

**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ  
ІШКІ ІСТЕР МИНИСТРЛІГІ  
БӘРІМБЕК БЕЙСЕНОВ атындағы  
ҚАРАҒАНДЫ АКАДЕМИЯСЫ**

**Біліктілікті арттыру және кадрларды қайта даярлау институты  
Педагогика және басқару теориясы кафедрасы**

**ҚОЖАСОВА А. Б.**

**Тақырып: ПО қызметіндегі қарым-қатынас психологиясы және  
педагогика: Дәріс**

**ҚАРАҒАНДЫ 2017 ж.**

**Тақырып: ПО қызметіндегі қарым-қатынас психологиясы және педагогика.**

**Дәрістің мақсаты:** Бұл тақырыпты қарастырғанда білім алушы курсанттар қарым-қатынас туралы жалпы ұғым алады, сонымен қатар қарым-қатынас түрлері, коммуникация және оның функциялары туралы мәліметтер алады.

**Дәріс жоспары:**

Кіріспе

1. Қарым-қатынас құрылымы және құралдары.
2. Қарым-қатынастың түрлері
3. Коммуникация және оның функциялары мен түрлері

Қорытынды

Әдебиеттер

Соңғы жылдарда ПО қызметкерлерінің жан дүниесімен сырласып, оның психологиясын зерттеуде психологтар мен социолог мамандар, оқытушылар мен басқару қызметіндегі жетекшілерге жете зер салып көңіл аударып отырған маңызды мәселенің бірі адамдар арасындағы қарым-қатынас жасап, олардың өзара тілдесе білулерінің құпия сыры және оның кілті неде? Деген мәселенің шешімін табу қазіргі өмір талабы.

Қарым-қатынас – бұл адамның басқа адамдармен өзіндік өзара әсерлесуі және біріккен іс-әрекетте өзара қатынасының дамуы. Қарым-қатынас адамзат қатынасының күрделі түрі. А.Б.Добровичтің пікірінше, қарым-қатынас бірліктегі қызметті реттейді, сананың алғашқы қалыптасуының және дамуының құралы болып табылады. Ол жеке тұлғаның ойы мен іс-әрекетін анықтайды деген.

Адамның өзара қатынасы күнделікті өмірде қажетті болып тұратын жағдай. Көптеген ғылым, өнер қайраткерлері қарым-қатынас адамдардың мінезі мен психологиялық өзгешеліктеріне байланысты деп есептейді. Тіпті кейбір шетел социологтары адамның өзара қатынасын өзгерту арқылы капиталистік елдердегі тап күрестерін жоюға болады дейді. Расында, адамдардың өзара қатынасы тұрмыстық жағдайға, әсіресе, кішігірім топта, ұжымда, жұмыста адамдардың жеке басына әсерін тигізіп отырады. Бірақ адамдардың қарым-қатынасы тек өмірдегі халі мен

күйі әлеуметтік, экономикалық, саяси, т.б. факторларының күшті ықпалында болады.

### **1. Қарым-қатынас құрылымы және құралдары.**

Кез-келген қарым-қатынас, адамдар арасындағы жай байланыс емес, біріккен іс-әрекет процесінде адамдар бір-бірін қабылдайды, ақпарат алмасады. Сондықтан қарым-қатынас процесінде үш түрлі өзара байланыс анықталды:

- перцептивті (қарым-қатынаста өзара қабылдау, өзара бағалау),
- интерактивті (әңгімелесудің өзара әсерлесуін реттеу),
- коммуникативті (ақпарат алмасу).

Қарым-қатынас құралы – ақпарат алмасу кезіндегі операция. Адамдар арасындағы қатынас екі негізгі қарым-қатынас каналымен жүзеге асырылады:

- вербалды,  
құбылыс – сөз темпі, дауыс ырғағы, ритм, тембор, дикция.

Вербалды емес қарым-қатынас - вербалды емес.

Вербалды қарым-қатынас тіл, сөйлеу арқылы жүзеге асады. Тіл – сөз жүйесі, сөздерді дұрыс құрастыру, ойды сөзбен толық жеткізу, дыбыстың, интонацияның, сөздің нақтылығы. Тілдік дыбыстық - «дене тілі», «ым-ишара тілі» деген ұғымдармен байланысты. Бұл қарым-қатынас құралына – поза, ым-ишара, мимика, визуалды қатынас, тұлға аралық дистанция жатады. Альберт Мейербайн қарым-қатынаста 7% ақпарат Вербалды (сөз арқылы), 38% дыбыс құралдары (дауыс темры, интонация, дыбыс күші), ал 55% ақпарат алмасудың Вербалды емес құралы арқылы берілетінін дәлелдеді. Осыдан Публиций: «Біз дауыс арқылы сөйлейміз, ал денемен әңгімелесеміз» деген.

Ақпаратты жеткізу негізгі сөз арқылы жүргізіледі. Әлеуметтік өмірдегі адамдардың іс-әрекеттерінің негізгі бір түрі – сөйлеу. Сөйлеу күрделі психикалық процесс. Сөйлеу адамдардың қарым-қатынас құралы.

#### **Барлық кездесетін қарым – қатынастарды үш түрге бөлеміз:**

1. Қажетті қарым – қатынастар (туған – туысқан арасындағы қарым - қатынас);
2. Міндетті қарым – қатынастар (мұғалім мен оқушы, дәрігер мен сырқат);

3. Ынтымақты қарым – қатынастар (жақсы достар арасындағы қарым - қатынастар)

Осы қарым – қатынастардың жалпы сипаты іс барысында, жұмыс үстінде көрінсе, оны іскерлік (ресми) қарым – қатынас түріне жатқызуға болады. Ал, оларды тек сезім сипатынан байқасақ, онда жеке (ресми емес) қарым – қатынас түріне жатқызамыз. Жұмыста болатын қарым – қатынастар адамдардың нұсқауда көрсетілген тәртіпті орындауымен байланысты.

Іскерлік қарым – қатынастар жеке бас қарым – қатынасына айналуы мүмкін.

*Сонымен қарым – қатынас ұғымы күрделі, көптеген түрлі процестерді көрсетіп, олардың бірігіп жасайтын іс-әрекеттерінің қажеттіліктерін орындау үшін қолданылады.*

Осындай қарым – қатынас кезінде адамдар бір – бірінен керекті деректер алады, бірін – бірі дұрыс қабылдап, түсініп жұмыс жасау үшін бәріне бірдей жоспар жасайды.

Қазіргі қоғамдағы қарым – қатынастың әлеуметтік қызметін теория жағынан екі категорияға бөлуге болады. Біріншісі әлеуметтік мағынасы бар, қоғамдағы қажеттіліктерді қанағаттандыруға арналған. Екіншісі, әлеуметтік – психологиялық қарым – қатынас және адамдардың қажеттіліктеріне байланысты. Әлеуметтік қарым – қатынасқа коллективтендірілген еңбек жоспарланып, басқару орындалғанын қадағалап, тексеріп жатады.

Қарым – қатынас мазмұнына ғылыми және тұрмыстық білімдер жүйесі, дағдылар мен іскерліктер, адамның өзі, яғни оның сыртқы келбеті, мінез ерекшелігі, өзін - өзі ұстау мәнері, т.б. міндетті топпен, ұжыммен шешу, әрекет, қарым – қатынас пен өзара қарым – қатынас, т. б. жатады. Қарым – қатынас мазмұны қарым – қатынас құралы арқылы түрлі тәсілдермен беріледі. Адамдар қарым – қатынасының негізгі құралына тіл жатады.

Тілдік қарым – қатынаспен бірге тілдік емес құралдар кеңінен қолданылады. Олар: келбет, дене қимылдары, мимика, бейне т.б.

Қарым – қатынас қатысушыларының контингентіне байланысты жеке адамдар арасындағы қарым – қатынас, жеке адам мен топ арасындағы қарым – қатынас, топтардың өзара қарым – қатынасы болып бөлінеді.

## **2 сұрақ: Қарым-қатынастың түрлері.**

Алғашқы бастапқы топта, ұжымда, жеке адамдар өзара қарым – қатынасқа түседі. Осы қарым – қатынас барысында жеке және топтық міндеттер мен мақсаттар шешіледі.

