көрсеткіштерінің бірі. Зерттеулер көрсеткендей, адамдардың 10% -дан астамы әңгімелесушіні қалай тыңдау керектігін білмейді.

Әдетте адамдар өздерінің қызығушылықтары мен қажеттіліктеріне сәйкес келетін нәрсеге назар аударады, сондықтан әңгімелесушілер олар үшін не қызықты немесе маңызды екенін жиі айтады. Серіктесті «есту» адамның қарым-қатынас серіктесін қаншалықты түсінгісі келетініне де байланысты.

Кез келген тыңдаудағы ең маңызды сәттердің бірі – кері байланыс сәті, соның арқасында әңгімелесуші ғарышта емес, оны тыңдап, түсінетін тірі адаммен сөйлесіп тұрғандай сезімге ие болады. Кез келген мәлімдемеде екі мазмұн деңгейі бар: ақпараттық деңгей және эмоционалдық деңгей. Осыған сүйене отырып, кері байланыс екі түрлі болуы мүмкін - ақпараттың көрінісі және сөйлеушінің сезімінің көрінісі.

Тыңдаудың бірнеше түрі бар: бағытталған сыни, эмпатикалық және белсенді рефлексиялық. Олардың мақсаты - серіктесін түсіну және оның

хабарына қандай да бір түрде жауап беру. Дегенмен, бұл мақсатқа жету жолдары әртүрлі.

Бағытталған сыни тыңдауда тыңдаушы алдымен хабарды сыни тұрғыдан талдайды, содан кейін оны «түсінеді».

Эмпатикалық тыңдау арқылы тыңдаушы алдымен серіктесінің айтқанын түсінуге тырысады, содан кейін ғана естігеніне сыни талдау жасайды. Бірақ толық және дұрыс өзара түсіністік үшін эмпатикалық тыңдау жеткіліксіз.

Толық және дұрыс өзара түсіністік үшін белсенді рефлексиялық тыңдау қажет, оның барысында серіктестер өз түсінігін тексеріп, нақтылайды және оның белсенділік дәрежесін бірлесіп анықтайды. Белсенді тыңдау кезінде ақпараттың рефлексиясы бірінші орынға шығады, сондықтан белсенді рефлексиялық тыңдауды сипаттайтын ең жалпы қабылданған әдістер:

1) *нақтылау* - бұл әңгімелесушіге түсіндіру мақсатында (сөздер және т.б.) өтініш;

2) *қайталау* - бұл түсіністікті тексеру немесе әңгімені дұрыс бағытқа бағыттау үшін өз сөзімен берілетін нәрсені қайта тұжырымдау;

3) *серіктестің эмоциялары мен сезімдерін бейнелеу* - оның эмоционалдық жағдайының дұрыстығын нақтылауға бағытталған;

4) *қорытындысөйлеушінің негізгі ойлары мен сезімдерінің қысқаша мазмұны болып табылады.*

Сонымен қатар, тыңдаушылардың келесі реакциялары мен тыңдау әдістері бар:

- ✓ саңырау үнсіздік – реакцияның көрінетін болмауы;
- ✓ мақұлдау – «аха», «у-у-у», иә-иә, жақсы, бас изеп, т.б.;
- ✓ «жаңғырық реакциясы» - әңгімелесушінің соңғы сөзін қайталау;
- ✓ «айна» - сөз тәртібін өзгерту арқылы әңгімелесушінің соңғы фразасын қайталау;
- ✓ мотивация – («жақсы... және ары қарай не?»);
- ✓ бағалау, кеңес беру;
- ✓ жалғастыру – тыңдаушы сөзге сыналанып, сөз тіркесін аяқтауға тырысады;
- ✓ қатысы жоқ мәлімдемелер – іске қатысы жоқ;
- ✓ «дөрекі реакциялар» - «нонсенс», «бұның бәрі нонсенс»;
- ✓ сұрақ қою – мақсатын түсіндірмей сұрақ артынан сұрақ қояды;
- ✓ серіктесті менсінбеу – оның сөзіне мән бермейді.

Осы байланыс әдістерін пайдалану кері байланыс беруге мүмкіндік береді. Бірақ тыңдау әдістері адам жағдайды, әңгімелесу мазмұнын және әңгімелесушінің эмоционалдық жағдайын ескергенде ғана жұмыс істейді.

Әдетте тыңдауда 3 соққы бар:

- ✓ қолдау;
- ✓ нақтылау;
- ✓ түсініктеме беру.

Қолдау кезінде басты мақсат – адамға өз позициясын білдіруге мүмкіндік беру, бұл кезеңде тыңдаушының тиісті реакциялары үнсіздік, келісу, «жаңғырық», эмоционалды «сүйемелдеу» болып табылады.

Мақсатты нақтылау барысында әңгімелесушінің дұрыс түсінгендігіне көз жеткізу басты мақсат болып табылады, ол үшін нақтылаушы, жетелеуші сұрақтар қойылады, қайталау жүргізіледі.

Пікір айту кезінде тыңдаушы естігені туралы өз пікірін білдіреді: ақыл-кеңес, баға, түсініктеме береді.

Рефлексиялық тыңдау эмпатикалық тыңдауға негізделген жағдайда ғана тиімді болады, яғни. егер адам алдымен әңгімелесушіні түсінуге және естуге тырысса. Кез келген адам өзін түсінгісі келеді және онымен басынан өткен сезімдері мен тәжірибесімен бөліскісі келеді. Сондықтан, ең бастысы - әңгімелесушінің сезімін түсіну және оған эмпатия жасау. Ал жақсы тыңдаудың сыры – басқа адамға жеңілдік беру, оның өзін түсінуіне жаңа жолдар ашу. Егер рефлексиялық тыңдау әдістері серіктес не айтқысы келетіні туралы априорлы білім негізінде қолданылса, т.б. алдын ала тыңдауға негізделген қарым-қатынас орнату екіталай. Сондықтан көбінесе «тыңдай алмау» әңгімелесушіні тыңдағысы келмеуден басқа ештеңе емес.

Тыңдау дағдыларын үйренудің үш жолы бар.

1. *Тыңдауға физикалық және психологиялық дайындық.* Тыңдауды жақсы білетіндер тыңдаушының қалпын қабылдайды. Мысалы, тыңдаушы маңызды ақпарат берілетінін білгенде, ол түзеледі, сәл алға еңкейіп, қатып қалады және сөйлеушіге тура қарайды. Бұл маңызды ақпаратқа назар аударуға және сіздің ойыңызда пайда болатын бөгде ойларды блоктауға көмектеседі.

2. *Сөйлеуші рөлінен тыңдаушы рөліне толығымен ауысу.* Қарым-қатынас монологқа негізделмейді. Қарым-қатынас процесінде адам сөйлеушіден тыңдаушыға үнемі рөлдерді ауыстырады. Әңгімелесушіні тыңдай отырып, ол алдын ала жауап дайындауға кіріседі және өз ескертуін енгізу сәтін күтеді. Сонымен бірге тыңдаудың тиімділігі күрт төмендейді. Сондықтан сөйлеуші рөлінен тыңдаушы рөліне ауысу тұрақты және ұзақ күш-жігерді қажет етеді, әсіресе пікірталас кезінде.

3. *Реакция жасамас бұрын тыңдаңыз.* Көбінесе тыңдаушы басқа адам сөзін аяқтамай тұрып тыңдауды тоқтатады, өйткені ол басқа адамның не айтқысы келетінін «біледі», дегенмен бұл білім болжамнан басқа ештеңе емес. Сондықтан әңгімелесушіңізді сөзінің соңына дейін тыңдау әдетін дамыту керек.

Бақылау сұрақтары:

1. Толеранттылық дегеніміз не және коммуникативті толеранттылықтың қандай түрлері ажыратылады?

2. Тыңдаудың қандай түрлері бар және қандай әдістер белсенді рефлексиялық тыңдауды сипаттайды?

3. Қандай тыңдау әдістері бар және олар қандай есептерді шешу үшін қолданылады?

4. Тиімді тыңдауды үйретуге қандай үш әдіс көмектеседі?

Тақырып 4. ПО қызметкерлерінің қызметіндегі кәсіби қарым-қатынас

1. Байланыс қызметкерлері арасындағы кәсіби қарым-қатынастың психологиялық ерекшеліктері
2. Полиция қызметкерлерінің коммуникативті құзыреттілігін дамыту мәселелері

1. Әрбір қызмет түрі оны жүзеге асыру кезінде қарым-қатынас ерекшеліктерін болжайды. Бұл ерекшеліктер іс-әрекеттің нақты мақсаттарымен анықталады. Қарым-қатынас кезінде мұғалім инженерге қарағанда басқа мақсатты басшылыққа алатыны, ал дәрігер полиция қызметкерінен өзгеше мақсатты көздейтіні анық. Сондай-ақ, белгілі бір қарым-қатынас түрі өте маңызды және полиция қызметкерлерінің қызметі осы қызмет түріне арнайы қатысты болатын қызмет түрлері бар екенін атап өткен жөн. Мұнда басқа жерлерге қарағанда жедел жағдай, жасалған қылмыстар және т.б. туралы объективті түрде алынған ақпараттың маңыздылығы маңызды. Полиция бөлімшелері қызметінің тиімділігі полиция қызметкерлерінің қарым-қатынасты қаншалықты тиімді жүргізе алатындығына және қарым-қатынас техникасын қаншалықты меңгергеніне байланысты.

Тәжірибе көрсеткендей, қызметкерлердің 60-62% -ы дұрыс коммуникациялық дағдыларды өз бетінше, 10-12% - басшыларының басшылығымен, ал қалғандары әріптестерімен қарым-қатынас жасау арқылы игереді. Уақыт бойынша қызметкерлердің 15%-ы тәжірибелік жұмыстың бірінші жылында, 75%-ы екі жыл ішінде, 10%-ы 3-4 жыл ішінде тиімді қарым-қатынас жасауды үйренеді. Мұның барлығы полиция қызметкерлерінің коммуникативті дағдыларының қанағаттанарлықсыз жағдайын көрсетеді. Қарым-қатынасқа деген көзқарас, психологиялық байланыс орнату, сенімді қарым-қатынас орнату, азаматтардың жеке психологиялық, жастық, кәсіби, ұлттық және басқа да ерекшеліктерін ескере отырып, дұрыс мінез-құлық бағытын таңдау уақыт талабына өте сәйкес келмейді.

Полиция қызметкерлері арасындағы кәсіби қарым-қатынастың ерекшелігі, ол, әдетте, ресми сипатта болады, қарым-қатынас тәртібі заңдармен және нормативтік құқықтық актілермен нақты реттеледі (байланысты формализациялау) және осыған байланысты ол көбінесе екі жағдайда да мәжбүрлеу болып табылады. азаматтарға және қызметкерлердің өздеріне қатынасы. Қызметкер бұл қарым-қатынас оған жағымды немесе жағымсыз екеніне қарамастан, қарым-қатынас жасауды немесе сөйлеспеуді таңдауы керек емес, бұл азаматтарға да қатысты.

Қызметкер өзінің психологиялық жағдайына, көңіл-күйіне, эмоциясына қарамастан өзінің функционалдық міндеттерін орындауы, жедел және қызметтік міндеттерін шешуі қажет. Қызметкерге заңды өкілеттік берілген, ол оған осы ресми қарым-қатынас шарттарын белгілеуге мүмкіндік береді, көбінесе қарым-қатынас орнын, уақытын және әдісін таңдайды. Осының нәтижесінде оның психологиялық артықшылығы бар.

Шешілетін міндеттердің сипатына байланысты қызметкерлер мен азаматтар арасындағы байланыс іскерлік сипатқа ие, олардың мақсаты бизнеске қажетті ақпаратты алу болып табылады.

Құқық қорғау органдары қызметкерлерінің кәсіби қарым-қатынасының ерекшеліктері де мыналармен анықталады:

- қарым-қатынасқа түсу себептерінің ерекшелігі (бұл жағдай қарым-қатынасқа қатысушылардың шеңберін шектейді, оның мазмұны мен мақсаттарын анықтайды);
- құқық бұзушылық туралы ақпарат алуды қоспағанда, әрбір қарым-қатынас әрекетінде бірнеше мақсаттың болуы;
- қарым-қатынасқа түсудің нақты себептеріне байланысты қарым-қатынастың жанжалтік сипаты, өйткені қарым-қатынасқа қатысушылардың мақсаттары жиі сәйкес келмейді немесе толық түсінілмейді;
- қарым-қатынас нәтижелеріне жоғары жауапкершілік пен жағымсыз эмоционалдық күйлердің басым болуына байланысты жүйке кернеуінің күшеюімен сипатталатын қарым-қатынасқа қатысушылардың ерекше психикалық күйлері;
- қарым-қатынас процесін оңтайландыру үшін психологиялық байланыстың ерекше маңыздылығы.

Құқық қорғау органдары қызметкерлерінің кәсіби қарым-қатынас құрылымын және оның динамикасын талдау төрт негізгі кезенді бөліп көрсетуге мүмкіндік береді:

1. мінез-құлық ерекшеліктерін, сыртқы келбетін психологиялық «оқу», нақты адам туралы қолда бар ақпаратты пайдалану және өзара әрекеттесуші тұлғаның бастапқы психологиялық портретін құрастыру;
2. тиімді қарым-қатынастың психологиялық алғышарттарын іздеу және тұлғааралық байланысқа қолайлы жағдай жасау;
3. жедел және қызметтік міндеттерді шешу мақсатында полиция қызметкерінің басқа адамдарға кәсіби қарым-қатынас процесінде ықпал етуі;
4. нақты қарым-қатынас актісінің нәтижелерін бағалау және белгілі бір тұлғалармен /құқық бұзушылармен, азаматтармен, құқық қорғау органдарының қызметкерлерімен, басшылармен, бағыныштылармен/ одан әрі байланыстың мазмұны мен процесін жоспарлау.

Жаңа психотехнологиялар мен нақты қарым-қатынас әдістерін қолдануды ескере отырып, кәсіби қарым-қатынастың көрсетілген кезендерінің әрқайсысын қарастырайық.

Кәсіби қарым-қатынастың бірінші кезеңі білімге және құқық қорғау органының қызметкерімен қарым-қатынас жасайтын адамның бастапқы психологиялық портретін құруға бағытталған. Айта кету керек, басқа адам туралы психологиялық ақпарат қарым-қатынастың нақты жағдайына және оның жеке қасиеттерінің көрінісіне, онымен танысу дәрежесіне, сипаттамаларда, жазбаларда, қылмыстық және жедел іздестіру істерінде ол

туралы белгілі бір мәліметтердің болуына, ол туралы басқа қызметкерлердің әңгімелері және т.б.

Адамды тікелей бақылағанда, оның вербалды және вербальды емес мінез-құлық актілері психикалық «оқу» пәні болып табылады:

- сөйлеу, оның мазмұны, бағыты, логикасы, ұзақтығы, мәнерлілігі, лексика, грамматика, фонетика ерекшеліктері;
- экспрессивті қозғалыстар, мимика және пантомималар, ым-ишара, бет, көз, дене экспрессиясы;
- адамның қимыл-қозғалысы, қимылы мен қалпы, адамдар арасындағы қашықтық, жақындығы, жанасуы;
- басқа адамға физикалық әсер ету / ұстау, сипау, қолдау, бірлескен әрекеттер, итеру, соғу, т.б./.

Психологиялық портретті құрастыру үшін адамның сыртқы келбетін талдаудың маңызы зор: оның киімі мен киіну мәнері, киім киюдегі ұқыптылығы, сәнге еруі немесе елемеуі, киімді басқа адамдардың (көбінесе көрнекті суретшілер, спортшылар, саясаткерлер және т.б.), т.б. d.

Мысалы, адамның қылмыстық әлемге қатысу дәрежесін анықтау және оның сәйкес портретін құрастыру үшін талдау қажет:

- сөйлеу ерекшеліктері (жаргонның болуы немесе болмауы, сөйлеу әрекетінің бағыты мен мазмұны және т.б.),
- сыртқы түрі (киім ерекшеліктері, шаш үлгісі, татуировкалардың болуы және т.б.),
- қарым-қатынас динамикасы және адамның қоршаған ортасы (байланыс мазмұны, олардың мақсаты, адамдардың бір-біріне қалай хабарласу ерекшеліктері, бүркеншік аттардың болуы, мекен-жайдың эмоционалдық реңі және т.б.),
- адамның жеке мінез-құлқының динамикасы және оның қылмыстық әрекеттерге қатысу дәрежесі.

«Қауіпті» жағдайдағы адамдармен қарым-қатынас жасағанда (алкоголь немесе есірткіге мас болу, мінез-құлықтың психикалық нормасынан ауытқу) мінез-құлықтың сыртқы параметрлерін бақылау өте маңызды, өйткені олар мотивацияны (кейде бейсаналық) анықтау үшін пайдаланылуы мүмкін. олардың әрі қарайғы әрекеттері.

Кәсіби қарым-қатынастың тиімділігі өзара әрекеттесетін адамдардың нақты психологиялық портреттерінің олардың жеке тұлғасы мен белгілі бір лауазымдағы қызметіне қойылатын талаптар туралы анықтамалық бейнелер мен идеяларға сәйкестік дәрежесімен де анықталады.

Құқық қорғау органының қызметкерімен қарым-қатынаста болған адамның бастапқы психологиялық портретін құру кезінде келесі тұлғалық параметрлерді талдауға назар аударған жөн:

- бағдар /қажеттіліктер, мотивтер, өмірлік концепциялар мен жоспарлар, құндылық бағдарлар, көзқарастар, бейімділіктер, тілектер, талғамдар/;
- мінез-құлықтың операциялық сипаттамалары /білім, қабілет, дағды, әдеттер, өмірлік және кәсіби тәжірибе, мінез-құлық стереотиптері/;

- шындықтың әртүрлі аспектілеріне қатынасты білдіретін қасиеттер;
- психологиялық қасиеттер мен процестер /жеке тұлғаның интеллектуалдық, когнитивтік және эмоционалды-еріктік сфераларының процестері мен қасиеттерінің ерекшеліктері/;
- мінез-құлықтың әлеуметтік-психологиялық сипаттамалары /әлеуметтік және тұлғааралық статус, рөлдер, өмір салты мен жұмысы, коммуникативті мінез-құлық мәдениеті мен қарым-қатынас стилі, жеке тұлғаның әлеуметтік-психологиялық қасиеттері/;
- биопсихологиялық қасиеттер /темперамент, жыныс және жас ерекшеліктері, денсаулық жағдайы, патопсихологиялық қасиеттері.

Кәсіби қарым-қатынас процесінде психологиялық портретті құрудың негізгі тәсілдері мыналар болуы мүмкін: эмпатия, рефлексия, стереотиптеу, даралау.

Эмпатия психологиялық талдау әдісі ретінде белгілі бір өмірлік жағдайда өзара әрекеттесетін адамдардың эмоционалды күйлеріне енуге және сезінуге мүмкіндік береді.

Рефлексия құқық қорғау органы қызметкерінің өз позициясын білуі мен бағалауына және басқа адамның ұстанымы, оның ой-пікірлер тобы, оның жақын және ұзақ мерзімді мінез-құлық жоспарлары туралы ойларына негізделеді.

Стереотиптеу қызметкердің тәжірибесінде анықталған белгілі бір тұлғаның типтік мінез-құлық үлгілері мен типтік қасиеттерін белгілі бір қарым-қатынас жағдайына ауыстыруға негізделген.

Жекешелендіру – ерекше психологиялық белгілерді, белсенділіктің жеке ерекшеліктерін, оның дағдыларын анықтауға негізделген адамның мінез-құлқы мен тұлғалық қасиеттерін талдау әдісі.

Кәсіби қарым-қатынастың екінші кезеңі тиімді қарым-қатынас жасау үшін тиісті жағдайлар мен психологиялық алғышарттарды жасауға бағытталған құқық қорғау органы қызметкерінің іс-әрекетімен сипатталады. Тиімді қарым-қатынастың ең маңызды алғы шарты – құқық қорғау органының қызметкерімен әрекеттесетін тұлғаның негізгі өкілдік жүйесін анықтау және оған тікелей байланыс процесінде сүйену.

Д.Гриндер мен Р.Бадлер – нейролингвистикалық бағдарламалау теориясын жасаушылар – адамдар қоршаған әлем туралы ақпаратты алатын үш негізгі кіріс арнасы бар екенін атап өтті: көру, есту және кинестатикалық сезім / бұл сезімдер кешеніне негізделген. жанасу, иіс, денелердің кеңістікте орналасуы және т.б./.