**Жеке бас топтық қарым – қатынас** – бұл бір жағы жеке адам, келесі жағы топ, ұжым болғанда болатын қарым – қатынас. Бұл түрі әсіресе жетекші мен топтың, ұжымның өзара қарым – қатынасы кезінде жақсы байқалады.

**Өзара топтық қарым – қатынас** – бұл екі қауымдастықтың өзара әрекеті. Бұған спорттағы командалық жарыстар мысал бола алады.

### **Қарым – қатынастың үш жағы бар:**

1. *Коммуникативтік, яғни жақындасу жағы*
2. *Интерактивтік жағы*
3. *Перцептік жағы*

**Коммуникативтік жағы** - қарым – қатынас арқылы адамдар бір – біріне ойын, мақсатын, алған бет алысын айыруға тырысады. Бұл процестің құралына сөз, сөйлеудегі ырғақ мимика (бет, ауыздың әртүрлі қимылы), пантомимика (бүкіл денедегі әртүрлі қимыл), ым – жымдар жатады. Коммуникативтік процестің мақсаты соған қатысатын адамдардың бір – біріне әсер етуі. Қарым- қатынаста адамдар өзара идеялар, қызығулар, көңіл –күйімен, сезімдерімен т.б. бөліседі. Мұның бәрін әртүрлі мәлімет ретінде қарастыруға болады.

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

Кері байланыс дегеніміз – кері байланыстың берілу жолдары әртүрлі болады. Ең алдымен тура және жанама. Тура кері байланыста реципиент пікірі ашық түрде беріледі.

**2. Интерактивті** – адамдар арасындағы өзара әрекеттесу түрлерін пайдалана отырып сұхбаттасушының көңіл күйіне, сеніміне мінез-құлқына әсер ету.

Сөз белгілерінің жүйесі өмір сүру, қоғамдық-тарихи тәжірибені меңгеру және беру құралы ретінде тілді құрады.

**Тіл қоғамдық-тарихи тәжірибені меңгеру және беру құралы ретінде еңбек ету және қоғамның даму процесі барысында пайда болды.**

**Тіл дегеніміз - сөздерден тұратын белгілер жүйесі және сөйлемдерді құрудың ережесі.**

Тілдің көмегімен қарым-қатынас арқылы әрбір адамның миындағы әлемді түсіну басқа адамның миында не шағылтқанымен әрдайым толықтырылып тұрады - ойлармен алмасу, ақпараттарды беру жүзеге асады.

**Тіл келесідей негізгі функцияларға бөлінеді:**

1. Өмір сүру, қоғамдық-тарихи тәжірибені меңгеру және беру құралы ретінде;

2. Қарым-қатынас құралы;

3. Ақыл-сана қызметінің құралы (қабылдау, ес, ойлау, қиял).

Қарым-қатынас түрлерін басқа да негіз тұрғысында бөледі, бұлар қарым-қатынастың объектісі болып бір адам немесе топ болып қатынасады.

Біріншісі жеке тұлғалар арасындағы қарым-қатынасқа қатысты /межличностное общение/, ал екіншісіне әлеуметтік қарым-қатынас /социальное общение/. Сонымен бірге топтық қарым-қатынас болып бөлінеді. Бұл, бір текті қызметпен ұйымдасқан кішігірім ұжымға қатысты.

Сонымен бірге, **нақты** (бетпе-бет), немесе **жанама-** /опосредованное/ техникалық құралдарды қолдану арқылы қарым-қатынасты бөледі. Қандайда болмасын ақпараттар белгілі жүйе арқылы-беріледі.

**3. Перцептивті** – қарым-қатынасқа түсуші серіктестердің бірін-бірі қабылдауы және өзара түсінушілікті қалыптастыру.

**4. Экспрессивті** – эмоционалды бастан кешірулер сипатын өзгерту. Хабар беру мына бағыттармен жүзеге асады: -жоғарыдан төменге – жұмысшыларға бұйрық беру, - төменнен жоғарыға – басшылармен пікір алмасу және т.б.

Мысалы: «сенің пікірің маған ұнамайды», «не айтып тұрғаның маған түсініксіз», т.б. және де әртүрлі қимыл – қозғалыс (жест), ренжу, қуану, т.с.с. бұл түрде тиімді болады. Бұл жағдайда әртүрлі сұрақтар, кекету, күтпеген эмоциялық

реакциялар болуы мүмкін. Мұндай жағдайда коммуникатор партнердің не айтқысы келетінін өзі түсінуі қажет. Әрине бұлай түсінуі әрқашан дұрыс болмауы мүмкін, сондықтан түсіну қиынырақ болады.

**Коммуникация туралы** сөз болғанда ең алдымен адамдардың өзара әрекеті барысында болатын көзқарас, пікір, қызығу, көңіл-күй, сезім, бағдар алмасу деп түсінеміз. Бұлардың бәрін ақпарат (информация) деп қарастырсақ, онда коммуникация процесін ақпарат (информация) алмасу процесі деп қарастыруға болады.

### ***Коммуникацияның негізгі ерекшеліктері:***

1. Коммуникация екі құрылымның арасындағы «информацияның қозғалысы» емес, ол екі индивидтің өзара қарым-қатынасы, олардың әрқайсысы белсенді субъект, яғни коммуникативтік әрекетке қатысушылардың әрқайсысы өзінің партнерінің белсенділігін болжап отырады. Келесі қатысушы да субъект ретінде қатысады. Осыдан келіп оған информация берерде оның мотивтеріне, мақсатына, бағыт-бағдарына сүйенеді. Бірақ берілген информацияға жауап келесі партнердан шыққан жаңа информация түрінде алынатынын болжау керек. Сондықтан коммуникативтік әрекет барысында қарапайым «информация қозғалысы» ғана емес белсенді алмасу процесі болады.

Адамдардың өзара информация алмасуында әрбір қатысушы үшін информацияның мәні маңызды рөл атқарады. Мұнда адамдар информация мәнін алмасып қана қоймайды, олар оның мазмұнын ашуға тырысады. Сондықтан коммуникацияда әрекет, қарым-қатынас және таным бірлікте беріледі.

2. Информация алмасу барысында партнердің мінез-құлқына әсер етуі тиіс, яғни коммуникация қатысушылардың көңіл-күйін өзгерту. Коммуникативтік әсер ету коммуниканттың біреуінің екіншісіне мінез-құлқын өзгерту мақсатында психологиялық ықпал жасауы. Коммуникацияның тиімділігі осы ықпалдың қаншалық әсер еткенімен өлшенеді.

3. Коммуникативтік ықпал егер информацияны бағыттаушы (коммуникатор) адам мен информацияны қабылдаушы (реципиент) бірдей белгілер жүйесін қолданғанда яғни белгілердің негізгі мағыналары коммуникация процесіне қатысушыға бірдей белгілі болғанда ғана мүмкін болады. Жай сөзбен айтқанда:

«барлық адамдар бір тілде сөйлеу керек». Тек белгілердің бірдей жүйесін қабылдау ғана партнерлердің бір-бірін түсіну мүмкіншілігін тудырады. Бірақ сөздердің мағынасы бірдей болғанымен адамдар оларды бірдей түсінбейді, оған әлеуметтік, саяси, жас ерекшеліктері себеп болады.

4. Адамдардың коммуникациясында ғана коммуникативтік барьерлер болады. Олар әлеуметтік және психологиялық сипатта болады. Барьерлер бір жағынан ортақ белгілер жүйесі жоқ болғаннан болса, сонымен қатар партнерлар арасындағы әлеуметтік, саяси, діни, кәсіптік айырмашылықтарға да байланысты, олар коммуникация кезінде қолданылған ұғымдарды түрліше талдайды. Екінші жағынан коммуникация «таза» психологиялық сипатта болады. Олар қарым-қатынасқа түсушілердің жеке психологиялық ерекшеліктеріне де байланысты (мысалы ұялшақтық). Жекелеген адамдарға немесе жекелеген ақпарат қабылдаушыларға сигналдар бағытталса онда ол **аксиальді** коммуникативтік процесс болып табылады. Егер сигналдар көпшілікке бағытталса, онда ол **ретиалды** коммуникация болып табылады.

5. Кез-келген ақпаратты алмасу белгілер жүйесі арқылы жүзеге асады. Коммуникативтік процесте бірнеше белгілер жүйесі бар, осыған сәйкес коммуникативтік процестің классификациясын құрастыруға болады. Коммуникацияны вербальды және вербальды емес деп екі топқа бөлуге болады.

**Вербальды коммуникацияда** белгілер жүйесі ретінде сөз қолданылады. Вербальды емес коммуникацияда белгілер жүйесі ретінде сөздік емес белгілер жүйесі қолданылады.

**Вербальды емес коммуникация 4 формаға бөлінеді:**

**кинесика, паралингвистика, проксемика, визуальды қарым-қатынас.**

Олардың әр қайсысы өзінің белгілер жүйесін қолданады. Сондықтан коммуникация процесін 5 түрге бөлеміз

Вербальды коммуникацияда белгілер жүйесі ретінде адамдардың сөзі қолданылады. Сөз ретінде табиғи дыбыстық тіл, яғни фонетикалық белгілер жүйесі пайдаланылады. Сөз – коммуникативтік қарым-қатынастың маңызды құралы болып табылады, себебі ақпарат беруде сөз арқылы хабардың мәні өзгеріске аз ұшырайды. «Айту» және «тыңдау» терминдерін И.А.Зимняя вербальдык коммуникацияның



психологиялық компоненті ретінде енгізген болатын. Әлеуметтік психологияда сөздік ықпалдың тиімділігін арттырудың тәсілдері мен шарттарын анықтауға көптеген эксперименталдық зерттеулер болады. Осыған бағытталған жұмыстардың жиынтығы «дәлелдеуші коммуникация» атауын алды. Осы коммуникацияның моделін американ зерттеушісі Г. Ласуэлл ұсынды. Оның коммуникативтік процесінің моделі 5 элементтен тұрады:

1. Кім? (хабар беруші) - Коммуникатор.
2. Не? (беріліп тұр) – Хабар(текст)
3. Қалай? (қандай жолмен беріліп тұр) – Арна.
4. Кімге? (бағытталған хабар) – Аудитория.
5. Қандай тиімділікпен? - Тиімділігі.

### **Сөздің тиімділігін арттырудың 3 типі бар:**

1. Ашық - коммуникатор айтылған ойдың жақтаушысы екенін ашық айтады.
2. Алшақ - коммуникатор екі қарама-қарсы көзқарасты салыстырып, өзін екеуінен де алшақ ұстайды.
3. Жабық - коммуникатор өзінің көзқарасын білдірмейді, кейде арнайы әдістерді қолданып жасыруға тырысады.
4. Адамдар өзара бір-біріне психологиялық ақпаратты вербальды емес белгілер жүйесі арқылы алады. Ақпараттың көпшілігі адам:
  - а) 55% дене қимылы және физиологиялық қалып арқылы(мимика, қол, дене қимылы).
  - б) 40% дауыс(интонация, тембр, диапазон, дауыс темп) арқылы
  - в) 5% сөздің мағынасы арқылы қабылдайды. 90% көру, 9% есту, 1% т.б.

**Вербальды емес коммуникацияның** ішінен оптикалық-кинетикалық белгілер жүйесіне мимика, қол, дене қимылы жатады. Мимика дегеніміз- қарым-қатынас кезіндегі беттің құбылысы. Ым – ишара дегеніміз- психикалық күйді байқататын әлеуметтік қалыптасып қалған қимыл.

Коммуникацияда оптикалық-кинетикалық белгілер жүйесінің мәні өте зор, көлемі кең, сондықтан қазіргі кезде бұл саланы зерттейтін зерттеу саласы бар, ол-кинетика. Мимика – сезім көрсеткішінің негізгісі. Жағымды эмоциялар жеңіл байқалады, мысалы, бақыт, махаббат және таңдану. Қамығу, ашу, жек көру сияқты

жағымсыз эмоцияларды қабылдау қиын болады. 20 000 бет қимылы бар. Мимика мен мінез-құлық, жүріс-тұрыстың элементі ретінде күлімдеу түрлі ұлттық мәдениетке байланысты. Мысалы: оңтүстік адамдары солтүстік адамдарына қарағанда жиі күледі.

Дене қимылы - психологиялық ақпарат берудің негізгі көзі. Көптеген дене қимылдарына қарай отырып біз адамдардың қалпын, ішкі жағдайын, олардың өзара қатынасын байқауға болады. Дене қимылдары кейде вербальдық ақпараттың мәнімен сәйкес келмеуі мүмкін, бірақ дене қимылының шындық болатынын байқауға болады. Сондықтанда дене қимылының қарым-қатынаста маңызы өте зор.

1. «Жабық поза»- мұнда адам денесімен алдыңғы бөлігін жабуға және кеңістікте неғұрлым аз оран алуға тырысады (психологиялық дискомфорт), тығылып, иығына басын тығып, аузын жабады.

2. «Ашық поза»- қол ашық, екі жаққа жайылған, аяқ сәл ашық, сенім, келісім, жылышырайлықты білдіреді.

3. «Қорғану»- кеудеге қолды айқастыру. Мұны ата-анасының айтқанын жоққа шығарушы балалар, өзінің құқын қорғаушы қарттарда жиі қолданылады.

4. «Бағалау», «Сынау»- иек алақанға сүйенген, сұқ саусақ бетке созыла орналасқан, қалғандары ауыздың астына қарай орналасқан. Егер бұл сәл еңкеюмен бірге болса, онда сын негативті. Егер бас сәл бір жаққа қарай қисайса, ол қызығушылықпен байланысты.

5. «Дайындық»- қолды мықынға қою дайындықтың бірінші белгісі. Мұндай позаны жарыс кезінде спортшылардан өз кезегін күту кезінде жиі көруге болады. Орындықтың шетіне отыру - әрекетке дайындалып отырғанды білдіреді. Адамдармен қарым-қатынасқа түскенде:

- оның сыртынан, арқасынан сөйлесуге болмайды, себебі кейбіреулердің арқасынан қорғануы жоқ болады, оларды бірінші партаға отырғызуға болмайды.

- олардың төбесінен қарауға болмайды, себебі олар өздерін кіші, төмен сезінеді.

- Отырған күйде тұрып тұрған адаммен сөйлесуге болмайды, себебі менсінбеуді білдіреді, позалардың тең еместігі.

Қозғалыстан адамның ішкі жағдайын, оның жеке дара ерекшеліктерін (жынысын, жасын, темперамент типін) білуге болады:

1. ең ауыр қозғалыс ашу кезінде болады.
2. жеңіл қозғалыс қуаныш, мақтаныш кезінде болады.

Нашар көңіл-күйде қол салбырап тұрады, жақсы көңіл күй кезінде ұшатындай жүріспен қозғалады.

Соңғы кездерде психологиялық зерттеудерде қарым-қатынас жасаушылардың аралығындағы қашықтықтың, партнерлардың отырысының коомуникативтік мәніне көңіл аударылуда. Америкалық қарым-қатынас психологиясында бұл бағыттағы зерттеулерге проксемика деп ат қойылды.

**Төрт түрлі ара қатынас бар:**

1. көңілdestік,
2. жеке бастық,
3. әлеуметтік,
4. көпшіліктік.

Алғашқы екі қатынас жақын, достық байланысты аңғартады, ресми байланыстағы адамдар әлеуметтік қатынасты ұстанады, көпшіліктік арақатынас - бөтен адамдармен араласу. Жеке адамдар арасындағы қашықтық әр ұлтта және мәдениетте әртүрлі. Мысалы: тіні американдықтарда, тахі жапондықтарда. Әр адаммен өзінің арақатынасы болады.

0-0,5 м.- өте жақындық, көңілdestік қатынасқа сәйкес келеді. Сонымен қатар спорттың кейбір түрлерінде денелерді түйісу болады. Мыс: күрес т.б. 1,2-3,7 м. - әлеуметік-қызметтік қарым-қатынас аймағы.

3,7 м. - жоғары - көпшіліктік арақатынас. Бірнеше сөзбен алмасу немесе қарым-қатынас жасаудан қашу.