Әрбір адамның басқа тұлғаның өкілдік жүйесінен айырмашылығы болуы мүмкін үш көрсетілген жүйенің ішінде ең жиі қолданылатын өкілдік жүйесі бар. Қарым-қатынас процесінде тұлғаның жетекші өкілдік жүйесін жеткіліксіз ескеру өзара түсініспеушілік пен өзара әрекеттесу қиындықтарына әкелуі мүмкін.

Тұлғаның жетекші өкілдік жүйесін қалай анықтауға болады? Белгілі бір адамда өкілдік жүйелердің (көру, есту, кинестатикалық) қайсысы басым екенін

анықтаудың бірнеше жолы бар. Ең алдымен, адамның өмірлік тәжірибесін сипаттау үшін қолданатын және қарым-қатынас процесінде жиі қолданатын сөздеріне назар аудару керек. Бұл сөздер предикаттар деп аталады. Предикаттар белгілі бір сөйлемдерде тұлға қолданатын етістік, сын есім және етістік түрінде кездеседі.

Сәйкес өкілдік жүйеде жиі қолданылатын предикаттарды қарастырайық.

Өкілдік жүйелер /модалиттер/.

1. Көрнекі:

- Предикаттар: елестет, жарқын, көрінетін, мөлдір, перспективалы, анық, көр, кара, қадағала, таң қалдырады, т.б.

- Ұсыныстар:

Менің жұмысым немқұрайлы көрінеді. Өмір сондай бұлыңғыр. Бұл оған көбірек жарық түсіреді. Бұл сурет менің жадымда қалады. Бұған сен екеуміздің бір көзбен қарап отырғанымызға қуаныштымын. Осыны қарастырайық. Бұл тым анық емес.

2. Аудиторлық:

- Предикаттар: тыңдау, қатты, дауыссыз, логикалық, тыныш, айқайлау, айту, есту, өткір т.б.

- Ұсыныстар:

Бұл дұрыс шешім менің ішімде резонанс тудырды. Бұл жай ғана сыбыр. Бұл біздің қарым-қатынасымыздағы тым үлкен айырмашылықтар. Мен өзіме: «Сен ештеңе істей алмайсың» деп айтуға тырыстым. Бұл ырғақтан тым алыс.

3. Кинестатикалық:

- Предикаттар: сезіну, ыңғайлы, жеңіл, қиын, штамм, жанасу, ылғалды, сезіну, ауру, т.б.

- Ұсыныстар:

Бұл аралас сезімдерді тудырады. Ол ыстық. Ол суық балық. Бұл менің есте сақтау қабілетіме ауыр тиеді. Иә, мен бұдан жоғары нәрсені сезінемін.

Адамды бақылап, оның қарым-қатынас процесінде қолданатын предикаттарына назар аудару оның жетекші өкілдік жүйесін анықтауға мүмкіндік береді. Осының салдарынан диалог құру міндеті өзара әрекеттесуші тұлғаның тілін, яғни оның негізгі өкілдік жүйесін ескере отырып туындайды.

Кәсіби қарым-қатынас серіктесі құқық қорғау органының қызметкерін түсінуі үшін, соңғысы өзара әрекеттесуші тұлғаның предикаттарына сәйкес келетін предикаттарды таңдауы керек. Қажетті ақпаратты алу үшін сұрақтарыңызды коммуникациялық серіктестің жетекші жүйесіне назар аудара отырып құрастырған жөн.

Бұлай етпеу түсінбеушілік пен тиімсіз қарым-қатынасқа әкелуі мүмкін. Мұндай коммуникацияның тиімділігі көбінесе нөлге тең, өйткені коммуникация әртүрлі предикаттар жүйесінде салынған. Бұл жерде құқық қорғау органы қызметкерінің міндеті: а/көрсетілген әдістерге сәйкес байланыс серіктесінің модальділігін анықтау; б/серіктеске оның негізгі өкілдік жүйесін көрсететін предикаттармен жүгіну.

Кәсіби қарым-қатынастың екінші кезеңі де алдағы контактінің мазмұны мен шарттарын жоспарлауды көздейді. Мұндай жоспар келесі параметрлерді қамтуы керек:

- коммуникацияның мақсаты;
- күтілетін нәтижелер;
- тікелей байланыс орны;
- серіктеске әсер ету тәсілдері мен әдістері;
- қарым-қатынастардағы шиеленісті жеңілдету және туындаған қайшылықтарды шешу әдістері;
- коммуникация процесінде үшінші тұлғалардың қатысу қажеттілігі;
- байланысты ұйымдастыруға қойылатын нормативтік талаптар;
- алынған ақпаратты тіркеу әдістері /хаттамалар, стенограммалар, бұйрықтар және т.б.;
- қарым-қатынас уақыты мен байланыс ұзақтығы және т.б.

Кәсіби қарым-қатынастың үшінші кезеңі – белгілі бір ақпарат алу және серіктеске ықпал ету мақсатында құқық қорғау органы қызметкерінің басқа тұлғалармен/құқық қорғау органдарының қызметкерлерімен, күдіктілермен, куәлармен және т.б.

Кәсіби қарым-қатынастың екі түрін ажыратуға болады: ұйымішілік қарым-қатынас (құқық қорғау органдарының әріптестерімен және басшыларымен қарым-қатынас) және ұйымнан тыс кәсіби қарым-қатынас (азаматтармен, құқық бұзушылармен, мемлекеттік қызметкерлермен және т.б. қарым-қатынас). Әрине, бұл қарым-қатынас түрлерінің өзіндік ерекшеліктері бар, бірақ жалпы психологиялық заңдылықтар да бар.

Құқық қорғау органдары қызметкерлерінің арасындағы қарым-қатынас белгілі бір қиындықтармен және әртүрлі операциялық факторлармен қиындауы мүмкін. Ұйым ішіндегі коммуникацияның негізгі қиындықтарына мыналар жатады:

- тапсырмалардың шамадан тыс жүктелуі/оның ішінде лауазым үшін әдеттен тыс міндеттер;
- өзара іс-қимылды нақты реттеудің болмауы және қызметкерлердің лауазымдық міндеттерінің белгісіздігі;
- өзара әрекеттесетін лауазымды тұлғалардың әртүрлі мүдделері;
- ұжымдық жұмысқа кәсіби дайындығының жеткіліксіздігі;
- жеке қызметкерлер мен бөлімдердің функционалдық оқшаулануы.

Бұл қиындықтар көбінесе өзара әрекеттесетін құқық қорғау органдарының қызметкерлері арасындағы қайшылықтарға, келіспеушіліктер мен қақтығыстарға әкеледі.

Құқық қорғау органдары қызметкерлерінің ұйымнан тыс қарым-қатынасының ерекшелігі (сезіктілермен, айыпталушылармен, куәлармен, куәгерлермен, жәбірленушілермен, арызданушылармен және т.б. байланыстары) оның егжей-тегжейлі құқықтық реттеу шеңберінде жүзеге асуынан көрінеді және қосымша бірқатар тұлғалардың ішкі қарсылығын жеңуге

байланысты қиындықтар, ынтымақтасқысы келмеуі, шыншылдық пен өтірік және т.б. Осы аталған жағдайлардың барлығы қиын қарым-қатынас жағдайларына және құқық қорғау органдарының қызметкерлеріне айтарлықтай психологиялық күйзелістерге әкеледі.

Құқық қорғау органдарының қызметкерлерімен қарым-қатынаста болған адамдардың мінез-құлқы мен сөйлеуіндегі өтірік пен шыншылдықты анықтау әдістері мен әдістері маңызды ғылыми және практикалық қызығушылық тудырады. Оның сөйлеген сөздеріндегі ұсақ-түйек бөлшектерге, тілдің тайғақтарына, баяндаудағы сәйкессіздіктерге, сондай-ақ вербалды емес әрекеттерге/ым-ишараға, көзқарастарға, позаға/әңгімелесушіге қарап шынайылық дәрежесін анықтай білуі – табысты нәтиженің кепілі. қарым-қатынас процесінде қызметтік міндеттерді шешу.

Кәсіби қарым-қатынас динамикасының төртінші кезеңі – құқық қорғау органдары қызметкерлерінің байланыстардың нәтижелері мен салдары туралы хабардар болуы, өйткені табысты немесе сәтсіздікті, сәтті немесе сәтсіздікті бағаламай, қарым-қатынасты жеңілдететін немесе оны қиындататын факторларды анықтамай өзара әрекеттесу мүмкін емес.

Психологиялық әдебиеттерде адамның басқа адамдармен қарым-қатынасы мен қарым-қатынасының сипатын қалай бағалайтынына көп көңіл бөлінеді және басқа адамдармен қарым-қатынасты бағалаудың дәлдігін арттыру үшін белгілі бір ұсыныстар беріледі.

Полиция қызметкерлерінің кәсіби қызметіндегі қарым-қатынастың тиімділігіне әсер ететін негізгі факторларға мыналар жатады:

1. Қызметкердің өзінің жеке тұлғасы. Әсіресе, көпшілдік, әңгімелесушінің психологиялық ерекшеліктерін зерттей білу және осы деректерді пайдалана білу, қолайсыз жағдайларда да байланыс орнату қабілеті мен дайындығы, адамды сөйлесуге, әңгімелесуге және жауап алуды жүргізуге қабілеттілік сияқты қасиеттер. тіпті ұзақ уақыт бойы қажет.

2. Қызметкерлер қарым-қатынас жасайтын адамдардың психологиялық ерекшеліктері мен психикалық күйлері.

3. Ол кезде болатын қарым-қатынас жағдайлары.

4. Операциялық-қызметтік тапсырмалардың мазмұны, яғни ол үшін байланыс іс жүзінде жүзеге асады.

Полиция қызметкерлері психикалық конституциямен, темперамент түрімен және мінезімен, әртүрлі өмірлік тәжірибелерімен, шындықты бейнелеудің жеке формаларымен, әртүрлі жалпы білім беру және мәдени деңгейлерімен, олардың идеалдарымен алдын ала анықталған жеке ерекшеліктері бар азаматтардың алуан түрлі сенімдері, қызығушылықтары, қарым-қатынастары, мотивтері, мақсаттары, дүниетанымы, бағдары, санаттарымен қарым-қатынас жасайды.

Әрине, оперативтік және қызметтік міндеттерді шешудің табыстылығының ең маңызды шарты болып табылатын қарым-қатынастың тиімділігін арттыру үшін қызметкер қарым-қатынаста генерал болуы керек, қарым-қатынас жасай білуі, жеңіп шығуы және психологиялық байланыс орнатуы керек. әрекет ететін азаматтардың жоғарыда аталған барлық жеке психологиялық ерекшеліктерін

ескеріп, олардың жасын, ұлтын, гендерлік ерекшеліктерін, әлеуметтік-процессуалдық жағдайын және басқа да қасиеттерін ескере отырып.

Арыз берушілермен, жәбірленушілермен, адал куәгерлермен және полиция қызметкерлеріне көмек көрсететін адамдармен қарым-қатынастың әртүрлі ерекшеліктері бар; құқық бұзушылар, қылмыскерлер, жосықсыз куәлар және полиция қызметкерлеріне қарсылық білдіретін басқа да тұлғалар; әйелдер; кәмелетке толмағандар мен жастар; орта жастағы адамдар; қарттар мен қарттар; лауазымды тұлғалар; сенушілер, олардың сенімін ескере отырып; психикалық ауру және басқа санаттағы азаматтар.

Азаматтардың санатына қарай қызметкер өзінің қарым-қатынас стилін, лауазымы мен рөлін анықтайды, қарым-қатынас құралдары мен әдістерін таңдайды. Ол қызметкер қарым-қатынас жасайтын азаматтар санаттарының типтік мәселелерін, олар үшін қарым-қатынастың маңыздылығын, олардың мүдделерін, қажеттіліктерін және т.б. түсінуге негізделген.

2. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің коммуникативтік құзыреттілігінің мәні мен мазмұнын қызметкер тұлғасының коммуникативті қасиеттеріне талаптар қоятын жұмыс жағдайлары негізінде талдауға болады. Осыған байланысты қызметкерлердің әртүрлі санаттарына сараланған көзқарас қажет.

ПО қызметкерлерінің коммуникативті қызметінің өзіндік ерекшеліктері бар, олар мыналар:

1. ПО қызметкерлерінің практикалық қызметі азаматтық халыққа заңдылықты сақтауды қамтамасыз ету және олардың құқықтық білімін арттыруға байланысты.

2. Ұлттық республикалардағы полиция қызметкерлерінің құқық қорғау, жедел-ізвестіру және жедел-ізвестіру жұмыстарын ұйымдастыру сапасы көбінесе олардың орыс тілінде де, ұлттық тілінде де ауызша және жазбаша сөйлеуді меңгеру деңгейімен анықталады.

3. Қазіргі заманғы автоматтандырылған электрондық ақпараттық жүйелер мен автоматтандырылған деректер банктерін АТС жүйесіне кеңінен енгізу жағдайында компьютерлік сауаттылық негіздерін білу маңызды рөл атқарады.

4. ПО қызметкерлерінің қызметі негізінен әртүрлі тіркеу функцияларына, жедел іздестіру жазбаларын жүргізуге, қолмен істер мен хаттамаларды ресімдеуге байланысты. бастаполарды дайындау сапасы, объективтілік және сауаттылық көбіне қабылданған шешімдердің нәтижесіне байланысты.

ПО қызметкерлерінің қызметінің ерекшелігі ерекше кеңдігі мен жан-жақтылығында, стихиялылығында, кәсіби қарым-қатынастың бірегейлігінде және қақтығыстың жоғары деңгейінде көрінеді.

Жалпы, аталған қарым-қатынастың көптеген ерекшеліктері стресстік сипатта болады және ішкі істер қызметкерлерінің жеке және коммуникативті қасиеттеріне жоғары талаптар қояды.

Қарым-қатынастың барлық түрлерін меңгеру үшін қызметкерге тапқырлық, икемділік, өзіне сенімділік және импровизациялық қабілеттілік қажет.

Дамыған сөйлеу - полиция қызметкерінің кәсіби қызметінің негізгі факторларының бірі. Ол сондай-ақ әрбір нақты жағдайға сәйкес келетін өз ойын білдірудің ең түсінікті және ең қолайлы тілдік құралдарын табу қабілетінде жатыр. Сөйлеу анық, қысқа, достық, демонстрациялық, нанымды, логикалық, мағыналы, түсінікті, түсінікті болуы керек.

Құжатталған ақпарат өте анық, анық және бір мәнді түрде берілуі керек - бұл полиция қызметкерлері арасындағы жазбаша іскерлік қарым-қатынастың негізгі талабы.

Құжаттағы ақпаратты беру стиліне ерекше талаптар қойылады, атап айтқанда:

- стандарттау және унификациялау;
- баяндаудың дәлдігі мен анықтығын қамтамасыз ететін лексикалық, грамматикалық, стилистикалық нормаларды сақтау;
- қолданылатын сөздер мен терминдердің бір мәнділігі;
- презентацияның бейтарап реңі.

Бұл талаптарды орындамау, бір жағынан, іс қағаздарымен жұмыс істеуді қиындатады, екіншіден, олардың құқықтық және практикалық маңызын айырады немесе азайтады, сол арқылы полиция қызметкерінің жұмысын қиындатады.

Қызметкермен қарым-қатынас жағдайында әрбір азамат оның барлық жауаптары өзі үшін де, көптеген адамдар үшін де маңызды екенін біледі. Кейде оның тағдыры немесе күрделі істің нәтижесі оның қызметкермен қарым-қатынасының барысына байланысты болады. ФУНТ. Филонов адамның күйінің шеткі көрінісінің ерекшеліктерін ашады: шындықты қабылдауды бұрмалау, жетіспейтін бөлшектерді алыпсатарлықпен ауыстыру, ерікті конструкциялар.

Барлық осы шарттарды және олармен байланысты ерекшеліктерді қызметкер ескеруі керек. Осыған байланысты қызметкер мен азаматтар арасындағы қарым-қатынас жағдайы оған мынадай талаптар қояды:

- психологиялық байланыс орната білу;
- алдымен өзара қолайлы, содан кейін сенімді қарым-қатынас құруға әкелетін қарым-қатынас техникасын жетік меңгеру;
- азаматтың жағдайын диагностикалау әдістеріне ие болу;
- тұлғаның өзін-өзі бағалауының, өзін-өзі көрсетуінің, ассоциацияларының, болжамдарының, синхрондылығының және вербалды және вербалды емес көріністердің ерекшеліктерінің, рөлдік репертуарлардың және рөлдік күтудің ерекшеліктерін білу; презентация стилі, хабарламалардың логикасы, дәлелдемелерді құрудағы жүйелілік.

Қызметкердің коммуникативтік құзыреттілігінің мәні мен мазмұны, біздің ойымызша, тергеушілер алдында тұрған жауап алу сияқты іс-әрекетте айқын көрінеді.

Коммуникативтік құзыреттілік сұраудың әртүрлі кезеңдерінде өзіндік түрде көрінеді. Бірінші, кіріспе бөлім – жәбірленушінің немесе күдіктінің тергеушінің жеке басын бағалауы және тергеушінің күдіктінің немесе жәбірленушінің жеке басын бағалауы. Белгілі бір іс бойынша тергеушінің іс-әрекетінің одан әрі

табысты болуы көбінесе осы кезеңге байланысты. Жауап алудың екінші кезеңінде әңгімелесудің жалпы параметрлері: үні, қарқыны, ырғағы, шиеленіс деңгейі және сендіруде қолданылатын негізгі дәлелдер анықталады. Үшінші кезең жауап алынатын адамның жеке басына терең жеке көзқарасқа негізделген қарым-қатынас техникасымен сипатталады. Төртінші кезең – алынған мәліметтерді істе бар мәліметтермен салыстыру, төртінші кезең – мәліметтерді тіркеу және жауап алынатын адамға растау және қол қою үшін беру.

Жауап алуды сауатты жүргізу үшін қызметкердің адамдармен қарым-қатынас жасау қабілеттері мен дағдыларын сипаттайтын келесі тұлғалық қасиеттері қажет: көпшілдік, эмоционалдық тұрақтылық, тыңдау қабілеті, адамдармен сөйлесу қабілеті, адамдарды білу, түсіну қабілеті. адамның ішкі дүниесі, сыпайылығы, сезімталдығы, ұстамдылығы. Бұл ретте қызметкер контактiнiң тереңдiгiн (динамикалық байланыс, дәлелдеу деңгейі, әлеуметтік-психологиялық қарым-қатынас деңгейі) бөліп көрсете білуі керек.

Психологиялық байланысты орнату кезінде ол қарым-қатынастың келесі фазаларын ажыратады: 1) қатынасты бағдарлау және жоспарлау кезеңі (жағдайды түсіну, қарым-қатынасты жоспарлау); 2) қарым-қатынастың орындалу кезеңі (сенімділік, логика, әңгімелесудің маңыздылығы, ынталандыру, арнайы қарым-қатынас әдістерін қолдану); 3) өзара әрекетті бақылау және түзету (түсіну және рефлексия).

В.А. Носков сонымен қатар операциялық қызметкерлер арасындағы байланыс түрлерін анықтайды:

- 1) анықтаушы мен полиция бөлімі командасы арасындағы байланыс;
- 2) қылмыс жасауға қатысы бар адамдармен сөйлесу;
- 3) қылмыстардың алдын алуға, ашуға және ашуға жәрдемдесетін адамдармен байланыс;
- 4) лауазымды тұлғалармен байланыс.

Қарым-қатынастың әрбір түрі қызметкерден тиісті қарым-қатынас дағдыларын, тиісті әлеуметтік нормаларға бағдарлануды және сәйкес рөлдік позицияны таңдауды талап етеді.

В.А. Носков қызметкерге қажетті негізгі коммуникативті білім мен дағдыларды тұжырымдады: әңгімелесушінің жеке басының ақпараттық сипаттамаларын білу (дене келбетін, дауысты, мінез-құлық ерекшеліктерін қабылдау стереотиптері), әңгімелесушінің жеке басын бағалаудағы стереотиптер мен типтік қателерді білу (күту). әсер, жаңалық эффектісі, гало эффектісі, проекция, жұмсақтық әсері), мінез-құлық бетперделерін білу, алғашқы әсерді қалыптастыру ерекшеліктерін білу, эмпатия әдістерін білу, рефлексия техникасы.