Паралингвистика және экстралингвистика белгілер жүйесі вербальды коммуникацияға қосымша ретінде қолданылады.

Паралингвистикалық жүйе - бұл дауыстың қасиеті, оның диапазоны, дауыс тоны. Экстралингвистикалық жүйе - сөз арасындағы кідірістер, жөтелу, жылау, күлу, сөз темпі т.б.

Дауыс тонынан ашу және қайғыны жеңіл байқауға болады, ал ашу және қызғанышты тану өте қиын. Дауыс тоны серіктес адамның сезімін түсінуде негізгі рөл атқарады.

Дауыс күші мен биіктігі де кейбір сезімдерді анықтауға мүмкіндік береді. Мысалы: ашу, қорқыныш, қуаныш, сенімсіздік биік дауыспен берілсе, мұң, қайғы және шаршағандық жұмсақ және төмен дауыспен беріледі.

Сөздің жылдамдығы да сөйлеушінің сезімін білдіреді. Өзінің басындағы қиындықты айтқанда, қобалжып тұрғанда адам тез сөйлейді. Баяу сөйлеу қайғыда, көкіректік немесе шаршаған кезде болады.

Күрсіну, жөтелу, кідіріс жасаудың да сезімді білдіруде маңызы өте зор. Коммуникативтік процесте қолданылатын келесі арнаулы белгілер жүйесі- бұл көзбен қарым қатынас жасау (**визуалды қатынас**). Сөйлеушіге қарау қызығушылықты ғана білдірмейді, сонымен қатар бізге не айтып тұрғанға да зейінімізді шоғырландырғанды да білдіреді. Адамдарға жағымды тақырыпты талқылауда визуалды қатынасты ұзақ ұстаған жеңіл. Егер жағымсыз мәселені талқыласақ бір-біріміздің көзімізге қарамауға тырысамыз. Мұнда визуалды қатынастан бас тарту әдептілік білдіреді және сөйлеушінің эмоциялық жағдайын түсінгендікті білдіреді. Себебі мұндай кезде көз алмай қарау жағымсыз сезімдерді тудырады. Сонымен қатар көз алмай қарау жауласудың белгісі деп те қабылданады. Визуалды қатынас бір-бірін ұнататын адамдар арасында жиі кездеседі. Көбіне сөйлеуші алыс қашықтықта болғанда визуалды қатынасқа түсеміз, сөйлеуші жақындаған сайын визуалды қатынастан қашуға тырысамыз. Визуалды қатынас әңгіме барысын реттеп отыру үшін қажет. Егер сөйлеуші көзін біресе тыңдаушыға, біресе басқа жаққа әкетсе, онда сөйлеуді әлі бітірмегені. Сөз алғанда сөйлеуші тыңдаушыға тік қарайды. Сөйтіп ол сөз кезегін тыңдаушыға бергенін білдіреді.

**Интерактивтік жағы** – бұл адамдардың бірігіп қызмет жасауы үшін стратегиялық жоспар құруын көрсетеді. Қарым – қатынастың интерактивті жағы – адамаралық қарым - қатынастың, адамдардың бір – бірімен әрекеттесуімен байланысты аспектілерін белгілеуге арналған шартты термин. Қарым – қатынас барысында қатынасқа түсу үшін тек мәліметпен алмасып және өзара түсініксіздікке қол жеткізумен шектелу жеткіліксіз, әрекеттермен алмасу, ортақ іс - әрекетті

жоспарлап, бірлескен әрекеттердің формалары мен нормаларын қалыптастыру да маңызды.

**Қарым – қатынастың** осы жағы сипатталғанда жеке адамаралық қарым – қатынастың түрлерін талдау мен қарым – қатынасқа түсушілердің әрекеттесудің қай түрін таңдауға итермелейтін мотивтерін де қарастыру керек.

Жеке адамаралық әрекеттесу стратегиясының сипаттамасы төмендегідей болады. Әртүрлі зерттеулерде, адамның басқа адамдармен қарым – қатынасқа түсуінде бірнеше маңызды әлеуметік мотивтер айқындалған.

1. Ортақ жетістікті барынша жоғарылату мотиві (немесе кооперация мотиві)
2. Өзінің жетістігін барынша жоғарылату (немесе индивидуализм);
3. Салыстырмалы жетістікті барынша жоғарылату мотиві (канкуренция)
4. Басқаның жетістігін барынша жоғарылату (альтуризмі);
5. Басқаның жетістігін барынша төмендету (агрессия);
6. Жетістіктердегі айырмашылықты неғұрлым төмендету (теңдік).

Әрекеттесу процесінің маңызды сипаттамаларын қарастырудың бірнеше жолдары ұсынылған. Мәселен, Т.Парсонс теориясы бойынша, әрекеттесудің бірнеше бөлек актісінің мынандай элементтері бар:

- а) әрекет етуші;
- ә) басқа объект;
- б) нормалар (әрекеттің ұйымдастырылуындағы)
- в) құндылығы (әрбір әрекеттенушінің қабылдағандары)
- г) ситуация – жағдай (әрекет жасалынатын кездегі).

Бұл өте «абстрактылы» теория , экспериментте қолданылуы күрделі болғандықтан көп пайдаланылмайды. Екінші бір түрі әрекеттесу сатыларын қарастырумен байланысты. Тағы да бір, әрекеттесудің құрылымдық сипаттамасы транзактілі талдауы – қатынасушылардың әрекеттерін олардың позициясы, ситуацияны есептеу және әрекеттесу стиліне байланысты реттестіруде ұсынылады. Осы әдіс кейінгі кезде практикада кең қолдау табуда. Транзактілі талдау бойынша әрбір әрекетке қатысушы үш позицияның біреуінде болады. Шартты түрде бұл позицияларды – Ата – ана, Ересек, Бала деп белгілеуге болады. Балалық позицияның

психологиялық сипаттамасы «Қалаймын!», Ата – ана позициясы «Керек!», Ересек позициясы «Қалаймын» мен «Керектің» бірлесуі.

Қарым-қатынастың интерактивтік жағы – адамдардың өзара әрекетіне, олардың біріккен әрекетін ұйымдастыруға қатысты қарым-қатынас компоненттерінің сипатын ашатын термин.

Егер коммуникативтік процесс біріккен әрекет негізінде туындайтын болса, онда осы әрекет жөніндегі білімдер мен идеялардың алмасуы әрекетті дамыту мен ұйымдастыруды көздейді. Бұл әрекетке бір уақытта көп адамның қатысуы (әр адам өз үлесін қосуды) өзара әрекетті біріккен әрекетті ұйымдастыру ретінде талдауға мүмкіндік беретін әрбір адамның өз үлесін қосуды білдіреді. Оның барысында оған қатысушылар үшін информацияларды алмасу ғана емес, әрекетті алмасуды ұйымдастыру, ортақ әрекетті жоспарлау да маңызды. Қарым-қатынастың интерактивтік жағы қарым-қатынасқа қатысушылардың мінез-құлқын өзгертетін белгілер жүйесін қадағалап қана қоймайды, топтың мүшелері үшін ортақ әрекетті ұйымдастыруға мүмкіндік беретін біріккен әрекетті ұйымдастыруды да қадағалайды. Қарым-қатынастың интерактивтік жағы өзара әрекеттің бөлігі болып табылатын адамдардың әрекетінде ашылады.

Әлеуметтік психологияның тарихында осы өзара әрекеттің құрылымын жасауға тырысқан бірнеше бағыт болды. Мысалы Батыстағы әлеуметтік психологияда әрекеттің жекелеген амалдарына түрлі вариантта сипаттама берілетін «Әрекет теориясы» немесе «Әлеуметтік әрекет теориясы» кеңінен қолданылады. Бұл идеяны социологтар: М. Вебер, Г. Сорокин, Т. Парсонс, әлеуметтік психологтар: Янг, Фримен және тағы басқалар қолдады. Олардың бәрі өзара әрекеттің кейбір компоненттерін: адамдар , олардың байланысы, олардың бір-біріне әсері, осының салдарынан олардың өзгеруі деп белгіледі.

Келесі бағыт өзара әрекеттің құрылымын оның даму деңгейімен байланыстырады. Мұнда өзара әрекет қарапайым амалдарға бөлшектелінбейді, олар өтетін даму деңгейіне бөлшектелінеді. Бұл бағытты ұсынған Я. Щепанский болды. Я. Щепанский үшін негізгі ұғым әлеуметтік байланыс ұғымы болып табылады. Оның құрылымы:

1. Кеңістік байланыс.

2. Психологиялық байланыс (өзара қызығушылық)
3. Әлеуметтік байланыс (біріккен әрекет)
4. Өзара әрекет (партнердан белгілі бір жауап реакциясын туғызатын жүйелі үнемі әрекеттің орындалуы)
5. Әлеуметтік қатынас

Өзара әрекет проблемасын талдау мәселесінде тағы бір бағыт бар, ол өзара әрекеттің түрлерін жіктеу. Әлеуметтік психологияда өзара әрекетті түрлерге жіктеуге көптеген талпыныстар болды. Неғұрлым кеңінен қолданылатын жіктеу өзара әрекет түрлерін қарама-қарсы екі жаққа бөлу болып табылады:

1. Кооперация
2. Конкуренция

Бірінші жағдайда өзара әрекетті ұйымдастыру көзделеді. Екінші топқа белгілі бір кедергілерден бұзылайын деп тұрған біріккен әрекеттер жатады. Немістің әлеуметтік психологтары Г. Гибль және М. Форверг өзара әрекеттің негізгі типі деп кооперацияны есептейді, сөйтіп әлеуметтік психологияның пәні ретінде кооперацияны қарастырады. Олар маркстің қоғамдық еңбектің мәнін түсінудегі кооперацияның мәні туралы идеясына сүйенеді. Гибль мен Форвергтің пікірінше әлеуметтік психология үшін осы арқылы кооперацияның жалпы сипатын іздеу міндеті ашылады, себебі осылар көптеген күштің бірігуіне тиімді. Әлеуметтік психологияның міндеттеріне келетін болсақ, мәселенің екінші жағы да маңызды рөл атқарады. Мұнда конкуренция немесе конфликтілік қатынас жиі қарастырылады. Қазіргі кезде Батыста конфликтінің позитивтік және негативтік жақтарын талдайтын көптеген жұмыстар бар. Конфликтінің негізгі түрлеріне жарыс жатады.

1. Өзара әрекет біріккен әрекетті ұйымдастыру болып табылады. Іс-әрекеттің жалпы психологиялық теориясы әлеуметтік-психологиялық зерттеуге кейбір принциптерді береді. Жеке іс-әрекеттегі сияқты оның мақсаты жекелеген амалдар деңгейіне емес, әлеуметтік психологияда өзара әрекеттің мәні жалпы әрекетке енгенде ғана шешіледі. Өзара әрекеттің әрекет құралына кірудің нақты формасы әрекетті ұйымдастыру формасы ретінде қарастырылады. Осыдан біріккен

әрекет ететін топты талдауға көшуге болады. Л. И. Уманский біріккен әрекетті ұйымдастырудың үш формасын бөліп көрсетеді:

2. Біріккен әрекеттің әр мүшесі жалпы ортақ жұмыстың бір бөлігін орындайды, бір-біріне тәуелсіз «біріккен әрекет» (әрқайсысының өз міндеті бар мысалы, өндірістік бригада)

3. Ортақ міндетті әрбір мүшенің белгілі бір бірізділікпен орындауы- «бірізді-біріккен әрекет»

4. Бір уақытта әрбір мүшенің барлық басқа мүшелермен өзара әрекеті – «біріккен-өзара әрекет» (мысалы, спорттық командалар)

**Перцептік жағы** - қарым – қатынасқа түсіп, тұрған адамдардың бірін – бірі қабылдауы. Адамдардың қарым – қатынасқа түсер алдында бір – бірін адекватты қабылдап, сезінудің өзара қарым – қатынас барысында сеніммен түсінісулеріне маңызы өте зор.

Қарым-қатынаста оған қатысушылар арасында өзара түсінушілік болуы керек. Өзара түсінушілік дегенімізді әр түрлі түсінуге болады: өзара әрекет бойынша партнердің мақсатын, мотивтерін, бағдарын түсіну немесе осы мақсат, мотив, бағдарды түсініп қана қоймай, оларды қабылдау, бөлісу әрекетті келісімде етіп қана қоймайды сонымен қатар ол қарым-қатынастың ерекше түрін: жақындықты, махабатты, достықты орнатады. өзара түсінудің екі жағы зерттеудің екі бағытына негіз болады: бірінші жағдайда өзара әрекетті талдауда, екіншісінде «аттракцияны» талдауда. Бірақ екі жағдайда да маңызды орынды қарым-қатынастағы партнерді қалай қабылдау алады, басқа сөзбен айтқанда бір адаммен екінші адамды қабылдау қарым-қатынастың құрамдас бөлігі болып табылады да, шартты түрде қарым-қатынастың перцептивтік жағы деп аталады.

Адамның адамды қабылдауы көбіне «әлеуметтік перцепция» ұғымымен беріледі. «Әлеуметтік перцепция» терминін ең алғаш Дж. Брунер 1947 жылы енгізген болатын. Егер әлеуметтік перцепция процесін толықтай елестететін болсақ, онда күрделі тарамдалған схема пайда болады. Ол өзіне объектінің бірнеше вариантын енгізіп қана қоймайды, сонымен қатар субъектіні де енгізеді. Айтылғандарға үлкен әлеуметтік қаумдастықты қоспаған күннің өзінде төрт түрлі процесс пайда болып тұр. Олардың әр қайсысының өзіндік ерекшеліктері бар. Егер



субъект ретінде топ алынса, онда ол мынадан да күрделі, айтылғандарға тағы мыналарды қосуға болады: топтың өз мүшесін қабылдауы, топтың басқа топтың мүшесін қабылдауы, топтың өзін-өзі қабылдауы, топтың тұтас басқа топты қабылдауы.

Негізгі мақсат «әлеуметтік перцепцияны» ашу емес, мұнда жеке адамдар арасындағы перцепцияны ашу болып табылады, яғни жеке адамдардың бірін-бірі қабылдауы.

Айтылғандардың бәрі әлеуметтік психологиядағы «әлеуметтік перцепция» немесе тар мағынада «жеке адамдар арасындағы перцепция», «адамның адамды қабылдауы» терминдерінде еркін қабылданады. Жалпы айтатын болсақ бір адамның екінші адамды қабылдауы оның сыртқы белгілерін қабылдауды, оларды қабылдаушының жеке басының сипатымен сәйкестендіру және осының негізінде оның іс-әрекеттерін талдауды білдіреді. Адамдар бір-бірін қалай қабылдайды, олардың өзара қарым-қатынасы осыған байланысты. Егер қабылданып тұрған адам, қабылдаушы адамға жақсы әсер қалдырса, оған әрқашан көмектесуге даяр тұрады. Таныс адаммен кездескенде туатын бірінші сұрақ «кім бұл?» алдымен оның әлеуметтік жағдайына бағытталған. Ол жайында оның физиологиялық бейнесінен, өзін-өзі ұстауынан, сөйлеу өнерінен байқауға болады.

Адам жеке адам ретінде қарым-қатынасқа түскенмен, оны басқа адамдар жеке адам ретінде қабылдайды. С.Л.Рубинштейннің айтуынша адамның сыртқы бейнесі жүріс-тұрысы негізінде, біз келесі адамды «оқимыз», оның бейнесінің мәнін ашамыз. Осыдан алынған алғашқы әсерлер қарым-қатынаста зерттеуші рөл атқарады. Біріншіден, басқа адамды тани отырып, танушы индивидтің өзі де қалыптасады. Екіншіден, келесі адаммен ұйымдастырылатын бірлескен іс-әрекет сәттілігі, ол адамды тану деңгейіне байланысты.

Келесі адамға деген көзқарас адамның өзіндік сана-сезіміне байланысты. Бұл байланыс екі жақты: бір жағынан өзі туралы елестің жан-жақтылығы екінші адам туралы жан-жақты елесті береді, екінші жағынан, екінші адам толық ашыла білсе, оның өзі туралы елесі де толық болады. Адамның өзін басқа адамдар арқылы сезінуінің екі жағы бар: идентификация және рефлексия.