Қызметкерге белгілі болуы тиіс құпия қарым-қатынастың негізгі үлгілері: сенімді қарым-қатынастың топтық факторлары, тұлғааралық тартымдылық ерекшеліктері, психологиялық үйлесімділік ерекшеліктері, анықтамалық тәуелділік корреляциялары, ақпараттық тәуелділік корреляциялары, билік пен бағыныштылыққа тәуелділік, коммуникациялық кедергілердің ерекшеліктері.

Ішкі істер органы бастығының қызметі оның коммуникативті құзыретіне ерекше талаптар қояды.

Ішкі істер бөлімі бастығының тиімді қарым-қатынасына қойылатын талаптар:

- коммуникациялық жағдайды есепке алу қабілеті;
- қылмыстың әлеуметтік себептерін ескеру;
- қызметкерлердің «кәсіби субмәдениетін», қызметкерлердің белгілі бір тобының дәстүрлері мен нормаларын ескеру;
- қарым-қатынастағы психологиялық кедергілерді білу және ескеру (мотивациялық, эмоционалдық, интеллектуалдық, ерікті);
- қақтығыстардың себептерін және оларды шешу жолдарын білу.
- Басқару және құқық қорғау функцияларын жүзеге асыру процесінде адамдарға әсер ету әдістері:
- зейінді белсендіру және психологиялық байланыс орнату әдістері (апелляция, эмпатия, таңданыс, өзекті мәселелер мен оқиғаларға үндеу, беделді дереккөздерге жүгіну, күтпеген бастамалар, юмор);
- сенім;
- ақпараттандыру (дипломдық жұмысты ұсыну, тұжырымдамаларды анықтау, гипотезаларды ұсыну, түсіндіру, көрсету, сипаттау, сипаттау, салыстыру және айырмашылықтар, іс-әрекеттің мақсаттары туралы ақпарат, кеңестер мен ұсыныстар, жұмыс нәтижелері туралы хабарлау);
- дәлелдеу;
- ұсыныс.

Табысты ішкі істер бөлімінің бастығы осы әдістерді жетік меңгеруі керек. Сонымен қатар, көшбасшыға қажетті коммуникативті қасиеттерге ие болыңыз: бейімделгіштік, адамдармен жұмыс істей білу, қарым-қатынас орнату қабілеті, көшбасшылық, қарым-қатынас, көпшіл, жақсы ниет, дипломатиялық, бағыныштыларды түсіну қабілеті.

Кез келген полиция бөлімінде қызметкерлер арасында жанжал жағдайлары туындауы мүмкін.

Бұл жағдайда коммуникативті құзыреттілікке қойылатын талаптар мыналар болып табылады: өз ойын анық және анық жеткізу, қарсыласты тыңдау және түсіну қабілеті, келіссөздер жүргізу қабілеті (мүдделерді көрсету, мүмкіндіктер ауқымын анықтау, шешім нұсқаларын бағалау критерийлері).

Полиция бөлімшесінің ұжымдық іс-әрекетінде және оның ұжымының ынтымақтастығында коммуникацияның рөлі де айқын.

Қарым-қатынас жеке тұлғаның жағдаймен қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін жағдай жасайды және белсенділікпен байланысты қарым-қатынастармен сипатталады және қызмет көрсету ұжымының қызмет жүйесін басқарудың ресми функциясы ретінде әрекет етеді.

Жеке қарым-қатынаста және іс-әрекетте ынтымақтастыққа (ынтымақтасуға) және бәсекелестік пен бәсекелестікке деген тенденцияларды анықтауға болады.

Мотивация және қарым-қатынас қажеттілігі коммуникацияның жүзеге асуының қажетті шарты болып табылады. Мұндай мотивация қызметкерлердің кәсіби мотивациясына, олардың кәсіпке деген қызығушылығына және олардың әлеуметтік-психологиялық және материалдық жағдайын жақсартуға негізделген құрылуы мүмкін.

Кәсіби мотивацияның болмауы, әдетте, «шынайы емес» коммуникацияның немесе квазикоммуникацияның болуын анықтайды.

Содан кейін қызметкер психологиялық байланыс орнатып, мәселені шеше алады басқа адамдармен коммуникативті әрекеттесусәйкес әлеуметтік нормаларды білгенде; тиісті рөлдік позициядан коммуникативті өзара әрекеттесу туралы білім, білік және дағдылары бар; өзінің жеке қасиеттерін және қарым-қатынас серіктесінің тұлғалық қасиеттерін біледі және ескереді; кәсіби деформацияны болдырмауға мүмкіндік беретін құндылық бағдары бар.

Тақырып 5. ПО қызметкерлері арасындағы эмоционалды күй синдромы және оның алдын алу

1. Стреске төзімділікті арттыру және полиция қызметкерлерінің эмоционалды шаршауын азайту

2. Кәсіби іс-әрекеттің психологиялық қауіпсіздігі, эмоционалды күйіп қалу

1. «Күйіп кету» термині (грек тілінен аударғанда жануды тоқтату) ғылыми әдебиетте алғаш рет 1974 жылы американдық психолог Х.Дж.Фрейденбергер «Әлеуметтік көз қарас» журналында жарияланған мақаласында қолданған кезде пайда болды. Мұнда бұл термин эмоционалды атмосферада клиенттермен және пациенттермен қарқынды және тығыз қарым-қатынаста болатын дені сау адамдардың психологиялық жағдайын сипаттайтын тұжырымдама контекстінде ұсынылды. Бұрын бұл ұғым жұмыс стрессі түсінігіне байланысты қолданылған және моральдық бұзылуға, фрустрацияға және өнімділіктің төмендеуіне әкелетін күйзеліске төтеп бере алмау ретінде анықталған.

Н.Е. Водопьянов анықтамасы бойынша. эмоционалды күйіп қалу – орташа тиімділіктегі ұзақ кәсіби күйзеліс нәтижесінде пайда болатын ұзақ мерзімді стресс реакциясы. Оның 10-ын жеке тұлға ретінде қарастыруға болады

Эмоционалды күйіп қалу – тұлғаның кәсіби деформациясының бір түрі. Төмендегі сезімдер, ойлар және әрекеттер әдетте эмоционалды күйіп кету жағдайына сәйкес келеді:

- Сезімдер: барлық нәрседен шаршау, депрессия, сенімсіздік, қалаулардың болмауы, қателіктерден қорқу, белгісіз бақыланбайтын жағдайлардан қорқу, жеткілікті күшті емес, жетілмеген болып көріну қорқынышы;
- Ойлары: өзіне деген іс-әрекеттің әділетсіздігі, қоғамдағы өз ұстанымының лайықсыздығы, басқалардың өз еңбегін бағаламауы, өзінің жетілмегендігі туралы.
- Іс-әрекеттер: басқаларды және өзін сынау, көзге түсуді қалау немесе керісінше, байқамау, бәрін өте жақсы істеу немесе мүлде тырыспау.

Белгілі бір жеке қасиеттерді кәсіби күйіп кетудің пайда болуы тұрғысынан

қауіп факторлары деп атауға болатыны анық. Ең маңызды факторды өзін-өзі бағалаудың төмендеуі деп атауға болады. Сондықтан әлеуметтік салыстыру жағдайлары бұл адамдар үшін стресс болып табылады. Сырттай бұл өз мәртебесіне қанағаттанбау, әлеуметтік жағынан табысты адамдарға деген нашар жасырын тітіркену (тіпті қызғаныш) ретінде көрінеді. Олардың жетістіктері өздерін олармен салыстыруға қабілетсіздігі сияқты кездейсоқ деп түсіндіріледі.

Көптеген жағдайларда өзін-өзі бағалаудың төмендеуі жұмысқұмарлыққа, табысқа деген жоғары мотивацияға (тіпті перфекционизмге) әкеледі және әрқашан бәрін жақсы, жақсырақ барлығынан жақсырақ істеуге ұмтылу. Жұмыс нәтижелерінің кез келген төмендеуі, тіпті объективті себептермен болса да, адекватты емес реакцияны тудыруы мүмкін: өзін-өзі және депрессиялық тәжірибеден бастап кінәлі біреуді іздеуге және оған қарсы өткір агрессивті жарылыстарға дейін.

Келесі ерекшелік - интроверсияға бейімділік, қызығушылықтардың адамның ішкі әлеміне шоғырлануы. Сырттай бұл эмоционалдық жақындық және байланыстарды ресімдеу ретінде көрінеді. Рөлден кету қажеттілігі туындаған кез келген жағдай тіпті агрессия деңгейіне дейін қатты алаңдаушылық тудырады.

Әдетте, бұл адамдар өздерінің өмірлік жоспарлары мен мінез-құлық стереотиптерін қайта құруда қиындықтарға тап болады, сондықтан олар эмоционалды күйіп кету мәселесін өздігінен жеңе алады. Ал оның дамуының келесі кезеңі белгілі бір психосоматикалық аурулардың пайда болуы мүмкін

Шындықты эмоционалды қабылдаудың бұл стереотипі сыртқы және ішкі бірқатар алғышарттық факторлардың әсерінен дамиды.

«Түйінуді» тудыратын сыртқы факторлар:

- созылмалы қарқынды психоэмоционалдық белсенділік. Мұндай белсенділік қарқынды қарым-қатынаспен, дәлірек айтқанда, серіктестерді мақсатты қабылдаумен және оларға әсер етумен байланысты. Адамдармен жұмыс істейтін маман эмоциялармен қарым-қатынастың әртүрлі аспектілерін үнемі күшейтіп, белсенді түрде проблемаларды қоюға және шешуге, визуалды, дыбыстық және жазбаша ақпаратты мұқият қабылдауға, қарқынды есте сақтауға және жылдам түсіндіруге, баламаларды тез таразылап, шешім қабылдауға тиіс.

- қызметті тұрақсыздандыратын ұйымдастыру. Оның негізгі белгілері белгілі: жұмыстың анық емес ұйымдастырылуы мен жоспарлануы, жабдықтың жоқтығы, нашар құрылымдалған және анық емес ақпарат, ондағы «бюрократиялық шудың» болуы - ұсақ бөлшектер, қайшылықтар, кәсіби қызметі байланысты халық үшін жоғарылатылған стандарттар. Мысалы, жұмыс ауысымына қабылданған науқастар, күніне қызмет көрсететін клиенттер. Тұрақсыздандыратын орта көптеген жағымсыз әсерлерді тудыратынын ескеру қажет: ол кәсіпқойдың өзіне, қарым-қатынас субъектісіне - клиентке, тұтынушыға, пациентке және т.б., содан кейін екі жақтың қарым-қатынасына әсер етеді;

- орындалатын функциялар мен операцияларға жауапкершілікті арттыру.

Бұқаралық кәсіп өкілдері әдетте сыртқы және ішкі бақылау режимінде жұмыс істейді. Бұл ең алдымен дәрігерлерге, мұғалімдерге, тәрбиешілерге, қоғамдық тәртіп сақшыларына, қызмет көрсету қызметкерлеріне қатысты. Олардың іс-әрекетінің процессуалдық мазмұны олар үнемі бірлескен іс-әрекетті жүзеге асыратын субъектінің күйіне еніп, сол күйде болуы керек екендігінде.

Адамдармен жұмыс істеп, өз міндеттеріне адалдықпен қарайтын әрбір адам сеніп тапсырылған іскер серіктестер – тұтынушылар, пациенттер, студенттер, клиенттер, жолаушылар, сатып алушылардың игілігі үшін моральдық және құқықтық жауапкершілікте болады, адам денсаулығы мен өмірі үшін жауапкершілік ерекше жоғары. Бағасы жоғары - жүйке кернеуі. Мысалы, хирургтар «өте» жұмыс істейді, жауапкершілік пен өзін-өзі бақылаудың үлкендігі соншалық, зерттеулерге сәйкес, осы медициналық мамандықтағы дәрігерлер басқа әріптестеріне қарағанда ертерек қайтыс болады.

Тұлғааралық қарым-қатынас саласындағы кез келген кәсіпқой орындалатын функциялар мен операцияларға жауапкершілікті ынталандыруға арналған арнайы әлеуметтік институттардың тұрақты қысымына ұшырайды. Мұндай институттардың арасында қатаң және нақты рөлдік ережелер, жеке және тұтынушы құқықтары, нарық және бәсекелестік туралы заңдар, лицензиялау және жұмыссыздық бар. Бұл танылған институттар біздің қоғамда дамып келе жатқанда, орындалатын іс-әрекеттерге сыртқы және ішкі бақылау одан әрі күшейеді және, тиісінше, эмоционалды күйзеліс мәселесі нашарлайды.

Бұл жерде «шағымдар кітабының» сыпайы сипатын атап өткен жөн. «Шағымдар» институты – бұл кәсіпқойдың іс-әрекетіне әлеуметтік-құқықтық бақылаудың заманауи нысандарының пародиясының бір түрі. емдеу, қызмет көрсету немесе оқыту саласы «Шағым» ренжіген немесе қанағаттанбаған субъектіге найзағай қызметін атқарды, ол кәсіпқойдың жауапкершілігін арттыру құралы болды. «Шағымды» айла-шарғы жасауға, оны елемеуге де болады. «Шағым» шенеуніктің мәртебесін арттырады, өйткені оның рұқсат беруге немесе «тежегішті қоюға» құқығы бар. Тоталитарлық режимнің бұл архаикалық өнертабыс күндері санаулы деп үміттенейік, бірақ осы жағымды фактімен қатар кәсіби коммуникацияда энергия шығаруды арттыру ықтималдығы артады;

- кәсіби қызметтің қолайсыз психологиялық атмосферасы.

Бұл екі негізгі жағдаймен анықталады: тігінен, «басшы-бағынушы» жүйесінде және көлденең, «әріптес-әріптес» жүйесінде қақтығыс. Жүйкелік жағдай кейбіреулерді эмоцияларын ысырап етуге итермелейді, ал басқалары психикалық ресурстарды сақтаудың жолдарын іздейді.

Ерте ме, кеш пе, жүйкесі күшті парасатты адам эмоционалды күйіп кету тактикасына сүйенеді: бәрінен және бәрінен аулақ болыңыз, бәрін жүрегіңізбен қабылдамаңыз, жүйкеңізді сақтаңыз;

- қарым-қатынас саласындағы кәсіби маман айналысатын психологиялық қиын контингент.

Дәрігерлер үшін бұл ауыр науқастар және өлім аузында жатқан науқастар. Мұғалімдер мен тәрбиешілердің мінез-құлқында ауытқуы бар, жүйке жүйесі, психикалық дамуы тежелген балалар бар. Басшының немесе командирдің қарамағында мінезі ерекше, невроздар, психопатизация белгілері бар, тәртіпті бұзушылар, шамадан тыс ішетін жауапсыз қызметкерлер бар. Қызмет көрсету персоналында капризді және дөрекі клиенттер бар. Полиция қызметкері қоғамдық тәртіпті қасақана бұзушы. Егер сіз адамдармен жұмыс жасасаңыз, күн сайын дерлік сіз «жүйкенізді бұзатын» немесе «сені жынды ететін» клиентті немесе пациентті кездестіресіз. Сіз еріксіз мұндай жағдайларды болжай бастайсыз және эмоционалды ресурстарды үнемдеуге жүгінесіз, өзіңізді формуланы пайдалана отырып: «сен назар аудармау керек ...» деп сендіреді. Бақылауларыңыздың статистикасына байланысты сіз эмоционалды түрде кімге мән бермеу керек екенін қосасыз: әдепсіз, ақымақ, ақымақ, капризді немесе азғын. Психологиялық қорғаныс механизмі табылды, бірақ эмоционалды ажырасуды орынсыз қолдануға болады, содан кейін сіз толығымен қалыпты іскерлік қарым-қатынас серіктесінің қажеттіліктері мен талаптарына кірмейсіз. Осының негізінде түсінбеушілік пен жанжал туындайды, эмоционалды күйіп қалу оның дисфункционалды жағынан көрінеді.

Эмоционалды шаршауды тудыратын ішкі факторлар:

- эмоционалды қаттылыққа бейімділік.

Психологиялық қорғаныс құралы ретінде эмоционалды күйіп кету, әрине, реактивті және қабылдау қабілеті төмен және эмоционалды түрде ұстамды адамдарда тезірек пайда болады. Керісінше, серпінді жүйке процестері бар импульсивті адамдарда «жану» белгілерінің қалыптасуы баяу болады. Импрессивтілік пен сезімталдықтың жоғарылауы қарастырылып отырған психологиялық қорғаныс механизмін толығымен бұғаттап, оның дамуына кедергі келтіруі мүмкін. Айтылғандарды өмір қайта-қайта растайды. Көбінесе адам зейнеткерлікке шыққанға дейін «адамдармен» жұмыс істегеннен кейін өзінің сезімталдығын, эмоционалды қатысуын, қатысу және жанашырлық қабілетін жоғалтпаған;

- кәсіби іс-әрекет жағдайларын интенсивті интериоризациялау (қабылдау және тәжірибе).

Бұл психологиялық құбылыс берілген тапсырмаға немесе орындайтын рөлге жауапкершілігі жоғары адамдарда кездеседі. Адамдармен жұмыс істейтін маманның жастық, тәжірибесіздік және, мүмкін, аңғалдық салдарынан бәрін тым эмоционалды түрде қабылдап, өзін тапсырмаға қорықпай тапсыратын жағдайлар жиі кездеседі. Тәжірибедегі әрбір күйзеліске ұшыраған жағдай жанға терең із қалдырады. Іс-әрекет субъектісінің тағдыры, денсаулығы және әлауқаты қарқынды серіктестік пен эмпатияны, ауыр ойлар мен ұйқысыздықты тудырады. Бірте-бірте эмоционалды және энергетикалық ресурстар таусылады және оларды қалпына келтіру немесе психологиялық қорғаудың сол немесе басқа әдістеріне жүгіну қажеттілігі туындайды. Осылайша, кейбір мамандар біраз уақыттан кейін жұмыс профилін, тіпті мамандығын да өзгертеді.

Көбінесе кәсіпқойдың жұмысы қарқынды интернационализация және психологиялық қорғаныс кезеңдері арасында ауысады. Кейде қызметтің жағымсыз жақтарын қабылдау қиындайды, содан кейін адам стресстік жағдайларға, жанжалдарға, жіберілген қателіктерге қатты алаңдайды. Эмоционалды күйіп кету енжарлық пен апатияға айналды.

- кәсіби іс-әрекетте эмоционалды қайтаруға әлсіз мотивация.

Мұның екі аспектісі бар. Біріншіден, коммуникация саласындағы кәсіпқой өз қызметінің субъектісіне қатысы бар және эмпатия көрсетуді қажет деп санамайды немесе қандай да бір себептермен мүдделі емес. Сәйкес психикалық күй эмоционалды күйіп қалуды ғана емес, сонымен бірге оның экстремалды формаларын - немқұрайлылықты, немқұрайдылықты және рухани байсалдылықты тудырады.

Екіншіден, адам үйренбеген, кәсіби қызмет субъектілеріне қатысты эмпатия мен сыбайластық үшін өзін қалай марапаттау керектігін білмейді, ол өзін-өзі бағалау жүйесін басқа құралдармен - материалдық немесе позициялық жетістіктермен қолдайды. Альтруистік эмоционалды қайтару мұндай адамға ештеңені білдірмейді және ол оған мұқтаж емес, одан қанағаттанбайды. Әрине, «жану» ол үшін қарапайым және оңай. Альтруистік құндылықтары бар адам - бұл басқа мәселе. Ол үшін басқаларға көмектесу және жанашырлық таныту маңызды. Ол қарым-қатынаста эмоционалдылықты жоғалтуды моральдық жоғалтудың көрсеткіші ретінде, адамдық жоғалту ретінде сезінеді;

- моральдық кемшіліктер және тұлғаның бағдарсыздығы. Бәлкім, кәсіпқойда адамдармен жұмыс істей бастағанға дейін моральдық кемшілік болған немесе оны қызмет барысында алған. Моральдық кемістік іскер серіктестермен қарым-қатынаста ар-ождан, ізгілік, адалдық, адалдық, басқа адамның құқықтары мен қадір-қасиетін құрметтеу сияқты моральдық категорияларды қоса алмаудан туындайды.

Моральдық бағдардың бұзылуы басқа себептерден - жақсы мен жаманды ажырата алмау, жеке адамға келтірілген зияннан пайда әкеледі.