**Идентификация** дегеніміз – адам өзін басқа адамның орнына қойып, сол адамның бағалайтын заттарын құбылыстарын, уақиғаларын өзіндік етуі. Мысалы, оқушының өзін мұғалім орнына қойып, соның бойындағы қасиеттерді өзінікі етуі.

Идентификация мазмұны жағынан ұқсас келесі құбылыспен тығыз байланысты, ол –эмпатия. **Эмпатия** дегеніміз – адамның басқа адамның сезіміне ортақ болып, бірге сезініп, сол сезімнің немен аяқталатынын алдын-ала ескеріп отыруы немесе бір адамның өзге кісінің жағдайына көңіл аударып, оның ішкі ойын, не ойындағы орындағысы келген ісін өзіне айтқызбай-ақ алдын ала білуі, яғни біреудің ойын «қас-қабағынан» емеурінінен білу. мысалы, көрермендер мен оқырмандардың кинофильмдегі әлде кітаптағы кейіпкерлердің көңіл-күйін солармен бірге бөлісуін эмпатиялық көріністерге жатқызуға болады.

**Рефлексия** – адамның өзін сырттан көре алу мүмкіндігі, бұл нәтижесінде өзін, өзінің ойлауын, өзінің санасын көру мүмкіндігі пайда болатын сананың бұрылысы.

Рефлексия қарым-қатынастағы кедергілер мен қиындықтарды түсінуге және оны жеңетін әдістерді табуға жағдай жасайды.

Рефлексия адамның өзінің қамығу, қайғыруын және жұмыс барысында қалпын түсінуге бағытталған. Мысалы, мұғалім өзінде ашулану, қанағаттану т.б. жағдайлардың пайда болу себебін түсінуі керек. Мұғалімде рефлексияға қабілеттілік неғұрлым жоғары болса, соғұрлым педагогикалық шеберлігі жоғары. өзара түсіну механизмдерін қарастыру адамдардың бір-бірін тану процесін талдауға мүмкіндік береді. Әлеуметтік психологияда жеке адамдар перцепциясын зерттеу жүргізілген эксперименталдық зерттеулер бар. Оларды екі класқа бөлуге болады:

1. Жеке адамдар перцепциясының мазмұнын зерттеу. (қабылдау объектісі мен субъектілерінің сипаты, олардың қасиеттері);
2. Жеке адамдар перцепциясы процесінің өзін зерттеу. (эффектілер, оның механизмдерін талдау);

Жеке адамдардың бірін-бірі қабылдау мазмұны қабылдау объектісі мен субъектісінің сипатына байланысты, себебі, кез-келген осындай қабылдау осы процеске қатысушылардың өзара әрекеті. Бұл өзара әрекеттің екі жағы бар: бірін-бірі бағалау және бір-бірінің мінездемелеріне, сипатына өзгеріс енгізу. Бірінші

жағдайда әр адам келесі адамды бағалай отырып оның мінез-құлқын интерпретациялаудың белгілі бір жүйесін құруға талпынады. Күнделікті өмірде адамдар келесі адамның мінез-құлқының негізгі себебін білмейді немесе аз біледі. Мәліметтің аздығына байланысты адамдардың мінез-құлқының себебін, кейде үлгі мінез-құлықты немесе жалпы мінездемелерді бір-біріне жапсыра бастайды. Жапсыру қолданушы адамның басқа образбен ұқсастығы негізінде жүреді. Әлеуметтік психологияның ерекше бір саласы **каузальды атрибуция** осы процестерді талдайды. Атрибуция теориясы өзіміздің және басқа адамдардың мінез-құлқының, жүріс-тұрысының себебін қалай түсінетіндігімізді түсіндіреді. Мысалы; егер оқушы сабаққа кешігіп келсе бір мұғалім транспорттың нашар жұмысы деп түсінеді, екіншісі, оқушының жеңілтектігінің нәтижесі, үшіншісі, бұл тек менің сабағыма кешігіп келеді, басқаларға ондай емес – деп, ал төртіншісі, әдейі кешігіп келеді, мені дұрыс бағаламайды деп түсінеді. Әр мұғалімнің баланың сабаққа кешігуі туралы түрліше түсінігі болады.

- 1.– жағдайға байланысты,
- 2.– оқушының ерекшелігі,
- 3.– мұғалім себепті өзінен іздейді,
4. – кешігуді әдейі істелген деп түсінеді.

Жеке адамдардың бірін-бірі қабылдауының ситуацияларын болжау үшін зерттеудің үшінші жағын қарастырған жөн, ол адамдардың бірін-бірі қабылдауында пайда болатын түрлі эффектiге байланысты. Қарым-қатынаста кездесетін құбылыс «ореол эффектiсi». Бұл белгілі бір адамның мінез-құлқы туралы ой-пікір қалыптасқан болса, оның басқа қылықтарын да осы тұрғыдан бағалайды. Мысалы; бір оқушы туралы мұғалімдердің арасында жақсы ой-пікір қалыптасса, ол оқушының кейбір оғаш қылықтары еленбей қалады. Ал сол оқушы шектен тыс бұзықтық жасаса, олардың бәрі таңдалып, одан мұны күтпеп едік дейді. Қарым-қатынаста кездесетін енді бір құбылыс «кезегіне қарай болатын эффектiлер». Осыған орай мынадай заңдылық байқалады. Жаңа адам туралы көзқарас дұрыс болу үшін оның өзі туралы мәліметті алдын-ала білу керек. Ал, көпшілікке адам бұрыннан таныс болса ол туралы мәліметтерді соңынан берсе де болады. Мысалы; ұжымға басшы қызметке жаңа адам келсе, ол туралы мәліметті алдымен беру керек.

Басқа адам туралы пікір жасауда адамның өзі туралы ойының әсері мол. Егерде оның осы ойы жоғары болса, бірақ ұжым оған басқаша қараса, мұндай адам басқаларды кінәлауға дайын тұрады. Осыған орай проекция термині қолданылады. Бұл адамның өз басындағы кемшіліктерін басқа біреулердің басынан көруі. Яғни мұндай адам өзіне сынмен қарауды білмейді, сондықтан да басқаның айтқан сынын көтере алмайды. Сонымен қатар басқа адамды бағалауда жомарттық жасайтын адамдар да кездеседі. Олар басқалардың кемшіліктерін елемей, тек жақсылық жақтарын байқап, айтып отырады. Мұндай қарым-қатынас құбылысын «ілтифат эффектісі» дейді. Осындай эффект көпшіліктің жылы шырайына бөленген адамда кездеседі. Өзара қарым-қатынаста тағы бір алшақтық эффектісі болып тұрады. Кейбір жағдайларда мұндай эффекті орынды, тиімді болады. Мысалы; уставта көрсетілген тәртіпті сақтау үшін командир мен солдаттың арасында белгілі бір алшақтық болғаны дұрыс. Сондай-ақ мұғалім мен оқушы арасында да.

Қарым-қатынастың қандайда болмасын нысанының негізгі мақсаты әрекеттесіп жатқан субъектілерді, олардың әрбірінің жеке өзінділігін сақтай отыра бір ұйымға жинау. Сол себептіде, қарым-қатынас тұлғалардың биологиялық формаларын сапалы өзгертетін мінез-құлықтың өзіндік-адамгершілік әдісі болып табылады. Сөйтіп, қарым-қатынас мәні және генезисі бойынша әлеуметтік мәдени құбылыс болып табылады. Бұл жөнінде оның филогенетикалық және онтогенетикалық артуы дәлелдейді.

Қазақ ұлтының мәдениетіне, тіліне қатысты қарым-қатынастың ерекшеліктері болып дене қимылдары, ым-ишаралар, қарым-қатынастың құралы мен әдісі ретінде табылатын әдет-ғұрыптар, салт-дәстүрлер, үлкен мен кіші, әйел мен еркек арасындағы қатынастар табылады. Әрбір топ үшін қарым-қатынастың өзіндік нысаны оны біріктіруге және басқа топтардан бөлуге мүмкіндік береді.

Осындай коммуникацияның белгілері этнос мәдениетінің барлық сфераларында кезігеді. Мұнда олар осы сфераларда қандай функцияны атқаратындығын анықтау керек. Қарым-қатынас мәдениетінің белгілерін отбасы, ру жүйесі, материалдық мәдениет, фольклор сияқты зерттеу сфераларынан бөлуге болмайды.

**Қарым-қатынас мәдениеті - жеке дербес әлеуметтік өмір емес, ол адам мәдениетінің барлық элементтерін реттейтін, жүзеге асыратын механизм.**

**Ұлтаралық қарым-қатынас жағдайларында сырт көзге бірдей болып көрінетін қарым-қатынас белгілері қатынасты бұзудың көзі болып табылады.**

Қарым-қатынастың саналық-эмоциялық мәні және көру күші өмірлік барлық рахатқа қол жеткізуге практикалық қол жеткізетін мүмкіндік деп қарастырылды. Қазақ халқы қарым-қатынасты болмыстың құпиясына қол жеткізетін, өмір философиясын түсінуге мүмкіндік беретін қатынастың бір түрі деп қарастырды. Қарым-қатынас бірін-бірі түсіну, басқа адамды ішкі рухани-эмоциялық тұрғыда, рухани-саналық тұрғыда тану танылады.

Тіл әрбір этностың тиісті белгісі және адам қарым-қатынасының негізгі құралы деп қаралатындығы жалпыға мәлім. Тілге халықтың болашағы байланысты. Этнос — бұл ең алдымен халықтың ежелгі тарихы көрсетілген, оның әндері берілген, халық қол өнерінің құпиялары көрсетілген тіл. Тіл құндылықтарды беру функциясын атқарады.

Сонымен бірге де, тіл ұлт пен этностың қалыптасуындағы және өмір сүруіндегі коммуникативтік функцияны атқарады. Тіл сезімдік-қабылданбалы белгілерді бекіту құралы болуымен бірге, қарым-қатынас құралы, адамдардың бір-біріне және қоғамдастыққа жақындасу құралы болып келеді.

Қарым-қатынас барысында қолданылатын, балалардың санасына, сезіміне және мінез-құлығына ықпал беретін әдістер, тәсілдер және құралдар әдіснамалық тұрғыда қызығушылық тудырады, бұлар: тілектер, кеңестер, келісімдер, алғыс, сөгістер, ақыл-кеңес, тыйым, бата беру, сонымен бірге, тәрбие барысына адамның абыройына тимейтін ықпал жасау шараларын қолданудан бас тарту.

Қарым-қатынаста дәстүрлі мәдениет тәрбиесінің құралдарын жаңадан қолдану мәселесі көтерілді. Бұлар: жұмбақтар, мақал-мәтелдер, әндер, ертегілер, аңыз-әңгімелер және т.б. халықтың және әрбір адамның жеке тарихы - бұл, оқиғалардың, жағдайлардың ұзын тізбегі. Халықтың тәрбиелеу даналығы оқиғалар мен жағдайларды ұжымдық есте сақтауы, себебі, бұл нақты

тәжірибе және осының салдарынан болатын ойларды сақтаудағы бірден-бір жол. Сонымен бірге, бұл тәрибиелік тәжірибені бір ұрпақтан екінші ұрпаққа жеткізуге мүмкіндік беретін әдіс.

Қарым-қатынастағы сезімге, санаға, мінез-құлыққа ықпал беретін сөздік нысандар өте кең. Жылы сөздің күші шексіз, оның рөлі мен мәні приоритетті. Тұлғаға ықпал жасайтын сөздік әдістер өте көп, бұлар: ақыл-кеңес, түсіндіру, бұйрық, өтініш, тапсыру, жоққа сену, үйрету, насихаттау, тілектестік, кеңес, ишаралар, келісімдер, алғыс, сөгістер, тыйым, бата беру, және т.б.

Күнделікті қарым-қатынаста халық өзінің өнегелік құндылықтарын мақал-мәтелдерде, тілдік этикет нысандарында бекіткен.

Қарым-қатынаста қолданылатын мақал-мәтелдер халықтың мәдениетінің және салт-дәстүрінің көрсеткіші. В.И.Далдің пайымдауы бойынша "мақал-мәтелдер шығарылмайды, ол өзі туылады; бұл халықтың ақыл-санасы".

Қазақтар қарым-қатынас мәдениетінде фактылық коммуникацияға ерекше орын беретін халықтарға жатады. Бұл жайт этикеттік мінез-құлыққа жоғары бедел беруімен түсіндіріледі. Осындай коммуникация элементіне мынадай мысалдарды келтіруге болады: жолда жүріп келе жатқан адамдар бірін-бірі дұрыс танымаса немесе бірін-біріне таныс болмаса да контактіні құрулары керек. Бірін-біріне сәлем беріп, жаңалықтар, ден-саулық, жұмыс, ауа-райы туралы сұрақтар қойылады. Сәл уақыттан кейін үлкені кішісінен қай рудан екендігін сұрайды, берілген жауап көп уақыттық әңгіменің нысанына айналады. Әңгіме барысында осы рудың аты шулы адамдар туралы сөз қозғалады, жол жүрушінің тұратын жері туралы жаңалықтар айтылады.

Бірін-бірі жақсы танытын адамдар кезіккенде сәлемдескеннен кейін жаңалықтар туралы сұрақ қояды. Кейде осы жаңалықтар туралы әңгіме ұзаққа созылады. Дүниеде не болып жатқандығы қозғалады.

Осы сияқты контактілер жақын адамдарды бірін-біріне рухани жақындатуға мүмкіндік береді. Адамдар қарым-қатынас қажеттілігін қанағаттандыру үшін жалғыздықтың салдарынан болатын психикалық ауырлықты жеңу үшін қарым-қатынасқа түседі. Адамдардың рухани бірлігі жүзеге асады. Зерттеушілердің анықтауы бойынша қазақтардың дәстүрлі

геронтологиясы адамның әлемдік дүниеде бекітілгендігін түсінуге сүйенеді. Осыдан салт - дәстүрде қонақшылдық, адамға деген сый-қошемет көрсету бекітілген.

"Сіз", "сен" деген үндеулер қатты қалыптасқан. Ата-анаға, үлкендерге "сіз" дейміз. Қария, ақсақал, әке, көке, отағасы, аға деген үндеулер орын алады, таныс емес жасы кіші әйелге ер адам "қарындас" дейді. ал әйел - "сіңілім" дейді, құрдастарға - құрбым, құрдас, жасы үлкен әйелге - әже, апа, тәте, жеңге дейді.

Тіл этикетінің негізінде адамның ар-ожданын сыйлауға бағытталған, қанағаттылық және такт сезімі бар, әңгімеде адамды сыйлауды көрсететін сыпайылық бар. Әңгімеге тарту шеберлігі, шешендік және т.б. бағаланады.

Бивербалдық коммуникацияның элементтеріне қоғамдық - тарихи табиғаты бар, қарым-қатынастың белгілік құралдары жатады.

**Кинестикалық** (ым-ишаралар, мимика, келбет, жүріс, сыртқы келбеті және т.б.) **контактылық** (қол беріп сәлемдесу, бірін-бірі ыйқтан ұру, сыйпалау), **просодикалық** (тілдің қарқындылығы, жоғарғылығы, дауыс ырғағы; ольфакторлық (иістер).

Сөзді бивербалдық коммуникация элементтерімен толықтыру маңызды болып келеді.

Өмір сүру жағдайы, өндіру әдісі бивербалдық мінез-құлыққа қатты әсер береді. Белгілі бір топқа қатысты болуы осыған сай келетін әдеттердің қалыптасуына әкеледі.

Бивербалдық мінез-құлықтың рефлексиясы мінез-құлықтың қорғау механизмі және реттеу механизмі болып қарастырылады. Бивербалдық коммуникация өзін-өзі қабылдау және басқа адамды қабылдау процесінің көзі, қатынасып жатқан адамдардың бірін-бірімен ақпарат алмасуының көзі болып табылады.

Дене қимылдары ұлттық, әлеуметтік, жеке мінезді байқаусыз ақпараттарды құрады.