Алайда, моральдық кемістік жағдайында да, моральдық дезориентация жағдайында да эмоционалды күйіп кетудің қалыптасуы жеңілдетіледі. Қызмет субъектісіне немқұрайлы қарау және орындалатын міндеттерге немқұрайлылық ықтималдығы артады.

Кез келген әрекет тұлғаның қалыптасуы мен дамуына қатысады. Дегенмен, құқық бұзушылармен көптеген сағаттар, әр жұмыс күні, көп жылдар бойы кәсіби «байланыс» олармен жұмыс істейтін кәсіби маманды, атап айтқанда, полиция қызметкерін деформациялауы мүмкін. Оған қылмыскерлерді ұстау және бейтараптандыру кезінде қайталанатын стресс (және бұл жарاقاتтан кейінгі стресстік бұзылуларды тудыруы мүмкін) және ерекше моральдық күйзеліс («жеке күйіп қалуға» әкелетін) және жиі мәжбүрлі ұзақ жұмыс күндері әсер етеді. Осының бәрі құқық қорғау органы қызметкерінің жеке басындағы өзгерістердің өте күрделі бейнесін жасай алады.

Сарапшылар «психологиялық күйзелуді» тудыратын келесі факторларды қамтиды:

- жеке психологиялық факторлар (төзімділіктің төмен деңгейі, өзін-өзі бақылау, өзін-өзі бағалау, шамадан тыс алаңдаушылық, моральдық және материалдық жауапкершіліктен қорқу, оқшаулану, ұялшақтық);

- әлеуметтік-психологиялық факторлар (қолдау сезімін жоғалту, ұжымдағы өзара көмек, еңбек шығындары мен оған төленетін сыйақы деңгейі арасындағы сәйкессіздік, қызметкерге кәсіптің талаптары мен оның ішкі ресурстары арасындағы сәйкессіздік, кәсіби дербестік пен қатаң талаптар арасындағы сәйкессіздік басқару, этикалық және жеке принциптер арасындағы, әділеттілікті объективті және субъективті түсіну арасындағы);

- кәсіптік қызметтің қиын жағдайлары (тұрақты уәжсіз жұмыс жүктемесі, уақыттың жетіспеушілігі, ұзақ жұмыс уақыты, тұрақты емес сағаттар, эмоционалды шиеленіс жағдайында адамдармен жұмыс істеу, адамдармен кері байланыстың болмауы, шешілетін мәселелердің жоғары әлеуметтік ауырлығы, тәуелсіздік және жоғары жауапкершілік шешімдер қабылдау кезінде).

Сонымен қатар, «кәсіби күйіп кету» кәсіби қызметінің ерекшеліктеріне байланысты үнемі ішкі жанжалдарды бастан кешіретін адамдарға әсер етуі мүмкін. Жұмыс пен жанұяның арасында үзілген немесе күнделікті өз мүмкіндіктері мен кәсіпқойлығын дәлелдеу үшін үнемі қысым көріп, ер әріптестерімен бәсекелесетін әйел тергеушілер мысал бола алады.

Үнемі жұмысын жоғалту қаупі төніп тұрған қызметкерлер, мысалы, мамандығының немесе атқаратын лауазымы бойынша дипломдық біліктілігінің сәйкес келмеуіне немесе жас шегіне жетуіне байланысты «шаршауға» бейім. Жұмыс таппау, сұранысқа ие болмау немесе әлеуметтік мәртебесін жоғалту қорқынышы осындай кең таралған синдромның дамуына негіз болуы мүмкін.

Сондай-ақ, «эмоционалды күйіп кету» кәсіби күйзелісті сәтті жеңу тәжірибесі бар және өмір мен жұмыстың стресстік жағдайында сындарлы өзгерістер жасауға қабілетті адамдар үшін онша маңызды емес екенін атап өткен жөн.

Мұндай адамдардың мінез-құлық ерекшеліктері туралы айтатын болсақ, олардың жеке мәселелерін шешуде жоғары ұтқырлық, ашықтық, көпшілдік, дербестік сияқты жеке психологиялық ерекшеліктерін атап өту керек.

Тұрақты күйзеліс фонында бірте-бірте дамитын жағдай бола отырып, бұл синдром үш кезеңнен өтеді.

Бірінші кезеңде кез келген бөлшектер мен ұсақ-түйектерді ұмытып кету (қажетті құжатты оқуды, маңызды қоңыраулар жасауды, басшылыққа бірденені хабарлауды және т.б. ұмытып кету) көрінеді. Қозғалыс әрекеттерін орындау процесінде бұзылулар барған сайын байқалады. «Кәсіби күйіп кетудің» бірінші кезеңі 3 жылдан 5 жылға дейін созылуы мүмкін. Оның курсының ұзақтығы қызмет түріне, жұмыс кестесінің қарқындылығына және жеке тұлғалық ерекшеліктеріне байланысты. Дегенмен, бірінші кезеңді байқау қиын болуы мүмкін.

Екінші кезеңде талданатын синдром жұмысқа, әріптестермен және отбасы мүшелерімен қарым-қатынасқа қызығушылықтың ішінара жоғалуымен сипатталады. Мұндай қызметкер бұрын кезекшілікте белсенді араласқан

адамдармен қарым-қатынастан аулақ бола бастайды. Мұндай қызметкерде «шексіз жұмыс аптасы» сезімі, мотивациясыз апатия (тіпті жұмыс аптасының басында), күш-қуаттың жетіспеушілігі, күш-қуаттың жоғалуы, мотивациялар мен қызығушылықтардың әлсіреуі, әзіл сезімі нашарлауы мүмкін. Ол сондай-ақ жиі бас ауруы мен ашуланшақтықты жоғарылатуы мүмкін. Екінші кезең зиянды факторлардың саны мен қарқындылығына тікелей байланысты. Ол 5 жылдан 15 жылға дейін созылуы мүмкін.

Үшінші кезеңде «Кәсіби күйіп кету» синдромы жұмысқа, жеке өмірге деген барлық қызығушылықтың жоғалуымен сипатталады және эмоционалды немқұрайлылықпен, күштің үздіксіз жоғалуымен, «тұзаққа түсіп қалу» сезімімен, икемділіктің, тәуелсіздіктің және сыни ойлаудың жоғалуымен бірге жүреді. Жалғыздыққа ұмтыла отырып, мұндай адамдар барлық байланыстарды үй жануарларымен және табиғатпен қарым-қатынаспен шектейді. Бұл кезең 20 жылға дейін созылуы мүмкін^[4].

Жеке жұмысшыларда бұл «күйіп қалу» белгілерінің біртіндеп дамуы бүкіл ұжымның және тіпті ұйымның «кәсіби күйіп қалуына» әкелуі мүмкін. Бұл синдромға тән жалпы психоэмоционалды белгілермен айқын дәлелденетін болады. Көп жағдайда ұйымның «шаршауы» оның қызметкерлерінің толық пессимистік көзқарасымен, жұмыс нәтижелеріне қанағаттанбауымен, басшылық тарапынан әділетсіз айыптаулармен және ағымдағы жағдайды өз бетімен өзгерту мүмкіндігіне сенімін жоғалтумен байланысты.

Ұйымдағы «кәсіби шаршаудың» негізгі себептерін мына жерден іздеу керек.

- Барлық деңгейдегі басшылардың жиі ауысуы.
- Жыл сайынғы ұйымдастырушылық және кадрлық өзгерістер.
- Басқару стратегиясы мен тактикасының арасындағы тұрақты сәйкессіздіктер мен қайшылықтар.
- Қызметкерлерге функционалды емес талаптардың артуы.
- Кәсіби, моральдық және психологиялық қасиеттеріне байланысты дайын емес және осы функцияларды орындауға қабілетсіз тұлғаларды басшылық лауазымдарға жоғарылату.
- Еңбек өнімділігін (тиімділігін) бағалаудың объективті критерийлерінің болмауы.
- Персоналды ынталандырудың тиімсіз жүйесі.

«Психологиялық шаршаудың» алдын алу процесінде шешілетін міндеттерді кәсіби деформацияның алдын алу міндеттеріне жатқызуға болады, бірақ басты назарды жеке және әлеуметтік-психологиялық мәселелерді шешуге аудару керек және ең алдымен, шарттар:

- қызметкерлердің кәсіби дербестігін, дербестігін және өз жұмысының нәтижелеріне мотивациялық қызығушылығын дамыту үшін;
- кәсіби дағдыларды игеруге деген ұмтылыстарын қанағаттандыру;
- моральдық және материалдық ынталандыру үшін;
- жеке жұмысшыларды ұжым ретінде тануға;
- жұмыс орнында барынша қолайлы жағдай жасау.

Ақырында, «кәсіби күйіп кетуге» қарсы тұру көбінесе әрбір қызметкердің өзіне де, басқа адамдарға да оң, оптимистік көзқарастар мен құндылықтарды қалыптастыру және сақтау қабілетіне байланысты. Психолог Н.В.Самукина, басқа авторлар сияқты, мұндай тұрақтылықты дамыту ережелерін ұсынады:

- өзіңіздің қабілеттеріңізге, бірегейліктеріңізге сеніңіз, өзіңізге қанағаттануға тырысыңыз;

- Мүмкіндігінше, өзіңізге ұнайтын нәрсені жасаңыз және ынта тудырмайтын әрекеттерден аулақ болыңыз. «Өз ісінмен» айналысып, белгілі бір шеберлікке кезең-кезеңімен қол жеткізу арқылы ғана кәсіби өзін-өзі қамтамасыз етуге болады;

- басқалар үшін өмір сүруді тоқтатып, өз өміріңізге шоғырланыңыз;

- жұмыс (қызмет) мен жеке мүдделер (қажеттіліктер) арасында уақытты үйлесімді бөлу;

- өткен күнді, айды, жылды қорытындылауға байсалдылықпен қарау;

- кімге айтылса, қорқынышқа немесе кінәлілікке қарамастан «жоқ» деп айтуды үйреніңіз.

Сонымен, «кәсіби күйіп кету» синдромын емдеудің әмбебап әдісі жоқ екеніне қарамастан, бұл мәселені жеке деңгейде де, әлеуметтік деңгейде де шешуге болады. Қалай болғанда да, кәсіби маман мезгіл-мезгіл тоқтап, өзінің кәсіби қызметіне деген көзқарасы туралы ойлануы керек. Сіздің іс-әрекеттеріңізге сырттан қарап, көптеген жаңа оң мүмкіндіктерді көруге мүмкіндік бар және бұл жаңа көзқараста тек моральдық емес, психологиялық компонентке де орын бар.

ПО қызметкерлерінің күйзеліске төзімділік деңгейін арттыру үшін келесі негізгі әдістерді қолдану ұсынылады.

1. Релаксация әдістері. Адам тәрбиесіденде де дұрыс релаксация, және эмоционалдық деңгейде. Автотренинг, бұлшықет релаксациясы, өнімділікті жылдам қалпына келтіру және функционалдық жағдайды оңтайландыру әдістері және т.б. Мұндай әдістерді үйрену өте оңай және күнделікті өмірде үнемі пайдалануды талап етеді.

2. Тыныс алу техникасы. Сіздің эмоционалдық күйіңізді басқаруға арналған жаттығулар әртүрлі тыныс алу түрлерінің көмегімен жүзеге асырылады. Теріс эмоцияларды жеңуге көмектесетін тыныс алу әдістерінің үлкен саны бар (голотропты тыныс алу, қайта туылу және т.б.).

3. Өзін-өзі реттеу. Күнделікті мәселелерді шешуге және өмірлік мақсаттарға жетуге көмектесетін стресске төзімділікті арттырудың және өзін-өзі танудың, ішкі шоғырлануды арттырудың әмбебап құралы. Әдістеменің мәні қызметкерлерді олардың сана астымен дұрыс қарым-қатынас жасау дағдыларына үйрету, ми жарты шарларының қызметін үйлестіру және денсаулықты сақтауға оң көзқарасты қалыптастыру болып табылады.

4. Ағзаның табиғи биоритмдері. Ең маңызды фактор - ұйқы мен сергектіктің, жұмыс пен демалыстың дұрыс бөлінуі. Жоғары стресске төзімділіктің алғышарты - толық түнгі ұйқы (7-8 сағат), оның барысында дене өзін-өзі реттеу және өзін-өзі емдеу процестерін бастайды. Ұйқының болмауы

дененің қарсылығын тез төмендетуге әкеледі.

5. Стресстен қорғайтын тамақтану. Дененің стресске төзімділігі жүйке және эндокриндік жүйелердің функционалдық жағдайына байланысты болғандықтан, диетада осы жүйелерге қажетті барлық компоненттер болуы керек: ақуыздар, майлар, көмірсулар, витаминдер және микроэлементтер. Көбінесе стресс тамақтанудың бұзылуына әкеледі, мысалы, «тамақтану проблемасы», тәттілерді, крахмалды тағамдарды немесе алкогольді теріс пайдалану. Мұндай жағдайларда дұрыс әдіс - диетологпен бірге психотерапевттің жеке бағдарламасын әзірлеу.

6. Арнайы құрылғылар мен жабдықтарды қолдану арқылы психокоррекциялық әдістер. Қазіргі уақытта стресске төзімділік пен релаксацияны арттыру үшін қажетті физиотерапиялық құрал-жабдықтар бар. Мұндай құрылғыларды пайдаланудың мақсаты - денені «пайдалы» функционалдық күйге үйрету және дененің табиғи бейімделу процестерін ынталандыру.

7. Жеке, топтық немесе отбасылық психотерапия. Терапия процесінде күйзеліс көзі бола алатын тұлға ішілік және тұлғааралық қарым-қатынастардың жеке ерекшеліктері мен деструктивті түрлері түзетіледі.

Ішкі істер бөлімі бастығының құзыретінің маңызды құрамдас бөлігі эмоционалды күйіп кету синдромы мәселесін нақты түсіну және кәсіби күйіп кету құбылыстарының алдын алу және түзету бойынша психологиялық жұмыстың практикалық шараларын ұйымдастыру болып табылады, мысалы:

- психологиялық білім беру;
- психодиагностика;
- психокоррекция;
- қызметкерлерді оңалту.

Кәсіби күйіп кету синдромы кезіндегі психологиялық жұмыстың бұл бағыттары оны тудыратын себептерге де әсер ету үшін де, полиция қызметкерінің стресс факторларының жағымсыз әсерлеріне психологиялық қарсылығын арттыруға арналған. Психологиялық тұрақтылықтың ең маңызды аспектісі - психикалық өзін-өзі реттеу дағдылары, олар арнайы психотехникалық әдістер (бұлшықет немесе тыныс алу релаксациясы, медитация, мануальды терапия және т.ш.амадан тыс жұмыс кернеуі, жұмсалған күш пен алынған нәтиже арасындағы жеке тепе-теңдікті табу, жұмыс пен демалысты дұрыс ауыстыру).

Осылайша, ПО қызметкерлері арасында кәсіби күйіп кетудің жан-жақты профилактикасының мақсаты ЭКС анықтайтын объективті де, субъективті де факторларды дезактивациялауға бағытталған ішкі істер бөлімдерінің басшылары, бөлімшелердің психологтары және полиция қызметкерлері тікелей субъектілері болып табылатын арнайы ұйымдастырылған психологиялық жұмыс болады.

Кәсіби шаршауды тудыратын объективті факторлар тұрғысынан ішкі істер бөлімінің бастығы бөлім психологтарының қатысуымен ең алдымен еңбек жағдайларын және кәсіби қызметтің басқа да әлеуметтік-психологиялық

сипаттамаларын оңтайландыру бойынша жұмыс жүргізуі керек. Сондай-ақ:

- бағынушыға функционалдық жүктеменің рұқсат етілген деңгейінен аспау;
- еңбек және демалыс режимін сақтауға;
- бөлімшеде қолайлы әлеуметтік-психологиялық климатты сақтау;
- өндірістік жанжалдардың алдын алу және шебер шешу, еңбекті материалдық және моральдық ынталандырудың әділ бөлінуін қадағалау;
- ұйымдық мәдениет деңгейін арттыру (қарым-қатынастар, құндылықтар, дәстүрлер және т.б.);
- көшбасшылық стилін оңтайландыру.

Команда мүшелері өздерінің қызметтік құқықтары мен міндеттерін, лауазымдық өкілеттіктерін, ортақ іс үшін жеке және ұжымдық жауапкершілік салаларын нақты түсінуі керек. Ішкі істер бөлімі бастығының бағыныштылармен жұмысының маңызды құрамдас бөлігі тұлғаның бағыттылығы құрылымындағы бұл компонент оның құндылық-семантикалық ерекшеліктерімен тікелей байланысы бар екенін ескере отырып, қызметкерлердің кәсіби ынтасын арттыру болып табылады. Жеке және ұжымдық (кәсіби) мағыналар, мақсаттар мен мотивтер арасында айқын қайшылықтардың болмауы кәсіби маманның тиімділігінің ең маңызды шарты болып табылады.

Мансаптық өсу перспективалары, мансап, қызметкерлерді ынталандыру өзін-өзі тәрбиелеуге және өзін-өзі дамытуға ұмтылу, қызметкерді оқыту немесе біліктілігін арттыру кәсіби мотивацияның өсуіне ықпал ететін факторлар болып табылады. Қызметкерлерді әлеуметтік-психологиялық қамтамасыз етуді тиісті деңгейде ұйымдастыру да алдын алудың қажетті шарты болып табылады. Кәсіби күйіп қалу синдромынан зардап шеккен қызметкерлерді түзету және оңалту сияқты психологиялық жұмыстың бағыттары бөлімше психологтарының құзыретіне жатады. Олар психикалық денсаулықты сақтау үшін психотехнологияларға қатысты әдістемелік құралдардың кең ауқымын пайдалана алады және қолдануы керек:

- әлеуметтік-психологиялық тренингтер;
- жеке және топтық кеңес беру;
- коучинг (қызметкердің кәсіби өзін-өзі жүзеге асыруына көмек немесе қолдау ретінде);
- психотерапия;
- оқыту семинарлары;
- психологиялық жеңілдетудің әртүрлі құралдары (релаксация әдістері, музыкалық терапия, ароматерапия, акупунктура, арнайы химиялық заттар және т.б.).

ПО қызметкерлері арасында күйіп қалу синдромының алдын алуда көп нәрсе маманның өзіне байланысты. Белгілі болғандай, кәсіпқой қызметінің тиімділігі қызметке белсенді қатынаспен, кәсіби маңызды қасиеттер мен құзыреттілік сипаттамаларының болуымен ғана қамтамасыз етілмейді. Табысқа жетудің маңызды факторы - кәсіпқойда стресске төзімділіктің жоғары болуы

және өмірге кәсіппен байланысты емес іс-әрекеттерге белсенді қатысу, мысалы: спорт, өзін-өзі шығармашылықпен көрсету, өзін-өзі тәрбиелеу және өзін-өзі дамыту. кәсіптік қызметпен анықталған жағымсыз тәжірибелерді өтеу механизмі). Қызықты қарым-қатынас, өнерден, музыкадан және әдебиеттен алынған жағымды эмоциялар да күйіп қалу синдромының алдын алады.

Осылайша, өзін-өзі болдырмау үшін келесі ұсыныстарды беруге болады:

- белсенді дене дайындығын сақтау;
- психикалық күйлердің өзін-өзі реттеу әдістерін меңгеру;
- теңдестірілген тамақтану және ұйқы;
- жұмыс көлемін сауатты есептеу және бөлу;
- күшті шаршау белгілері пайда болған кезде әртүрлі қызмет түрлеріне қысқа мерзімді ауысу;
- кәсіби мақсаттарды қою және олардың негізділігібасқа өмірлік мақсаттармен және құндылықтармен үйлесуі;
- жоғары және жеңіске деген ұмтылысқа парасатты қатынас;
- қызықты және бай эмоционалды қарым-қатынас;
- өзін-өзі дамыту және өзін-өзі тәрбиелеу;
- жағымды эмоциялық босатуды қамтамасыз ететін хобби немесе қызығушылықтың болуы және т.б.

Жоғарыда айтылған ұсыныстарды негізге ала отырып, эмоционалды күйіп қалудың алдын алу бойынша психологиялық жұмысты ұйымдастыру полиция қызметкерлерінің ұжымдарында әлеуметтік-психологиялық ахуалды жақсартуға және полиция қызметкерлерінің жұмысқа қанағаттануын арттыруға ықпал етуі тиіс. Ішкі істер органдары басшыларының эмоционалды күйіп қалу синдромы мәселесіне қатысты құзыреттілігін дамыту үшін психологиялық дайындық ведомстволық басқару персоналын оқытудың және олардың біліктілігін арттырудың әртүрлі нысандары жағдайында анағұрлым тиімді болып табылады.

Эмоционалды күйіп кетудің алдын алу үшін полиция қызметкерлерімен жұмыс істейтін психологтарға мақсаты «эмоционалды күйіп кету синдромы» әсерінің қарқындылығын болдырмау және азайту болып табылатын тұтас жүйені пайдалануды ұсынуға болады.

ПО қызметкерлерінің эмоционалды күйзелістің алдын алу бойынша шаралар жүйесінің ерекшелігі оның жүзеге асырылуы қызметі «адамнан адамға» саласына жататын қызметкерлермен жұмыс істеуге арналған. Ол қиын санаттағы адамдармен жұмыс істеуге байланысты туындайтын және кәсіби өзін-өзі жүзеге асыруға кедергі келтіретін психоэмоционалды күйлердің алдын алуға және жоюға бағытталған.

Жұмысты төрт кезең негізінде құруға болады, олардың әрқайсысының жалпы нәтижеге жетудегі өз мақсаты бар:

Бірінші кезең – кіріспе: топтағы ұйымшылдықты ұйымдастыру, сенім атмосферасын құру, есте сақтау қабілетінің даму деңгейі мен ерекшеліктерін зерттеу.

Екінші кезең – топтағы өз жұмысына қатысты өз ұстанымына қатысты өз

ұстанымын жанарту.

Үшінші кезең – кейіпкерлермен жұмыс (өз мәселесін қоғамдық талқылауға ұсынатын адам).

Төртінші кезең – соңғы кезең:

- өзінің өмірлік мәселелеріне субъективті қатынасты оларды шешудің қажетті шарты ретінде бекіту;
- өмірге шығармашылық қатынастың маңыздылығына назар аудару және өзіне және өз өміріне одан әрі субъективті және шығармашылық жұмыс үшін шабыт беру;
- өзіндік құндылықты құруға деген көзқарасты белсендіру.

Жоғарыда айтылғандарға сүйене отырып, полиция қызметкерлерінің эмоционалды күйіп қалуын түзетудің психологиялық жағдайларын айқындауға және күшіне қарай ерекшеліктері, сипаттамалары мен деңгейін көрсететін жеке құрылымдардың (жеке факторлар және құрылымның негізгі компоненттері) жиынтығы ретінде анықтауға болады. Эмоционалды шаршаудың қалыптасуына байланысты. Демек, эмоционалды күйіп кетудің негізгі нүктесі дәл психологиялық (жеке) түзету жағдайлары болып табылады.

ПО қызметкерлері арасында эмоционалды күйіп кетудің жалпы негізгі компоненттері мен детерминанттарын талдау оларды түзетудің келесі психологиялық шарттарын анықтауға мүмкіндік берді:

1. Күрделі құрылымды тұлғалық формация ретінде перфекционизм деңгейін төмендету, ол өзіне деген жоғары талап қою және ұмтылыс деңгейімен сипатталады, басқаларды талапшыл және сыншыл ретінде қабылдау, өзін басқалармен үнемі салыстыру, «табысты» жеке тұлғалар, поляризацияланған ойлау («бәрі немесе ештеңе»), назарды өз сәтсіздіктеріне, қателеріне және т.б.

2. Өзіне және әлеуметтік ортаға қатысты эмоционалды күйде, мінез-құлықта көрінетін депрессия деңгейін төмендету; психопатологиялық депрессиялық синдромға тән белгілер (көңіл-күйдің нашарлауы, мұңдылық, өз тәжірибесіне тереңдеу, алшақтық, шаршау, летаргия, интеллектуалдық стресске сезімталдық, сәйкестік, ойланбастан шешім қабылдай алмау, ұқыптылықпен, ұқыптылықпен, сезімталдықпен, жігерлілікпен үйлеседі; жанқиярлыққа дайын болу, қиыншылықтардың азапты тәжірибесі және т.б.

3. Тітіркену деңгейінің төмендеуі, ол аффективті реакцияларға бейімділікпен эмоционалды жағдайдың тұрақсыздығынан көрінеді.

4. Психопатизация деңгейін жоғарылататын және импульсивті мінез-құлық үшін алғышарттарды жасайтын стихиялық агрессивтілік деңгейін төмендету.

5. Өзіне деген достық ретінде аутосимпатия деңгейін арттыру: өзін жалпы және маңызды бөлшектерде мақұлдау, өзіне деген сенімділік пен өзін-өзі позитивті бағалауды арттыру.

6. Өзін-өзі бағалау деңгейін эмоционалды және мағыналы түрде өзінің күшіне, қабілетіне, энергиясына, тәуелсіздігіне, мүмкіндіктерін бағалауға, өз өмірін бақылауға және өзін-өзі реттеуге, өзін-өзі түсінуге («ішкі жүйелілік», «өзін-өзі түсіну», «өзіне деген сенімділік» және т. б.) біріктіретін өзін-өзі бағалау аспектісі ретінде арттыру.

7. Өзіне жақындық, өз ойлары мен сезімдеріне қызығушылық өлшемі ретінде жеке қызығушылық деңгейін арттыру.

8. Ішкі жүйелілік, өз өмірін бақылау және өзін-өзі реттеуге ұмтылу ретінде өзін-өзі бақылау деңгейін арттыру.

9. Өзгелерден өзіне деген оң көзқарасты күту ретінде басқалардан күтілетін қатынас деңгейін арттыру.

10. Ойдың, қарым-қатынастың, мінез-құлық құрылымының дамуының бұрынғы формаларына оралу түріндегі психологиялық қорғаныс ретінде регрессияның төмендеуі.

11. Қайғы, шынайы немесе ойдан шығарылған жоғалту, жетіспеушілік, кемшілік және осы кемшілікті түзету немесе оның орнын толтыру әрекеті үшін қайғы-қасірет сезімін қамтитын өтемақыны арттыру.

12. Басқалардан: отбасынан, достарынан және т.б. проблеманы тиімді шешу үшін көмекке және қолдауға белсенді сұрау ретінде әлеуметтік қолдау іздеудің жеңу стратегиясын пайдаланудың азаюы.

13. Адамдардың кәсіби іс-әрекетінің әртүрлі кезеңдерінде пайда болатын және эмоционалды, когнитивтік және физикалық мүмкіндіктерін біртіндеп жоғалтумен сипатталатын көп өлшемді, жұмысқа байланысты және ең алдымен психикалық синдром ретінде эмоционалды күйіп қалудың қалыптасуының қорытынды көрсеткішінің деңгейін төмендету. ұзаққа созылған кәсіби стресстің әсерінен энергия, өзін көрсетедіпсихоэмоционалды сарқылу белгілері, созылмалы шаршау, цинизм және орындалған жұмысқа қанағаттанудың төмендеуі.

Ұсынылған практикалық ұсынымдар негізінде полиция қызметкерлері арасында эмоционалды күйзеліс деңгейін төмендету бойынша психокоррекциялық жұмыстарды келесі бағыттар бойынша жүргізуге болады:

- кәсіби күйіп кетудің қалыптасуын анықтайтын факторларды түзету;
- әртүрлі деңгейдегі эмоционалды күйзеліспен полиция қызметкерлерінің жеке құрылымын түзету;
- белгілі бір психологиялық жағдайларға негізделген эмоционалды күйіп қалуды түзету.

Бұдан шығатыны, шамадан тыс перфекционизм, депрессия, тітіркену, стихиялық агрессивтілік және т.б. сияқты «теріс» жеке формациялардың күйлер мен қасиеттердің төмендеуі, өзіне деген көзқарас деңгейінің жоғарылауы (аутосимпатия, өзіне деген сенімділік, жеке қызығушылық) , басқалардың күтілетін қатынасы) және «жұмыс-жеке өмір» континуумында тепе-теңдікті сақтауға дұрыс көзқараспен белсенді күресу стратегиялары мен психологиялық қорғаныстың жетілген тетіктерін пайдалану - бұл түзету әрекеті кезінде қателікке әкелуі мүмкін психологиялық жағдайлар. эмоционалды күйіп қалудың қалыптасу деңгейінің төмендеуі.

Осылайша, полицейлер арасындағы эмоционалды күйзеліс жай күйзелістің нәтижесі емес, полиция қызметкерлері кәсіби қызметінің ерекшеліктеріне байланысты күнделікті ұшырайтын бақыланбайтын күйзелістің салдары болып табылады. Эмоционалды күйіп кету немқұрайлылықпен, эмоционалды

шаршаумен, жеке қабілетсіздік сезімімен, кәсіби өзін-өзі теріс қабылдаумен сипатталады. Эмоционалды күйіп кету белгісіздікке, сұранысқа ие болмау сезіміне, әріптестерден алшақтыққа, тітіркенуге және жұмысқа қатысты көңілсіздікке әкеледі.

Жоғарыда айтылғандардың негізінде полиция қызметкерлерінің эмоционалды күйіп қалуын түзетудің психологиялық жағдайларын күштілігі оның сипаттамаларын, ерекшеліктерін және қалыптасу деңгейін анықтайтын жеке құрылымдардың (жеке факторлар және құрылымның негізгі құрамдас бөліктері) жиынтығы ретінде анықтауға болады. Эмоционалды күйзеліс.

ПО қызметкерлерінің күйзеліске төзімділік деңгейін арттыру үшін келесі негізгі әдістерді қолдану ұсынылады.

1. Релаксация әдістері. Адам тәрбиесі денеде де дұрыс релаксация, және эмоционалды деңгейде. Автотренинг, бұлшықет релаксациясы, өнімділікті жылдам қалпына келтіру және функционалды жағдайды оңтайландыру әдістері және т.б.

2. Тыныс алу техникасы. Сіздің эмоционалды күйіңізді басқаруға арналған жаттығулар әртүрлі тыныс алу түрлерінің көмегімен жүзеге асырылады. Теріс эмоцияларды жеңуге көмектесетін тыныс алу әдістерінің үлкен саны бар (голотропты тыныс алу, қайта туылу және т.б.).

3. Өзін-өзі реттеу. Күнделікті мәселелерді шешуге және өмірлік мақсаттарға жетуге көмектесетін стресске төзімділікті арттырудың және өзін-өзі танудың, ішкі шоғырлануды арттырудың әмбебап құралы.

4. Ағзаның табиғи биоритмдері. Ең маңызды фактор - ұйқы мен сергектіктің, жұмыс пен демалыстың дұрыс бөлінуі.

5. Стресстен қорғайтын тамақтану. Дененің стресске төзімділігі жүйке және эндокриндік жүйелердің функционалды жағдайына байланысты болғандықтан, диетада осы жүйелерге қажетті барлық компоненттер болуы керек: ақуыздар, майлар, көмірсулар, витаминдер және микроэлементтер.

6. Арнайы құрылғылар мен жабдықтарды қолдану арқылы психокоррекциялық әдістер. Қазіргі уақытта стресске төзімділік пен релаксацияны арттыру үшін қажетті физиотерапиялық құрал-жабдықтар бар.

7. Жеке, топтық немесе отбасылық психотерапия. Терапия процесінде күйзеліс көзі бола алатын тұлға ішілік және тұлғааралық қарым-қатынастардың жеке ерекшеліктері мен деструктивті түрлері түзетіледі.

2. ЭКС жұмыс орнындағы күйзелістің қолайсыз шешілуі нәтижесінде көрінеді.

Шаршау белгілері:

- Мінез-құлықтың өзгеруі: зерігу, жұмысқа баруға қарсылық, кешігіп келу, заттарды қолдану, жазатайым оқиғаларға бейімділік, шығармашылықтың төмендеуі.

- Сезімдердің өзгеруі: депрессия, әзіл-оспақ, сәтсіздік сезімі, кінәлау, ашуланшақтық, ашуланшақтық, ашулану сезімі.

- Ойлаудағы өзгерістер: концентрацияның төмендеуі, қатаңдық, күдік, сенімсіздік, жәбірленуші менталитет, қатыгездік.

- Денсаулықтың өзгеруі: ұйқының бұзылуы, шаршау, иммунитеттің төмендеуі.

ЭКС даму кезеңдері (Селье бойынша).

- **I Кернеу фазасы.**

Бұл эмоционалды күйіп кетуді қалыптастырудағы хабарлаушы және «қоздырғыш» механизм. ЭКС дамуының алдында адам жұмысқа толығымен сіңіп, оған қатысы жоқ қажеттіліктерден бас тартып, өз қажеттіліктерін ұмытып кететін белсенділіктің жоғарылау кезеңі басталады. Егер қызметкердің бұл күш-жігері барабар бағаланса және қолдау көрсетілсе, адам өз жұмысының маңыздылығы мен маңыздылығын сезінсе, ЭКС дамымайды. Егер жоқ болса және идеялардың күйреуі орын алса, онда ЭКС өз дамуын алады.

- **II Қарсыласу кезеңі.**

Адам психологиялық жайлылыққа ұмтылады, сондықтан сыртқы жағдайлардың қысымын азайтуға тырысады.

- **III Шаршау кезеңі.**

Ол жалпы энергия тонусының төмендеуімен және жүйке жүйесінің әлсіреуімен сипатталады. «Түйіну» жеке тұлғаның ажырамас атрибутына айналады.

«Түйінудің» метастаздары адамның құндылықтар жүйесіне енеді. Антигуманистік көзқарас пайда болады. Тұлға адамдармен жұмыс істеу қызық емес, қанағаттанбайды және әлеуметтік құндылықты білдірмейді деп мәлімдейді.

Күйіп қалу синдромының дамуына әсер ететін факторлар

ЭКС пайда болуы мен дамуына не әсер етеді? Күйіп қалудың дамуына әкелетін кейбір факторларды атап өтейік.

Жеке мансаптық өсу мүмкіндігінің болмауы.

Қатысуды жоғалтумен, төмен тиімділікпен және өнімділік көрсеткіштерінің төмендеуімен сипатталады.

Қолайсыз жұмыс ортасы.

Әріптестердің уытты қатынасы, құрметтемеушілік және жұмыста дұшпандықтың басқа да көріністері.

Кәсіби мойындаудың болмауы.

Қызметкер еңбегінің құнсыздануы және орындалған жұмыстың маңыздылығын жеткіліксіз мойындау өз еркімен жұмыстан босату себептерін зерттеуде ең жоғары пайыздардың біріне ие.

Жеке өмірді жұмысқа ауыстыру және жұмыс уақытын сақтамау.

Сіздің кәсіби және жеке өміріңіздің арасындағы теңгерімсіздік - күйіп қалудың тікелей жолы. Осылайша, Азия елдерінде жұмыс менталитетіне және айтылмаған әлеуметтік ережелерге байланысты жұмыс уақытының үлкен пайызы пайда болады, бұл тіпті жұмыс орнында өлімге әкеледі: Жапонияда оларды кароши деп атайды, Қытайда - голаос, Кореяда - кварос (шамамен). Оңтүстік Кореяда жұмыс істеу туралы осы және тағы басқалар

Монотонды немесе мағынасыз жұмыс.

Тапсырмалар арасында ауыса алмау және орындалатын жұмыстың мақсатын түсінбеу цинизмнің пайда болуына және кәсіби жетістіктердің төмендеуіне ықпал етеді.

Көзге көрінбейтін нәтижелермен жоғары жауапкершілік.

Орындаушылар ғана емес, жасаушылар да өз жұмысында белгісіздіктің өте жоғары дәрежесіне және тұрақты күйзелісті тудыратын шешім қабылдауға жоғары жауапкершілікке ие.

Белгісіздік.

Сіздің нақты тапсырмаларыңызды, мерзімдеріңізді және нәтижелерді күтуіңізді түсінбеу қызметкердің эмоционалдық жағдайын айтарлықтай төмендетеді.

Қолайсыз немесе қауіпті жұмыс жағдайлары.

Қолайсыз еңбек жағдайлары қызметкердің өнімділігіне кері әсер етеді – мысалы, қараңғы немесе шулы ортада зейінді шоғырландыру қиынырақ, ал күйзеліске түсу оңайырақ.

Қызметкердің психологиялық портреті.

Тәуекел тобына өздерін толығымен өз кәсібіне арнауға бел буған және қайтадан демалуға мүмкіндік бермейтін жұмысқұмарлар мен мансапқорлар жатады.

Синдром дамуының 12 фазасы

Америкалық психиатр Герберт Фрейденбергер өзінің әріптесі Гейл Нортпен бірге күйіп қалудың 12 фазасын анықтады, оның белгілеріне назар аудару керек.

Өзін-өзі бекіту. Әдетте, шаршау басшылардың, әріптестердің, клиенттердің, пациенттердің өз еңбегін және өзін бағаламау сезімінен басталады. Адам көп жұмыс істеу арқылы өзін бекіту керек екенін түсінеді.

Көп жұмыс істеу. Төмен бағаланбау сезімін өтуге тырысып, адам көбірек ресурстарды жұмсай отырып, қарқынды жұмыс істей бастайды.

Қажеттіліктерді елемеу. Жұмыс жүктемесінің жоғарылауы нәтижесінде ұйқы, тамақтану және басқа қажеттіліктер, соның ішінде әлеуметтік өзара әрекеттесу мәселелері туындайды - жұмыста кешігулер басталады, отбасымен және достарымен қарым-қатынас көлемі азаяды.

Қақтығыстарды елемеу. Біраз уақыттан кейін қоршаған орта адамның бірдеңе дұрыс емес екенін байқай бастайды және бұл туралы оған айтады, бірақ ол күйіп қалудың алғашқы кезеңдерінде басқалардың пікірлеріне сезімтал емес және осы негізде қақтығыстарға түсуден аулақ болады.

Мәндерді қайталау. Қоршаған ортадан одан да көп алшақтау бар, жұмыс демалыс және кештерді алады, достармен уақыт өткізу немесе хоббимен айналысу сияқты ескі құндылықтар жойылады.

Пайда болған проблемаларды жоққа шығару. Адамдармен тіл табысу қиындай түседі, өзін аяу, цинизм, агрессия пайда болады.

Шығару. Әлеуметтік байланыстар минимумға дейін азаяды, барлық бос уақыт жұмысқа толы. Мінез-құлықтың ауытқуы пайда болады, денсаулық проблемалары анық көрінеді.

Мінез-құлықтың айқын өзгерістері. Адам бұрынғыдай болуды тоқтатады және бұл жақын адамдарға ғана емес, айналасындағылардың барлығына айқын болады.

Деперсонализация. Жағдай кез-келген нәрсені сезіну қабілетінің жоғалуында көрінеді, айналадағының бәрі күңгірт сұр сурет ретінде қабылданады, ал жеке тұлғаның жойылуының кейбір түрлерінде жеке тұлғаның жоғалуы немесе оның бөлінуі (диссоциациясы) байқалады.

Ішкі бостық. Бұл кезеңде бостықтың орнын толтыру механизмдері іске қосылады - алкогольді асыра пайдалану, саудаға тәуелділік, стресстік тамақтану немесе керісінше аштық. Стрессті басу үшін ең әлеуметтік қолайлы әдістердің бірі - экстремалды спорт пен бос уақытты іздеу, виртуалды шындыққа өту немесе жұмысқа бару.

Депрессия. Ішкі қуысты толтыру сәтсіз әрекеттерінен кейін клиникалық депрессия кезеңі басталады. Болмыстың мәні жоғалып кетті, жұбаныш пен оптимизмге негіз жоқ.

Күйіп қалу синдромы. Суицидтік ойлармен, психикалық және физикалық денсаулықтағы ауытқулармен бірге жүреді. Шұғыл медициналық көмек қажет.

Ішкі істер бөлімі бастығының құзыретінің маңызды құрамдас бөлігі эмоционалды күйіп кету синдромы мәселесін нақты түсіну және кәсіби күйіп кету құбылыстарының алдын алу және түзету бойынша психологиялық жұмыстың практикалық шараларын ұйымдастыру болып табылады, мысалы:

- психологиялық білім беру;
- психодиагностика;
- психокоррекция;
- қызметкерлерді оңалту.

Ішкі істер бөлімі бастығының бағыныштылармен жұмысының маңызды құрамдас бөлігі тұлғаның бағыттылығы құрылымындағы бұл компонент оның құндылық-семантикалық ерекшеліктерімен тікелей байланысы бар екенін ескере отырып, қызметкерлердің кәсіби ынтасын арттыру болып табылады. Жеке және ұжымдық (кәсіби) мағыналар, мақсаттар мен мотивтер арасында айқын қайшылықтардың болмауы кәсіби маманның тиімділігінің ең маңызды шарты болып табылады.