Реттік-коммуникациялық функциясын дене қимылдары контактіге түсу барысында жүзеге асырады.

Қарым-қатынас барысында проксемикалық мінез-құлықтың нысандары орын табады, бұлар: кеңістікте орналасу, әңгіме барысында шақырымдар, әңгімелесушілердің бастапқы позициясы, отбасының мүшелерінің үстелде орналасу реттілігі.

Қарым-қатынаста коммуникациялық-мәнді үндемеуге аса мән беріледі. Өндемеу кең мағынада коммуникативтік мінез-құлықтың нысаны ретінде қарастырылады. Тура мағынада диалогтың жеке элементі болып табылады.

Үндемеу батыс пен шығыс елдерінде әрқилы қолданылады. Зерттеушілердің анықтауы бойынша батыста үндемеуді жиі қолданбайды, ал шығыс елдерінде үндемей отыра алатын адамдарға сый-қошемет көрсетілді.

Қарым-қатынастық кедергілер түрлері.

1. Вербалды және вербалды емес қатынастық кедергілер.

**Вербалды** бұл сөзді бөлу талас эмоцияларды сөздер жабық түрдегі сұрақтардың қойылуы.

**Вербалды емес** екінші адам сізбен сөз қозғағысы келмейді, көзіне тіке қараудан қашады, қайта-қайта сағатына қарап, арақашықтық сақтап және т.б әрекеттер жасайды.

2. Адамның жеке өзіндік типтеріне байланысты ерекше (мінез-құлық, темперамент, жағымсыз эмоциялы жағдай)

а) қарым-қатынастағы темпераментке байланысты түрлі типтегі адамның қатынасы.

б) мінез-құлықтың сәйкес келмеуі

в) жағымсыз эмоция

г) жиіркену, жек көру

д) қорқыныш бұл бірінші биологиялық себептерге байланысты болуы мүмкін.

Ол адамның денсаулығы мен өмірге қорқынышы, ауру жұқтыртырып алуы.

3. Әлеуметтік моральдық, материалдық жағдай, қоғамдық ортадағы статус, жазалаудан сақтану, бір жақтан қысым көрсету және т.б

ж) ар-ұят және күнә бұл жерде адамның өзінің епетеісіздігіне байланысты.

з) Ұлттар арасындағы кедергілер.



Адамдар бір-бірімен түрлі деңгейде түсініп және ақпаратты түрлі типте алмасады. Ақпарат ауызша және жазбаша қарым-қатынаста болады.

Біз білеміз өте білімді және дұрыс ауызша және жазбаша сөз ол адамдармен өзара әрекеттесудің жемісті нәтижесі.

**Дәрісті дайындаған педагогика және басқару теориясы кафедрасының оқытушысы полиция майоры А.Б.Қожасова.**

Дәріс кафедра мәжілісінде /комиссияда, секцияда/ мақұлданды  
2017 жылғы «04» 04 № 16 Хаттама

### **Пайдаланылған әдебиеттер:**

- 1 Қазақстан Республикасының «Білім туралы» Заңы - Астана: 2007
- 2 Госпрограмма развития образования Республики Казахстан на 2005-2010 гг. // Индустриальная Караганда. 2004. 21 октября.
- 3 Назарбаев Н.А. Стратегия вхождения Казахстана в число 50-ти наиболее конкурентоспособных стран мира: Послание Президента народу Казахстана // Казахстанская правда. 2006. 3 марта.
4. Кулыпина Т.И. Личностно ориентированное образование как педагогическая проблема школы: автореф. дис... на соиск. учен. степен. д-ра пед. наук / Т.И. Кулыпина. — Ростов н/Д.: Изд-во Рост. гос. ун-та, 1997.— 22 с.
5. Куницина В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницина, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. — СПб.: Питер, 2002. — 544 с.
6. Лаврентьев Г.В. Гуманизация математического образования: проблем и современность / Г.В. Лаврентьев. — Барнаул: Изд-во Алт. ун-та, 2001. — 206 с.
7. Лебедева Т.И. Технология обучения педагогическому проектированию / Т.И. Лебедева // Педагогика. — 2002. — № 1. — С. 68 — 75.
8. Лекторский В.А. Субъект, объект, познание / В.А. Лекторский. — М.: Наука, 1980. —357 с.
9. Леонтьев А. А. Психология общения / А.А. Леонтьев. — М.: Смысл, 1999. — 366 с.
10. Леонтьев А.А. Педагогическое общение / А.А. Леонтьев. — М.: Просвещение, 1979.— 123 с.
11. Леонтьев А. Н. Проблемы развития психики / А.Н. Леонтьев. — М.: МГУ, 1972.— 565 с.
12. Лисина М. И. Генезис форм общения у детей. Принцип развития в психологии / М.И. Лисина — М: Наука, 1978.— С. 268—294.
13. Лихачев Б.Т. Педагогика: курс лекций / Б.Т. Лихачев. — М.: Прометей, Юрайт, 1998. —454 с.

14. Лобанов А.А. Основы профессионально-педагогического общения: уч. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / А.А. Лобанов. — М.: ИЦ «Академия», 2002.— 192 с.
15. Ломакина О. Проектирование как ведущее направление модернизации современного педагогического образования / О.Ломакина // Вестник высшей школы. —2005.— № 1.— С. 44— 49.
16. Ломов Б.Ф. Категории общения и деятельности в психологии / Б.Ф. Ломов //Вопросы философии. — 1979.— № 8.— С. 34—47.
17. Ломов Б.Ф. Особенности познавательных процессов в условиях общения / Б.Ф. Ломов // Психологический журнал. — 1980.— № 5.— С. 26— 42.
18. Лукин Н.Н. Вузовское научно-техническое творчество как фактор формирования личности будущего специалиста / Лукин Н.Н. // Психопедагогика в правоохранительных органах. —1998. - № 1.—С. 138 – 140 .
19. Ляудис В.Я. Методика преподавания психологии / В.Я. Ляудис. — М., 1984. —С.20—55.
20. Матис В.И. Педагогика межнационального общения: учебник для студентов вузов / В.И. Матис. — Барнаул: Изд-во Барнаульского государственного педагогического университета, 2003.— 510 с.
21. Метаева В.А. Методологическое обоснование рефлексивных методик / В.А. Метаева // Педагогика. —2006.—. № 7.— С. 38—44.
22. Минжанов Н.А. Педагогическая система профессионально-психологической подготовки слушателей учебных заведений МВД РК к выполнению служебных задач в особых условиях (на материалах РК): дисс. ...докт.пед.наук: 13.00.01. Алматы, 1998.-327 ., - 0598РК00152.
23. Монахов В.М. Аксиоматический подход к проектированию педагогической технологии / В.М. Монахов // Педагогика. — 1997.— № 6. — С. 26— 31.
24. Монахов В.М. Технологические основы проектирования и конструирования учебного процесса / В.М. Монахов. — Волгоград: Перемена, 1995.— 152 с.

25. Мудрик А.В. Общение как фактор воспитания школьников / А.В. Мудрик. — М.: Педагогика, 1984.— 112 с.
26. Мудрик А.В. Общение в процессе воспитания / А.В. Мудрик. — М.: — Педагогическое общество России, 2001.— 320 с.
27. Новые педагогические и информационные технологии в системе образования: учеб. пособие для студ. пед. вузов и системы повышения квалиф. пед. кадров / под ред. Е.С. Полат. — М.: Издательский центр «Академия», 2001.— 272 с.
28. Общая психология: курс лекций / сост. Е.И. Рогов. — М: ВЛАДОС, 1995. — 448 с.
29. Общение и оптимизация совместной деятельности / Г.М. Андреева. — М.: МГУ, 1987.— 302 с.
30. Ожегов С.И. Словарь русского языка / С.И. Ожегов. — М.: Изд-во иностранных и национальных словарей, 1960. — С. 600.
31. Орлов А.Б. Психология личности и сущности человека: парадигмы, проекции, практики / А.Б. — М.; Академия, 2002. —272 с.
32. Панферов В.Н, Психология общения / В.Н. Панферов //Вопросы философии.—1971.—№ 7.—С. 126—131.