Кәсіби күйіп қалу синдромының алдын алу

Мұғалімнің кәсіпқойлығына, шығармашылығына және өзін-өзі жүзеге асыруына кедергі болатын ең көп кездесетін кедергілердің бірі эмоционалды күйіп қалу синдромы (ЭКС) болып табылады.

Комекон - бұл физикалық, эмоционалдық, психикалық шаршау жағдайы; бұл жеке тұлғаның жарақаттық әсерлерге жауап ретінде эмоцияларды толық немесе ішінара алып тастау түрінде әзірлеген психологиялық қорғаныс механизмі.

Жанып кету - Бұл салыстырмалы түрде тұрақты жағдай, бірақ тиісті қолдау және ішкі ресурстар арқылы онымен сәтті күресуге болады.

Күйіп қалу синдромының алдын алу бойынша ұсыныстар:

Позитивті ойлаңыз. Әрбір өмірлік жағдай бізге кездейсоқ берілмейді, оның өз өмірлік сабағы бар, тіпті ең қиын сәттерде сіздің болашақ жолыңыздың артықшылықтары мен мүмкіндіктерін байқаңыз. Стресстің нағыз себебі адамдар емес, көңілсіздіктер емес, қателіктер емес, оған деген көзқарасыңыз екенін есте ұстаған жөн. Есіңізде болсын: «Кім ерте уайымдаса, ол қажетінен көп уайымдауы керек».

Өзіңізге мұқият болыңыз. Бұл шаршаудың алғашқы белгілерін дер кезінде байқауға көмектеседі.

Өз-өзіңді күт. Тепе-теңдік пен үйлесімділікке ұмтылу, салауатты өмір салтын ұстану, қарым-қатынас қажеттіліктерін қанағаттандыру

Ұйқыңыз жеткілікті. Стресс нәтижесінде қалыпты ұйқы режимі бұзылса, тұйық шеңберге түсу қаупі бар: стресс ұйқысыздықты тудырады, ал ұйқысыздық стрессті одан сайын арттырады.

Өзіңізді жақсы көріңіз, мақтаңыз, кішкентай қуаныштар беріңіз, мақтаңыз.

Істі таңдаңыз. Бейімділіктеріңіз бен мүмкіндіктеріңізге қарай. Бұл өзіңізді табуға және күшіңізге сенуге мүмкіндік береді.

Жұмыста бақыт немесе құтқарылу іздеуді тоқтатыңыз. Бұл пана емес, өз алдына жақсы іс.

Өз өмірін басқалар үшін өткізуді доғар. Өтінемін өмір сүр. Адамдардың орнына емес, олармен бірге.

Өзіңізге уақыт табыңыз. Ұйқыға және демалуға жеткілікті уақыт беріңіз. Әркімнің жұмыс істеуге ғана емес, сонымен қатар жеке өміріне, хоббиі мен қалауына құқығы бар.

Профессор В.М.Шепелдің өмір сүру формуласы: Әрбір 6 сағаттық сергектік үшін кем дегенде 1 сағатты өзіңізге, демалуыңызға және денсаулығыңызға арнау керек. Бұл дененің физикалық күшін қалпына келтіру уақыты; релаксация уақыты (релаксация); катарсис уақыты (сезімдік босату, тазарту), ойларды ауыстыру тәсілі (уайымдап, жағдайды қалай түзетуге болатынын тез анықтауға тырысудың орнына).

Әзілмен өмір сүруді үйреніңіз. «Әзіл – өмірдің тұзы, – дейді К.Чапек, – кім жақсырақ тұздалған болса, сол ұзақ өмір сүреді». Күлкі бізді шамадан тыс стресстен сақтайды. Денсаулығыңыз үшін күліңіз!

Көптеген адамдар барлық жерде уақытында болуға, қолдарынан келгеннен көп нәрсені істеуге тырысады. Өзіңізге қамқорлық жасаңыз, өмірдің қарқынын бәсеңдетіңіз! Көп, бірақ нашар істегеннен гөрі, аз, бірақ жақсырақ істеу мағынасы бар, содан кейін оны «жаман» деп уайымдайды.

Денсаулығыңызға зиян келтірмей, сәтсіздіктен аман қалуға тырысыңыз. Мәселелер мен қиындықтар кез келген адамға әсер етуі мүмкін, бұл өмір нормасы. Есіңізде болсын: «Өмір ырғақты, көтерілу мен құлдырау кезектесіп отырады».

Хобби. Міндетті түрде өзіңізге ұнайтын, сіздің кәсіби қызметіңізге қатысы жоқ нәрсені табыңыз... Сонда стресс сізге азырақ «жабысып» қалады. Кез келген

шығармашылық жұмыс тәжірибеден сауықтыруы мүмкін: сурет салу, би билеу, ән айту, мүсіндеу, тігу, кестелеу, дизайн және т.б.

Күнделікті күніізге жаңа эмоциялар, ойлар мен әрекеттерді енгізіңіз. «Жаңа күн - кәдімгі жаңа күн» бастаңыз. Сіз үйге бір жолмен қайтасыз, қарапайым стереотиптік әрекеттерді орындайсыз - «Жаңа күнде» 10 жаңа әрекетті орындауға тырысыңыз (мысалы, үйге басқа жолмен оралу, жаңа жолмен аялдаманы сұрау және т.б.). Өміріңізді әртараптандырыңыз:)

Өзіңізге эмоцияларды білдіруге мүмкіндік беріңіз кейде жай ғана сөйлескен жақсы. Эмоцияларды ішке итермелеу, жасыруға тырысу өте зиянды! Эмоционалды босату денсаулықты сақтау үшін қажет (физикалық және психикалық). Өз проблемаларыңыз туралы сөйлесу мүмкіндігі басқалармен байланыс орнатуға және өзіңізді түсінуге көмектеседі. Эмоцияларды ым-ишара, мимика, дауыс арқылы бейнелеу; қабырғадағы нысанаға заттарды лақтыру; өзіңіздің сезіміңізді салуға тырысыңыз, содан кейін оны бояңыз, оны күлкілі етіңіз немесе жыртып алыңыз; сезімдеріңізді баса көрсете отырып, біреумен сөйлесіңіз («Мен ренжідім..», «Мен бұған ренжідім..»).

Күйіп қалу синдромының алдын алу және емдеу.

ЭКС дамуынан қорғайтын нәрсені қазірдің өзінде дамыған синдромды емдеуде де қолдануға болады.

Мұнда екі аспектіні бөліп көрсетуге болады: жеке қорғаныс және ұйымдастырушылық тәсіл.

Маманға кәсіби күйіп кетуден аулақ болуға көмектесетін қасиеттерді қарастырайық.

Біріншіден, бұл адамның келесі жеке және жеке қасиеттері:

- Сіздің физикалық жағдайыңызға саналы, мақсатты күтім жасау (мысалы, спортпен айналысу және салауатты өмір салтын сақтау).

- Жоғары өзін-өзі бағалау және өзіңізге, сіздің қабілеттеріңізге және қабілеттеріңізге сенімділік (тұрақсыз өзін-өзі бағалаумен жұмыс істеу, психологиялық әдебиеттерді оқу немесе осы мәселе бойынша бағытты көрсететін психотерапевтпен байланысу).

- Жоғары кәсіби өзін-өзі бағалау (өз кәсіби деңгейіңізді үнемі арттыру қажеттілігі).

Екіншіден, кәсіби күйзелісті сәтті жеңу тәжірибесі бар адамдар күйіп қалудан аулақ болады; стресстік жағдайларда конструктивті өзгерістерге қабілетті.

Үшіншіден, ЭКС-на бейім емес адамдардың маңызды ерекшелігі - өзіне де, басқа адамдарға да, жалпы өмірге де оң, оптимистік көзқарастар мен құндылықтарды қалыптастыру және сақтау қабілеті. Жеке қорғаныс құралдарына қысқаша шолу соңында мен «Өзіне деген немқұрайлылық - бұл жарақат» деп айтқым келеді.

Өзіңізге мұқият болыңыз. ЭКС алғашқы көріністерінде әрекетті бастаңыз: демалыңыз, достарыңызбен кездесіңіз, қоршаған ортаны өзгертіңіз, шығармашылық қабілеттеріңізді ашыңыз. Қолдағы құралдар көмектеспесе, көмек сұраңыз. Бұл тренингтерге қатысу (жеке өсу тренингінен

шығармашылық тренингке дейін), психотерапевтпен жеке немесе топтық жұмыс болуы мүмкін. Есіңізде болсын, ЭКС өздігінен жойылмайды, сіз өзіңді қорғау үшін шаралар қабылдауыңыз керек. Егер сіз мәселені өзіңіз шеше алмайтыныңызды сезсеңіз, маманға баруды кешіктірмеңіз.

Тақырып 6. Ұжымдағы жанжалдар. Ұжымдағы қақтығыстарды реттеу механизмдері мен әдістері

1. Жанжал түсінігі және қақтығыс түрлері
2. Қақтығыс деңгейін төмендету жолдары

1. Қақтығыс - бұл адамдар мен ұжымдар арасында олардың бірлескен еңбек әрекеті процесінде түсінбеушілік немесе мүдделердің қарама-қайшылығы, екі немесе одан да көп тараптардың келісімінің болмауы салдарынан туындайтын қайшылық.

Қақтығыстар функционалды немесе дисфункционалды болуы мүмкін. Функционалдық қақтығыс ұйым қызметінің тиімділігінің артуына, ал дисфункциялық жанжал ұйымның тиімділігінің төмендеуіне әкеледі.

Жанжалдардың түрлері:

1. Тұлға ішілік жанжал. Мұндай жанжалке мысал ретінде бағынушыға қарама-қайшы нұсқаулар берілген жағдайды айтуға болады. Бұған жұмысқа қанағаттану деңгейінің төмендігі және өзіне деген сенімсіздік себеп болуы мүмкін.

2. Тұлғааралық жанжал. Қақтығыстың бұл түрі шектеулі ресурстарды, құрал-жабдықтарды, капиталды және т.б. пайдалану үшін әртүрлі бөлім басшыларының арасындағы күрес ретінде көрінеді. Егер бір бос орын болса, жоғарылатуға үміткерлер арасында мұндай жанжал туындауы мүмкін. Егер адамдар бір-бірімен тіл табыса алмаса, тұлғалық қақтығыстар, яғни тұлғааралық қақтығыс туындайды.

3. Жеке адам мен топ арасындағы жанжал. Бұл жанжал топта жұмыс істейтін индивид сол топта қалыптасқан мінез-құлық нормаларын сақтамаған кезде туындайды.

4. Топаралық жанжал. Мысал ретінде кәсіподақ пен басшылық арасындағы қайшылықты немесе бейресми ұйымдар арасындағы қақтығысты немесе желілік және персонал арасындағы қақтығысты немесе ұйымдағы бөлімдер арасындағы қақтығысты келтіруге болады.

Сонымен қатар, ұйымда қайшылықтардың келесі түрлері жиі байқалады:

- жұмыс берушілер мен қызметкерлер арасында.
- ірі ұйымдардың бөлімшелері арасында.
- тұлғааралық қақтығыстар.
- ұлттаралық қақтығыстар.

Табысты басқару үшін қақтығысты қоғамдағы табиғи құбылыс ретінде түсіну және тану өте маңызды. Оның үстіне, жанжал шағын ұйымның да, жалпы қоғамның да дамуының қозғаушы күші екенін түсіну керек. Бұл жерде

басшының өте маңызды қадамы қақтығысқа белсенді және оң әсер ету мүмкіндігін мойындау болып табылады. Бұл көзқарас қақтығыстарға деген көзқарасты кеңейтеді және тереңдетеді, бұл мәселе көп қырлы болады. «Қақтығысты басқару» түсінігі қақтығыс құбылыстарына қатысты әрекет етудің мәнін білдіреді.

Қақтығыстарды басқару, ең алдымен, қақтығыстарды болжау, кейбіреулерін болдырмау және сонымен бірге басқаларды ынталандыру, мысалы, өнімнің сапасын жақсартуға бағытталған қызметкерлер арасындағы бәсекелестік, содан кейін ғана қайшылықтарды тоқтату және басу, оларды реттеу және шешуді қамтиды.

Сарапшылар қақтығыстарды басқарудың сегіз элементін анықтайды:

1. Қақтығысты тану – жанжалдың бар екенін білу, оны байқау.
2. Қарым-қатынас – жанжалға тікелей қатысы бар адамдармен жеке сөйлесу.
3. Қақтығыстың негізгі себебін анықтаңыз.
4. Қақтығысты жоспарлау – шиеленісті шешудің мүмкін болатын әрекеттер тізбесін дайындау, оның дамуының альтернативті сценарийлерін қарастыру.
5. Қақтығыстарды шешуге қызметкерлерді тарту өте маңызды сәт болып табылады. Көбінесе қақтығысты шешудің ықтимал жолдарын ұсыну туралы өтініш, проблема мен ағымдағы жағдайды ашық талқылау қақтығысты шешуде шешуші рөл атқарады.
6. Қақтығыстың құндылығын сезіну. Кәсіпорын басшылары мен жанжалдік топтың қатысушылары жанжалдан туындаған өзгерістердің мәнін көруі керек. Қақтығыстар кәсіпорынның немесе ұйымның қалыпты дамуы үшін қажет.
7. Қақтығысты шешу жоспарын жүзеге асыру. Басқару әрекеттері дәйекті, әділ және қарапайым болуы керек.
8. Орындалуын тексеру. Бір реттік әрекет жеке жанжалдарды шеше алмайды, ол тек мәселені жасыра алады, жағдайдың дамуын үнемі бақылап, оны қайта-қайта зерттеп отыру қажет.

Қақтығысты талдау процесінде, егер менеджер проблеманың мәні мен көзін өзі түсіне алмаса, ол бұл үшін құзыретті адамдарды тарта алады. Сарапшылардың пікірі көбінесе тікелей басшының пікіріне қарағанда сенімдірек. Себебі, жанжалдасушы тараптардың әрқайсысы көшбасшы субъективті себептермен қарсыластың жағына шығуы мүмкін деп күдіктенуі мүмкін.

1. Қақтығыстарды шешу әдістері.

Қақтығысқа қатысты үш көзқарас бар:

- ✓ Менеджер жанжал қажет емес және тек ұйымға зиян келтіреді деп есептейді. Жанжал әрқашан нашар болғандықтан, оны кез келген жолмен жою менеджердің міндеті.
- ✓ Қақтығыс - бұл ұйымдардың қажетсіз, бірақ жалпы қосымша өнімі. Менеджер қай жерде қайшылық болса да оны жоюы керек.

- ✓ Қақтығыс тек сөзсіз ғана емес, сонымен бірге қажетті және ықтимал пайдалы. Ұйым қалай өсіп, басқарылса да, қақтығыстар әрқашан туындайды, бұл қалыпты жағдай.

Менеджер ұстанатын қақтығысқа көзқарасына байланысты оны жеңу тәртібі байланысты болады. Осыған байланысты қақтығыстарды басқару әдістерінің 2 үлкен тобы бар:

- ✓ Педагогикалық (әңгімелесу, сұрау, түсіндіру және т.б.);
- ✓ Әкімшілік (бұйрықтар, шешімдер).

Қақтығыстарды басқарудың екі әдістемесі бар: құрылымдық және тұлғааралық.

Құрылымдық әдістерде қақтығысты шешудің төрт жолы бар:

1. Жұмысқа қойылатын талаптарды нақтылау. Менеджер бағыныштылардан қандай нәтиже күтетінін нақты көрсетуі және нәтижеге жетудің саясатын, процедуралары мен ережелерін нақты анықтауы керек.

2. Үйлестіру және біріктіру механизмдері. Тактикалық ішкі мақсаттарды үйлестіру, негізгі мақсат немесе негізгі міндет мүддесі үшін мінез-құлық. Мұндай үйлестіру басқару пирамидасының әртүрлі деңгейлеріндегі ұйымдық бөлімшелер арасында (тік үйлестіру), бір дәрежедегі ұйымдық деңгейлерде (көлденең үйлестіру) және екі нұсқаның аралас нысаны түрінде жүзеге асырылуы мүмкін. Ең көп таралған механизм - командалар тізбегін құру. Қақтығыс жағдайын мұндай басқару командалық бірлік принципін жүзеге асыруға ықпал етеді, өйткені бағынушы кімге бағынатынын нақты біледі. Негізгі интеграциялық механизмдер – басқару иерархиясы, бөлімдер, кросс-функционалды және мақсатты топтар арасындағы байланыс қызметтерін пайдалану, кездесулер.

3. Жалпы ұйымдық кешенді мақсаттар. Бұл тәсіл қақтығысқа қатысушы барлық тараптардың күш-жігерін жоғары тұрған басшы бақылайтын және алға қойған ортақ мақсатқа жетуге бағыттауға негізделген.

4. Сыйақы жүйесінің құрылымы. Бұл әдіс жалпы ұйымдық мақсаттарға қол жеткізуге үлес қосқан адамдарды марапаттауды қамтиды.

Тұлғааралық әдістерде жанжалдарды шешудің бес әдісі бар:

1. Дау-дамайдан аулақ болу, яғни басшы қайшылықтар мен келіспеушіліктер тудыруы мүмкін жағдайлардан аулақ болады. Бұл әдісті таңдаған кезде іс-әрекеттер жағдайдан берілмей шығуға, сонымен бірге өз бетінше талап етпеуге, дау-дамайға түсуге жол бермеуге, қойылған талаптарға жауап ретінде әңгімені басқа бағытта жылжытуға бағытталған. Бұл әдіс шиеленістерді шешуде жауапкершілікті өз мойнына алмау, даулы мәселелерді көрмеу, келіспеушіліктерге мән бермеу, кикілжіңнің бар екенін жоққа шығару және оны пайдасыз деп санау үрдісін білдіреді.

2. Тегістеу. Көшбасшы қақтығыстың себебі соншалықты маңызды емес екенін және оған ашуланудың қажеті жоқ екенін көрсетуге тырысады. Ынтымаққа, ынтымаққа үндеп, жанжалды сөндіруге ұмтылады. Бұл әдіс қолайлы қарым-қатынастарды сақтауға немесе қалпына келтіруге бағытталған.

Қақтығыс жойылғанымен, мәселе әлі де сақталады, эмоциялар «жарылысты» тудыруы мүмкін ішінде жинақталады.

3. Мәжбүрлеу. Бұл әдісті қолданатын басшы қызметкерлердің пікіріне қызықпайды және басқаларды өз көзқарасын қабылдауға мәжбүрлеуге тырысады. Ол қол астындағылардың бастамасын басып тастайды, бұл ақыр соңында реніш тудырады. Әдіс қарсыласты қарсы жақтың көзқарасын қабылдауға мәжбүрлеуге бағытталған. Мұндай қарама-қайшылық серіктес тарапынан қарсылық болған жағдайда қатал позицияны ұстануды және бітіспес антагонизмді көрсетуді қамтиды.

4. Ымыраға келу. Бұл әдіс басқа тараптың көзқарасын қабылдауды қамтиды. Іс-әрекеттер барлық тараптардың мүдделерін толық қанағаттандыратын шешім табуға бағытталған. Қақтығыс тез шешіледі, бірақ мәселені дұрыс түсінуге кедергі келтіруі мүмкін.

5. Мәселені шешу. Көшбасшы белгілі бір мәселенің оңтайлы шешімін табуға тырысады, барлық көзқарастарды қарастырады, жанжалдың себептерін түсінеді және жанжалдың барлық тараптарына қолайлы шешім табуға тырысады.

Жоғарыда аталған бес әдістен басқа дауды шешудің басқа әдістері бар. Мысалы, конфронтация мәселені шешу тәсілі ретінде. Конфронтацияның мақсаты – қақтығысты ашық көрсету. Бұл қатысушылардың максималды санын тарта отырып, оны еркін талқылауға мүмкіндік береді. Бір-бірімен емес, проблемамен бетпе-бет келуді ынталандыру керек.

Қақтығыстарды шешудің негізгі оң жолы – келіссөздер мен коммуникациялар. Егер жанжал тобына қатысушылармен қарапайым қарым-қатынас нәтиже бермесе, келіссөздерге көшу керек. Келісімге қол жеткізу үшін даулы мәселелерді талқылау үшін жанжалдасушы тараптарды біріктіру, мүмкін медиаторды тарта отырып, жанжалды басқару өнерінің кілті болып табылады. Іс жүзінде келіссөздер қақтығыстардың жалғасы ретінде әрекет етеді және сонымен бірге оларды жеңу құралы ретінде қызмет етеді. Дегенмен, келіссөздер сізді жанжалды шешуге жақындата алмайды. Мұндай нәтиженің қаупін азайту үшін бірнеше ережелерді сақтау керек:

1. Келіссөз жүргізушілер мен келіссөздер субъектісін ажырату, проблемадан адамды ажырату.

2. Позицияларға емес, мүдделерге назар аударыңыз. Қарсыластардың ұстанымдары олардың шынайы мақсаттарын, одан да көп мүдделерін жасыруы мүмкін. Бұл ретте қарама-қайшы позициялар әрқашан мүдделерге негізделген. Сондықтан позициялар туралы айтысудың орнына, оларды анықтайтын мүдделерді ескеру керек.

3. Екі жаққа да тиімді нұсқаларды табыңыз - олар әрқашан бар. Қызығушылыққа негізделген келісім екі тарапты қанағаттандыратын нұсқаларды зерттеу арқылы өзара тиімді шешімді іздеуді жеңілдетеді.

Бұған қоса, жанжалды келіссөздер арқылы шешу кезінде сіз істеу керек және жасамау керек тағы бірнеше нақты нәрселер бар. Кейбір қажет және қалаусыз әрекеттер кестеде келтірілген:

| Не істеу | Не істемеу керек |
|--|---|
| Жанжал тудырған адамды тыныштандыруға тырысу | Қақтығыс тудырған адамға кездесуді басқаруға мүмкіндік беру |
| Бір уақытта тек бір адамға сөйлеуге рұқсат етіңіз | Ұзақ уақыт бойы эмоциялық мәселелердің орталық сахнаға шығуына мүмкіндік беру |
| Эмоцияларыңызға салқындатуға уақыт беріңіз | Барлық мәселелерді бір әңгімеде шешуге болатынына сеніңіз |
| Басқа көзқарастар мен пікірлерді сұраңыз | Жанжалды топтың басқа мүшелерінің жауаптарын алып тастаңыз |
| Талқылауды оң аспектілерге немесе ұсыныстарға бағыттаңыз | Қақтығыс тудырған адамды сынға алыңыз |

Ұжымдағы жанжал: әсер ету алгоритмі

Бұл алгоритмді қолдану ұжымда туындайтын қарама-қайшылықтарды неғұрлым конструктивті және ұтымды шешуге мүмкіндік береді.

- 1. Жанжалды жағдайдың бар екенін мойындаңыз.** Қақтығыс жағдайына әрбір қатысушының оған өзіндік көзқарасы, өз мақсаттары мен әдістері болады. Жанжалды жағдайдың бар екенін мойындау, даулы мәселелерді анықтау қажет, сондықтан қазіргі мәселені бірлесіп талқылап, одан шығудың жолдарын іздеу керек.
- 2. Келіссөздер жүргізу мүмкіндігін анықтаңыз.** Егер қалыптасқан қақтығысты тез арада шешу мүмкін болмаса, бұл мәселені шешуде шарттық процестің орындылығы туралы ойлану керек.
- 3. Келіссөздер жүргізу тәртібін келісу.** Қайда, қашан, қалай, уақыты, орны, уақыты. Проблемалық жағдайды бірлесіп талқылау үшін келіссөздердің барлық процедуралық аспектілерін реттеу қажет.
- 4. Қақтығыстың субъектісін құрайтын мәселелер шеңберін анықтаңыз.** Дау-дамай пәніндегі қандай мәселелер даулы, қайсысы жоқ екенін анықтаңыз. Бұл кезеңде біз тараптар арасындағы ең үлкен келіспеушілік сәттерін және позициялардың ықтимал жақындасу нүктелерін анықтаймыз.
- 5. Шешімдерді әзірлеу.** Дауласушы тараптар тараптардың әрқайсысы үшін ықтимал оң және теріс жақтарын ескере отырып, мәселені шешудің өз нұсқаларын ұсынады.
- 6. Келісілген шешім қабылдаңыз.** Мәмілеге келіңіз, екі тарап үшін мәселенің оңтайлы шешімін табыңыз. Ең маңызды мәселелерді шешу тиісті құжатпен (келісім, қаулы) ресімделуі мүмкін.
- 7. Қабылданған шешімді іс жүзінде жүзеге асыру.** Дауласушы тараптардың бірлескен келісімдерді орындауы. Бұл ретте келіссөздер нәтижелерін іске асыруда жанжалдасушы тараптардың әрқайсысының міндеттерін нақты анықтау, мұны келісілген шешімде бекіту қажет.

Қақтығыстарды басқарудағы негізгі қателер

Қақтығыстардың өзара әрекеттесуіне қатысушылардың қателері қақтығысты конструктивті шешуге кедергі болатын мінез-құлықтың жағымсыз әдістері болып табылады. Жалпы қателер мыналарды қамтиды:

1. **Қақтығысты «мұздату».** Мәселелік жағдайларды шешуді тоқтату, тараптарды «айыру», олардың қызметінің салаларын шектеу. Бастапқыда бұл оң нәтиже беруі мүмкін, бірақ қандай да бір объективті себептер туындаған жағдайда жанжал кез келген уақытта қайта басталуы мүмкін. «Мұздату» қақтығыстың одан да өткір түрінде қайта басталуымен байланысты.
2. **Қақтығыстың тақырыбы мен қарсыластары дұрыс анықталмаған.** Қақтығыстың нағыз қарсыластары «көлеңкеде» қалуы мүмкін, ал белсенді сөйлейтін қарсыластар тәуелсіз болмауы мүмкін. Сондықтан жанжал диагностикасын мына сұрақты ескере отырып жүргізу керек: бұдан кім пайда?
3. **Қақтығысты оның шынайы себептерін анықтамай шешу әрекеттері, т.б. диагностикасыз.** Бұл қате қайшылыққа әкелген негізгі мәселе шешілмегендіктен орын алады. Қарсыластар негізгі мәселе бойынша қайта-қайта «сүрініп», жанжалды жаңа күшпен қайталайды.
4. **Эмоциялар мен шиеленістермен күресудің болмауы.** Эмоционалды тәжірибе мен шиеленіс кез келген қақтығыстың құрамдас бөлігі болып табылады. Сезім ақыл-ойдан басым болса, бұл қауіпті. Бұл қақтығыстың қарсыластарына тиісті психологиялық қолдау болмаған жағдайда орын алуы мүмкін.
5. **Қақтығысты жалпылау.** Қақтығысушы тараптардың әрқайсысы өз позициясын нығайтып, өз жағына мықты жақтастарын тартуға тырысады. Егер бұл тоқтатылмаса және қақтығыс локализацияланбаса, онда қақтығыс аймағы кеңеюі мүмкін, оған көбірек қарсыластар тартылады.

Ұжымдағы жанжал: негізгі түрлері мен кезеңдері

Жанжал – бір-бірін жоққа шығаратын немесе үйлеспейтін құндылықтарға ие қатысушылар арасындағы әлеуметтік әрекеттестіктің белгілі бір түрі.

Ұжымдағы қақтығыстардың бірнеше негізгі түрлері бар:

- тұлға мен тұлға арасындағы келіспеушіліктер (тұлғааралық),
- жеке адам мен топ арасында,
- топтар арасындағы конфронтация (топаралық).

Бірлескен іс-әрекет кезінде туындайтын қақтығыстардың негізгі психологиялық себептері бірлескен әрекеттесу ортасының жанжалдік әлеуетіне, әртүрлі мақсаттарға, қалыптасқан психологиялық қайшылықтарға, қатысушылардың рұқсат берген психологиялық айла-шарғысына және қысымына, ақпаратты қасақана бұрмалауға, мүдделер қақтығысына және т.б. .

Қақтығыстың даму процесі төрт кезеңнен тұрады: жанжалдік жағдайдың пайда болу кезеңі; соқтығысу себебінің пайда болу кезеңі; қатынастардағы дағдарыс кезеңі; қақтығыстың соңғы кезеңі.

Адамдар арасындағы ішкі қарама-қайшылықтар да сырттай айтылмағанда, қазірдің өзінде жанжалтік жағдайды және жанжалтің субъектісін тудырады. Әрі қарай, жанжалды жағдайдың субъектілері жанжалтік жағдай басталғанда және оқиға болған кезде «қайнау нүктесіне» жетеді, яғни. қақтығысушы тараптардың қақтығысы.

Бұл сыртқы эмоциялардың жарылуын тудыратын қандай да бір оқиға болуы мүмкін (объективті оқиға) немесе адам эмоцияларды өз ішінде ұстаудан шаршап, өзін «шайқатады» (субъективті оқиға). Ал мұндай оқиғадан шиеленіскен жанжалды жағдай қарым-қатынаста дағдарыстың басталуымен қақтығысқа айналады.

Дағдарыс әртүрлі формада – ашық және жасырын түрде көрінуі мүмкін. Тараптар арасындағы айқын қақтығыс – жанжал, дау-дамай, агрессивті әрекеттер – қарым-қатынастың бұзылуына әкелетін және жиі соқтығысатын даудың ашық түрі.

Қақтығыстың жасырын түрінде мүлдем қалыпты қарым-қатынастың көрінісі сыртқы түрде сақталуы мүмкін, қақтығысушы тараптардың арасында айқын текетірес болмайды, бірақ бір-біріне әсер ету үшін күрестің көптеген жасырын әдістері қолданылады. Жасырын нысанда қақтығыстың соңы әрқашан анық емес және оны алдын ала болжау мүмкін емес, яғни. жағдайды дамыту нұсқаларының үлкен ауқымы болуы мүмкін, атап айтқанда: тараптарды өз бетінше немесе үшінші тұлғаларды тарту арқылы татуластыру; үшінші тұлғалардың араласуы және тараптарды татуластырусыз жанжалды басу; тараптардың бірінің жанжалдан шығуы. Жанжалдың жасырын түрімен ол көбінесе ұзаққа созылатынын ескеру қажет, бұл көптеген жағымсыз салдардың пайда болуына ықпал етеді - жаңа жанжалтік жағдайлардың туындауы және белгілі бір «тұйық шеңбер» пайда болуы мүмкін.

Ұжымдағы жанжал: жағымсыз салдарлар

Кез келген қақтығыстың салдары жағымсыз да, оң да болуы мүмкін. Бірнеше негізгі дисфункционалдық (теріс) салдарлар бар:

1. ұжымда конструктивті қарым-қатынасты сақтауға, өндірістік мәселелер бойынша ынтымақтасуға немесе қалыпты тұлғааралық қарым-қатынасты сақтауға құлықсыздық;
2. жанжалдың бір немесе екі тарапы бір-бірімен жартылай немесе толық ынтымақтасуды тоқтатады, бұл ұжымдық мәселелерді шешуге кедергі жасайды;
3. бір-бірімен бәсекелесетін қызметкерлер арасындағы сенімсіз қарым-қатынастар;
4. «өзіне көрпе тарту» дау-дамайдың әрбір жағы ағымдағы өндірістік мәселелерді бірлесіп шешудің орнына өз көзқарасына басымдық береді;
5. стресс, шиеленіс, ұжымдағы нашар моральдық, кадрлардың ауысуы.

Жоғарыда айтылғандардың барлығы депрессияға және нәтижесінде құнсыздануға әкелуі мүмкін когнитивтік функциялар. Депрессия жағдайындағы қызметкер жұмысқа кірісуді жалғастырады және өз міндеттерін орындауға

тырысады, бірақ оның жұмысы ешқандай нәтиже бермейді, ол өз жұмысында жиі сыни қателіктер жібереді, бұл адамда кемшілік кешенін қалыптастырады.

Біздің ойлауымызға жауап беретін орталық жүйке жүйесіндегі процестер - когнитивтік функциялар деп аталатын - әсер етеді. Олар ақпаратты қабылдау және талдау, үйрену және есте сақтау қабілетін, назарын шоғырландыру, кез келген нәрсе жоспарлау және ұйымдастыру, бастама көтеру және шешім қабылдау.

Ұжымдағы жанжал: оң салдары

Ұйым мен оның қатысушылары үшін оң нәтиже беретін қақтығыстың оң салдары да бар. Көбінесе қайшылықтар еңбек ұжымы мүшелерінің ұйымның мақсаттары мен міндеттерін жақсы білуіне және пайдаланылмаған ресурстар мен резервтерді іздеуіне ықпал етеді. Қақтығыстың бірнеше негізгі функционалдық салдарын қарастырайық:

1. Жұмыс мәселелерін шешуге ынталандыру мен қызығушылықтың пайда болуы, осыған байланысты ұйымның қаржылық және өндірістік ресурстары үнемделеді;
2. Қызметкерлерді ойлануға, мәселелерді бірлесіп шешуге біріктіру, яғни ұжымдық ой деп аталатын нәрсені дамыту;
3. Тараптардың қақтығысты тереңдету мен ушықтырудың тиімсіз жақтарын түсінуі және хабардар болуы;
4. Ұжымда салауатты адамгершілік органы қалыптастыру.

Бірақ біз қақтығыстың дисфункционалды және функционалдық салдарының нақты арақатынасы көптеген әртүрлі факторларға тікелей байланысты екенін ұмытпаған жөн: жанжалды жағдайды тудыратын мотивтерге, себептерге, кәсіпорын басшысының қақтығыстар мен жанжалдасушы тараптарды басқару қабілетіне.

Жанжалдарды басқару әдістері (түрлері)

Ұйым басшылығы қақтығыстардың себептерін, себептерін жою және салауатты, мейірімді жұмыс атмосферасын және қолайлы моральдық климатты қалпына келтіру үшін қызметкерлерге әсер ету дағдыларына ие болуы керек. Қақтығыстарды басқару әдістері әртүрлі, олардың әрқайсысының өзіндік қолдану саласы бар бірнеше түрін бөлуге болады:

- тұлғааралық;
- ішкі тұлғалық;
- құрылымдық;
- келіссөздер;
- агрессивті реакция.

Тұлғааралық әдістер жанжалға қатысушылардан залалды барынша азайту үшін мінез-құлқтың дұрыс нысаны мен стилін әзірлеуді талап етеді (мәмілеге келу қабілеті, талаптарға бағыну, жанжал мінез-құлқын болдырмау, өзара тиімді ынтымақтастық).

Тұлға ішілік әдістер өз пікірін дұрыс жеткізуді, қарсыластың тітіркендіргіш реакциясын тудырмай, оны дұрыс жеткізе білуді талап етеді.

Қарсы тарапты кінәламай, шабуылдамай, талап етпей өз көзқарасыңызды жеткізу де маңызды.

Құрылымдық әдістер ұйымдық қақтығыстар туындаған кезде қажет - жұмыстың нашар ұйымдастырылуы, қызметкерлер арасында функциялардың, құқықтар мен міндеттердің дұрыс бөлінбеуі, қызметкерлерді ынталандырудың әділетсіз жүйесі және т.б. Осылайша, құрылымдық әдістер мыналарды болжайды:

- жұмысқа қойылатын талаптарды егжей-тегжейлі түсіндіру;
- еңбек процесінің механизмдерін үйлестіру;
- мақсаттар мен міндеттерді нақты белгілеу;
- ақылға қонымды сыйақы жүйесі бар қызметкерлерді ынталандыру.

Келіссөздер жанжалды шешу әдісі ретінде.

Келіссөздер қақтығыстарды шешу әдісі ретінде олар даулы жағдайларды шешуге, қақтығысушы тараптардың екеуіне де сәйкес келетін ымыраларды табуға бағытталған. Келіссөздер мүмкін болуы үшін тараптар қазіргі қақтығыс жағдайында өзара әрекеттесуге және ынтымақтастыққа дайын болуы керек.

Агрессивті жауаптар – бұл күш қолдану, оның ішінде дөрекі физикалық күш қолдану арқылы жанжалды жағдайларды шешудің экстремалды және ерекше әдістері.

Қақтығыстарды сәтті басқарудың маңызды дағдылары

Қақтығыстарды сәтті басқарудың маңызды факторы қайшылықтарды олардың пайда болуының бастапқы кезеңдерінде тоқтату және мүмкін болатын жанжал жағдайларын болжау болып табылады. Сондықтан, мәселе неғұрлым ертерек анықталса, оны шешу үшін соғұрлым аз күш пен уақыт қажет. Қақтығыстарды сәтті басқарудың бірнеше негізгі дағдыларын атап өтейік:

1. **Қақтығыстың себебін анықтаңыз** – адамдардың бір мәселеге әртүрлі көзқарастарын, мүдделер, құндылықтар мен мақсаттардағы алшақтықты ескеру.
2. **Қақтығысушы тараптар арасында байланыс орнату** – ортақ мақсаттарды іздеу және өзара жеңілдік жасауға ұмтылу.
3. **Конструктивті диалог орнатыңыз** – агрессиядан, қатал реакциялардан және эмоциялардан аулақ болу, диалогты өзара сыйластыққа негіздеу. Екі жаққа да пайдалы келісім жасауға ұмтылыңыз.
4. **Позитивті байланыстарды жасаңыз** – Сіз неғұрлым тез байланыс орната алсаңыз, соғұрлым даулы мәселелер бойынша келісіп, ортақ мақсаттарға қол жеткізе аласыз.

Сонымен, жанжал – адамдар арасындағы байланыстың бұзылуы. Ал қақтығыстарды басқару тек проблемалар мен қайшылықтарды шешу ғана емес, сонымен қатар адамдарды біріктіру және біріктіру мүмкіндігі болып табылады.

Ұжымдағы жанжал: әсер ету алгоритмі

Бұл алгоритмді қолдану ұжымда туындайтын қарама-қайшылықтарды неғұрлым конструктивті және ұтымды шешуге мүмкіндік береді.

1. **Жанжалды жағдайдың бар екенін мойындаңыз.** Қақтығыс жағдайына әрбір қатысушының оған өзіндік көзқарасы, өз мақсаттары мен әдістері

болады. Жанжалды жағдайдың бар екенін мойындау, даулы мәселелерді анықтау қажет, сондықтан қазіргі мәселені бірлесіп талқылап, одан шығудың жолдарын іздеу керек.

2. **Келіссөздер жүргізу мүмкіндігін анықтаңыз.** Егер қалыптасқан қақтығысты тез арада шешу мүмкін болмаса, бұл мәселені шешуде шарттық процестің орындылығы туралы ойлану керек.
3. **Келіссөздер жүргізу тәртібін келісу.** Қайда, қашан, қалай, уақыты, орны, уақыты. Проблемалық жағдайды бірлесіп талқылау үшін келіссөздердің барлық процедуралық аспектілерін реттеу қажет.
4. **Қақтығыстың субъектісін құрайтын мәселелер шеңберін анықтаңыз.** Дау-дамай пәніндегі қандай мәселелер даулы, қайсысы жоқ екенін анықтаңыз. Бұл кезеңде біз тараптар арасындағы ең үлкен келіспеушілік сәттерін және позициялардың ықтимал жақындасу нүктелерін анықтаймыз.
5. **Шешімдерді әзірлеу.** Дауласушы тараптар тараптардың әрқайсысы үшін ықтимал оң және теріс жақтарын ескере отырып, мәселені шешудің өз нұсқаларын ұсынады.
6. **Келісілген шешім қабылданыз.** Мәмілеге келіңіз, екі тарап үшін мәселенің оңтайлы шешімін табыңыз. Ең маңызды мәселелерді шешу тиісті құжатпен (келісім, қаулы) ресімделуі мүмкін.
7. **Қабылданған шешімді іс жүзінде жүзеге асыру.** Дауласушы тараптардың бірлескен келісімдерді орындауы. Бұл ретте келіссөздер нәтижелерін іске асыруда жанжалдасушы тараптардың әрқайсысының міндеттерін нақты анықтау, мұны келісілген шешімде бекіту қажет.

Қақтығыстарды басқарудағы негізгі қателер

Қақтығыстардың өзара әрекеттесуіне қатысушылардың қателері қақтығысты конструктивті шешуге кедергі болатын мінез-құлықтың жағымсыз әдістері болып табылады. Жалпы қателер мыналарды қамтиды:

1. **Қақтығысты «мұздату».** Мәселелік жағдайларды шешуді тоқтату, тараптарды «айыру», олардың қызметінің салаларын шектеу. Бастапқыда бұл оң нәтиже беруі мүмкін, бірақ қандай да бір объективті себептер туындаған жағдайда жанжал кез келген уақытта қайта басталуы мүмкін. «Мұздату» қақтығыстың одан да өткір түрінде қайта басталуымен байланысты.
2. **Қақтығыстың тақырыбы мен қарсыластары дұрыс анықталмаған.** Қақтығыстың нағыз қарсыластары «көлеңкеде» қалуы мүмкін, ал белсенді сөйлейтін қарсыластар тәуелсіз болмауы мүмкін. Сондықтан жанжал диагностикасын мына сұрақты ескере отырып жүргізу керек: бұдан кім пайда?
3. **Қақтығысты оның шынайы себептерін анықтамай шешу әрекеттері, т.б. диагностикасыз.** Бұл қате қайшылыққа әкелген негізгі мәселе шешілмегендіктен орын алады. Қарсыластар негізгі мәселе бойынша қайта-қайта «сүрініп», жанжалды жаңа күшпен қайталайды.
4. **Эмоциялар мен шиеленістермен күресудің болмауы.** Эмоционалды тәжірибе мен шиеленіс кез келген қақтығыстың құрамдас бөлігі болып табылады. Сезім ақыл-ойдан басым болса, бұл қауіпті. Бұл қақтығыстың

қарсыластарына тиісті психологиялық қолдау болмаған жағдайда орын алуы мүмкін.

5. **Қақтығысты жалпылау.** Қақтығысушы тараптардың әрқайсысы өз позициясын нығайтып, өз жағына мықты жақтастарын тартуға тырысады. Егер бұл тоқтатылмаса және қақтығыс локализацияланбаса, онда қақтығыс аймағы кеңейі мүмкін, оған көбірек қарсыластар тартылады.

Топтағы жанжалдарды қалай болдырмауға болады? Практикалық ұсыныстар

Кез келген ұжымда қақтығыстардың пайда болуы сөзсіз. Кез келген мәселеге әр адам өз қырынан қарайды. Әріптестер арасында ортақ тіл табу, жанжалды жағдайларды барынша азайту, қосымша шиеленіс тудырмау, біркелкі жұмыс атмосферасына ұмтылу қажет. Қарапайым ережелерді сақтай отырып, сіз жанжалды жағдайлардан аулақ бола аласыз.

- **Тіпті көзқарас.** Ұжымның барлық мүшелеріне қатысты ең саяси дұрыс мінез-құлықпен көрінеді. Бағыныштылықты сақтау. Өзіңізді басқалардан алшақтап, кейбір қызметкерлерді ерекшелемеңіз. Адамдарға жеке көзқарасыңызды көрсетпеңіз. Ұжым ортақ ақыл ретінде өз мүшелері арасындағы қарым-қатынастардағы белгілі бір теңгерімсіздіктерді әрқашан сезінеді.
- **Жанжалдардан аулақ болыңыз.** Әрқашан кез келген дауларды тоқтатуға тырысыңыз, оларды жанжалды жағдайларға әкелмеңіз, өйткені мәселені шешудің ең жақсы жолы - одан аулақ бола білу.
- **Бірінші болып бастамаңыз.** Ешқашан жанжалдың басталуына себеп болмаңыз, жанжалдарды бастамаңыз, мәселені шешпеңіз, әсіресе жоғары дауыспен.
- **Өсек таратпа.** Айыптау және өсек айту - бұл жанжалды жағдайлардың дамуына ықпал ететін және әріптеспен жеке және жалпы ұжыммен қарым-қатынасты айтарлықтай бұзуы мүмкін.
- **Біреудің жанжалын шешуге тырыспаңыз.** Бұл әсіресе жеке мәселелерге қатысты. Егер даулар, даулар, төбелестер сізге қатысты болмаса, қарсыластарыңыздың ешқайсысының жағына шықпағаныңыз және араласпағаныңыз жөн.
- **Әдепті бол.** Кез келген қарым-қатынастың басты ережесі – шынайы сыпайылық, өйткені... арамдық, алаяқтық, екіжүзділік халыққа танылып, ұжымды сізден алыстатады. Барлық әріптестеріңізге құрметпен қараңыз.
- **Сенімді бол.** Кез келген ұжымда қақтығыстардың қоздырғыштары болуы мүмкін - бұзақылар, дөрекілер, арыс адамдар. Мұндай адамдар сезім мен эмоциямен ойнай отырып, психологиялық әлсіз адамды бағындырады. Сондықтан, мұндай адамдардың арандатуына бой алдырмай, сенімді, сабырлы болу керек.

Қорытындылай келе, жанжалтік жағдайлардың пайда болуының көптеген себептері бар екенін атап өтеміз, жанжал дегеніміз - қарама-қайшы екі жақтың қарым-қатынасының жеке жағдайы. Функционалдық қақтығыс жұмыс процесінің тиімділігі мен топтың бірігуіне әкеледі, ал дисфункционалды

жанжал жеке қанағаттануды төмендетуге және топтық ынтымақтастықтың тиімсіздігіне әкелуі мүмкін. Қақтығыстың даму жолы оның қаншалықты тиімді басқарылатынына тікелей байланысты. Әрбір ерекше жанжалтік жағдайдағы қақтығыстарды басқарудың жалпы принциптері мен әлеуметтік технологиялары осы нақты жағдайдың ерекшеліктерін ескере отырып нақтылануы тиіс. Бұл конструктивті жанжалдарды басқару өнері. Жоғарыда келтірілген практикалық ұсыныстарды пайдалана отырып, сіз өз беделіңізді, сеніміңізді және ұжымдағы психологиялық тұрақтылықты сақтай отырып, кез келген дауды шеше аласыз!

Глоссарий

Аперцепция (лат. жарнама – және лат. қабылдау -қабылдау) негізгі қасиеттердің бірі болып табылады адам психикасы, шарттылықпен көрсетілген қабылдау сыртқы дүниенің заттары мен құбылыстары мен хабардарлық бұл жалпы психикалық өмірдің жалпы мазмұнының, білім қорының және нақты жағдайының ерекшеліктерімен қабылдау тұлғалар.

Тиістілік (ағылшын тілінен аффилиирленген – байланыс, байланыс) – қарым-қатынасқа, эмоционалды байланыстарға, достыққа, махаббатқа қажеттілік (мотивация). А.-ға қажеттілікті бұғаттау жалғыздық, күшсіздік сезімін тудырады және фрустрация жағдайын тудырады.

Депрессиялық синдром – классикалық түрде ақыл-ойдың артта қалуымен көрінетін көңіл-күйдің төмендеуі. Летаргияның экстремалды көрінісі депрессиялық ступор болып табылады

Дисимуляция (латын тілінен dissimulatio – жасыру) – адамның өзінің азапты бұзылыстарын, психикалық ауру белгілерін жасыруға саналы ұмтылысы.

Психологиялық қорғау - ішкі немесе сыртқы қақтығыстармен, алаңдаушылықпен ыңғайсыздықпен байланысты жағымсыз, жарақаттық тәжірибелерді жоюға немесе азайтуға бағытталған реттеу механизмдерінің жүйесі

Интроверсия - адамның айналасындағы шындықтан гөрі өзіне және өзінің ішкі әлеміне қызығушылық танытуға бейімділігі. Интроверттердің әдетте достарының шағын шеңбері бар, олар бастаған кез келген нәрседе табанды және табанды және тұрақты кондицияға өте сезімтал. Интроверттерге тән қасиеттерді алғаш рет К.Юнг басқа адамдардан алшақтау, философиялық рефлексияға ұшырау және жасырын қорғаныс реакцияларын көрсету тенденциясы ретінде сипаттады.

Түйсік - тура, дәлелмен негіздеместен, шындықты түсіну, түсіну (лат. Intueri - мұқият, мұқият қарау). Күнделікті деңгейде ол ептілік, көрегендік, нәзік түсіну, бір нәрсенің мәніне ену ретінде сипатталады. Психологияда интуиция білімнің ерекше түрі, нақты қабілет, шығармашылық әрекеттің механизмі ретінде қарастырылады.

Гипохондрия (грек «гипохондрия») - бір немесе бірнеше ауруды жұқтыру мүмкіндігі туралы үнемі уайымдаудан, өзінің физикалық денсаулығына шағымдану немесе алаңдаушылықтан, әдеттегі сезімдерді әдеттен тыс және жағымсыз деп қабылдаудан, негізгі аурудан басқа, бар деген болжамдардан көрінетін адам жағдайы. қосымша ауру болып табылады.

Катарсис - психикалық энергияны босатудың, эмоционалды босатудың, алаңдаушылықты, жанжалды азайтуға немесе жеңілдетуге көмектесетін жеке немесе топтық процесс, көңілсіздік олар арқылы вербализация немесе емдік әсерге және өзін-өзі жақсы түсінуге әкелетін дене көрінісі

Сәйкестік (ағылшынша, compliance - келісім, сәйкестік, икемділік) - саналыынтымақтастық дәрігер, науқас және оның отбасы мүшелері арасында. К. – науқастың қызығушылығын қамтамасыз ететін «емдік құрал». процесс емдеу, бұл медициналық ұсыныстарды дәл орындауға ықпал етеді және терапияның тиімділігін объективті түрде бағалауға мүмкіндік береді.

Сәйкестік -(латын тілінен conformis - ұқсас, сәйкес келеді) - адамның басқалардың пікірлерінің әсерінен өзінің алғашқы бағалауларын өзгертуге бейімділігі; икемділікадамнақты немесе ойдан шығарылған топтық қысым; оның мінез-құлқы мен көзқарасының бастапқыда онымен бөліспеген көпшілік ұстанымына сәйкес өзгеруінен көрінеді.

Мелисмас -(жалғыз сангрек«ән, күй») – әуезді безендірудыбыс, өзгермейдіқарқынЖәнеырғақты үлгі әуендер. Белгіленгенноталық нотаарнайы белгілер немесе кішкентайескертпелер

Нозологиялық формасы– аурудың идеалды үлгісінің абстрактілі, жалпылама сипаттамасы

Ауызша қарым-қатынас -Бұл тілді қолданатын адамдар арасында мақсатты, тікелей немесе жанама байланыс орнату және қолдау процесі.

Вербалды емес қарым-қатынас –Бұлкоммуникациялық өзара әрекеттесу пайдаланбай жеке адамдар арасындасөздер(арқылы ақпарат беру немесе бір-біріне әсер етудеуыс ырғағы,қимылдар,мимика,пантомима, өзгерту мизансцена коммуникация), яғни тікелей немесе кез келген символдық түрде ұсынылған сөйлеу және тілдік құралдарсыз. Мұндай «байланыс» құралына айналадыадам денесібарлық нысандарды қамтитын ақпаратты беру немесе алмасу құралдары мен әдістерінің кең спектрінің болуыөзін-өзі көрсетуадам. Адамдар арасында қолданылатын жалпы жұмыс атауы ауызша емес немесе «дененің тілі»

Патернализм -(лат.paternus - әкелік, әкелік) - «дәрігер-пациент» диадындағы қарым-қатынастың авторитарлық моделі, мұнда дәрігер қамқоршы, басты және көбінесе аурудың ағымы мен оның нәтижесіне жауапты болады.

Паралингвистикалық жүйе дауыс беру жүйесі болып табылады, яғни. дауыс сапасы, диапазон, тональдық. Экстралингвистикалық жүйе – сөйлеуге жөтелу, жылау, күлу сияқты кідірістерді және басқа кірмелерді, ең соңында сөйлеудің өзі темпін енгізу. Барлық осы толықтырулар мағыналық маңызды ақпаратты арттырады, бірақ қосымша сөйлеу инклюзиялары арқылы емес, «жақын сөйлеу» әдістері арқылы.

Рефлексия (лат. артқа бұрылу, ой елегінен өткізу) – іштей қарау, түсіну,бағаалғышарттары, өз іс-әрекетінің шарттары мен барысы, ішкі өмірі. Рефлексия өзін-өзі тану, адамның өзі туралы, басқа адамдар туралы және субъектінің пікірінше, басқа адамдар ол туралы не ойлайтыны, оны қалай бағалайтыны және оған қалай қарайтыны туралы пікірін қайта ойлау және қайта тексеру сияқты құбылыстарды қамтиды. Рефлексияның мәні - жасырын білімнің анық, формалды және логикалық бөлшектелгенге ауысуы.Рефлексия-бұл ғана емесинтроспекцияадамның өз психикасы, сонымен қатар өзінің өмірлік бағдарламасын түсіну, мақсаттар, мотивтер, құндылықтар, көзқарастар, ұмтылыстар, әлеуметтік және моральдық талаптар арасындағы байланыс.

Бас тартуға сезімталдық -емдеудің белгілі бір кезеңдерінде туындауы мүмкін басқалардың, атап айтқанда пациенттердің жағымсыз қатынасын қабылдау қабілеті дәрігерге пациентпен қарым-қатынаста оның мінез-құлқын реттеуге мүмкіндік беретін «кері байланыс» түрін береді.

Синтоналдылық - адамның айналасындағы шындықпен үйлесім табу қабілеті. Қарым-қатынас мәдениеті мен жақсылық жасау қабілеті жоғары теңдестірілген адамдарға тән, кейде тұлғаның ерекшелігі ретінде түсініледі: ішкі тепе-теңдіктің эмоционалды сезімталдық пен көпшілдікпен үйлесуі.

Қосылу технологиясы - серіктеспен ырғақтағы ішкі және сыртқы қозғалыс, оның мінез-құлқының көрінісі».

Мазасыздық - теріс түсті эмоция, белгісіздік сезімін білдіру, жағымсыз оқиғаларды күту, анықтау қиын алдын ала ескертулер. Себептерден айырмашылық қорқыныш, алаңдаушылықтың себептері әдетте жоқжүзеге асады, бірақ ол адамның ықтимал зиянды мінез-құлықпен айналысуына жол бермейді немесе оқиғалардың қолайлы нәтижесінің ықтималдығын арттыру үшін оны әрекет етуге шақырады.

Фрустрация (лат. frustratio - «алдау», «сәтсіздік», «бос күту», «жоспарлардың бұзылуы») - 1) жолда туындайтын объективті түрде еңсерілмейтін (немесе субъективті түрде түсінілген) қиындықтардан туындаған тәжірибелер мен мінез-құлықтардың тән белгілерінде көрінетін психикалық күй. мақсаттарға жету немесе мәселені шешу; 2) сәтсіздік тәжірибесінен туындаған күйреу және депрессия күйі. Фрустрация субъект өзінің сол немесе басқа қажеттіліктерін қанағаттандыру қаупі ретінде қабылдайтын жағдайда пайда болады. Ол жақын жерде көрінеді.

Экстраверсия (қосымша + лат. vertere - бұрылу). (қосымша + лат. vertere) сыртқы әлемге және айналадағы адамдарға белсенділіктің, көзқарастардың, ұмтылыстар мен қызығушылықтардың басымдылығымен сипатталатын тұлға түрі. Интроверсияға қарама-қарсы.

Эмпатия - (грек- «in» + грек «құмарлық», «азап») - ағымға саналы эмпатия эмоционалды күйбасқа адам, бұл тәжірибенің сыртқы шығу сезімін жоғалтпай. Тиісінше, эмпатия – эмпатияны сезіну қабілеті дамыған адам. Эмпатия дағдысына ие болу науқастың ойлары мен сезімдері туралы ақпаратты жинай алуды білдіреді.

Өзіндік түсінік (Мен-бейне, «Мен» бейнесі) – жеке тұлғаның өзі туралы ойлар жүйесі, саналы, рефлексивті бөлігі тұлғалар. Өзі туралы бұл идеялар азды-көпті саналы және салыстырмалы тұрақтылыққа ие. Дәстүрлі түрде ерекшеленеді когнитивтік, бағалау және мінез-құлық өзіндік тұжырымдаманың құрамдас бөліктері. Когнитивті компонент – бұл жеке адамның өзі туралы ойлары, ол бар деп есептейтін сипаттар жиынтығы. Бағалаушы - бұл жеке тұлғаның осы сипаттарды қалай бағалайтыны және олармен қарым-қатынасы. Мінез-құлық - бұл адамның іс жүзінде қалай әрекет ететіні.

Пайдаланылган және ұсынылатын әдебиеттер тізімі:

1. Асимов М.А., Нурмагамабетова С.А., Игнатъев Ю.В. Коммуникативные навыки: Учебник.-Алматы.-2008.- 212 с.
2. Батаршев А.В. Психология личности и общения / А.В. Батаршев – М.:Изд-во Центр ВЛАДОС,2003. – 248с.
3. Биркенбил В. Коммуникационный тренинг. Наука общения для всех. Изд-во: ФАИР-ПРЕСС, 2002 г. – 352 с.
4. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов . - СПб.: Питер, 1997. – 224 с.
5. Болучевская В.В. Профессиональное самоопределение будущих специалистов помогающих профессий: Монография. – Волгоград: Изд-во ВолГМУ, 2010. – 264 с.
6. Болучевская В.В., Павлюкова А.И. Общение врача: введение в психологию профессионального общения. (Лекция 1). [Электронный ресурс] // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. 2011. N 1. URL: [http:// medpsy.ru](http://medpsy.ru)
7. Вердербер Р. Психология общения. Полный курс / Р. Вердербер, К. Вердербер. — СПб.: ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2006. — 412 с.
8. Герасименко С.Л. Совершенствование коммуникативной культуры студентов в условиях медицинского вуза. // Электронный педагогический журнал. - 2007. - №1
9. Дуброва В. П. Размышления о врачебном искусстве, или Социально-психологические факторы успешности деятельности врача // Медицина. 1999. № 3.
10. Ершова Н.Н. Развитие социальной перцептивной компетентности в системе профессионального общения: д.м.н. канд. психол. наук.- М., 1997.
11. Карсон, Р.А.нормальная психология / Р. Карсон, Дж. Батчер, С. Минека. СПб., 2006.
12. Клиническая психология. Учебник для ВУЗов. 4-е изд. // Под ред. Б.Д.Карвасарского. - СПб, «Питер», 2010. - 864 с.
13. Коммуникационный менеджмент: Учебное пособие// под ред. В.М. Шепеля. – М.: Гардарики, 2004.
14. Косырев В. Н. Клиническая психология: Учеб.-метод. комплекс для преподавателей и студентов факультетов психологии / В. Н. Косырев; М-во образования Рос. Федерации; Тамб. гос. ун-т им. Г. Р. Державина. Тамбов: Изд-во ТГУ им. Г. Р. Державина, 2003. - 451с.
15. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. - М.: "Академический проект", 1999.
16. Крылов А.Н. Теория и практика менеджмента коммуникаций. М., 2002.
17. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. СПб. Питер, 2001.
18. Любан-Плоцца Б., Пельдингер В., Крегер Ф. Психосоматический больной на приеме у врача. СПб., 1994.

19. Менделевич В.Д. Клиническая и медицинская психология. Практическое руководство. М.: «МЕДпресс», 1998. – 592 с.
20. Меновщиков В.Ю. Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями. – 2 изд., стер. – М.: Смысл, 2005. – 182 с.
21. Местергази Г. М. Врач и больной, или по-новому о старом: учебное пособие. // 2-е изд. — М. : БИНОМ. Лаборатория знаний, 2009. - 112 с.
22. Мёрта Дж. Справочник врача общей практики. – Изд-во «Практика», 1998- 1180 с.
23. Осипова А.А.Справочник психолога по работе в кризисных ситуациях. – Ростов н/Д: Феникс, 2005 – 312 с.
24. Рогов Е.И. Психология общения. Гуманитарный издательский центр «Владос», М., 2004.
25. Середина Н. В., Шкуренко Д. А. Основы медицинской психологии: общая, клиническая, патопсихология / Серия «Учебники, учебные пособия». – Ростов н/Д: «Феникс», 2003. – 512 с.
26. Соловьёва С.Л. Индивидуально-психологические особенности личности врача. // ГОУВПО СПбГМА им. И.И.Мечникова, МЗ РФ. – 2001 г. – 29с.
27. Социально-психологические основы профессиональной деятельности врача.// Учебно-методическое пособие по курсу психологии для студентов СПбГМУ им.акад.И.П.Павлова/ Под ред.Н.Г.Незнанова-СПб, 2004 г.– 77с.
28. Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М., Изд-во Института Психотерапии. 2002. - 490 с.
29. Шагивалеева Г.Р.Психология общения: Методическое пособие. – Елабуга: Издательство ЕГПУ, 2005. - 43с.
30. Юрьева Л. Н. Профессиональное выгорание у медицинских работников: формирование, профилактика, коррекция. — Киев: Сфера, 2004. — 272 с.

