**15 лекция**

Тақырыбы: **Қарым қатынас** **таным процесі ретінде**

*Қарастырылатын мәселелер:*

1. Қарым қатынас таным процесі ретінде
2. Қарым қатынас психологиясы

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

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

Осы міндетті шешу үшін тұлғааралық ортақтасу барысында кері байланыс механизмі қызмет етеді.

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

Кері байланыс түрлері: тікелей және жанама. Тікелей кері байланыс кезінде реципиенттің сөйлеушінің құлқына реакциясы ашық түрде көрініс алады. Мысалы, тікелей сөйлемдер «Сен айтып тұрған нәрсе маған ұнамайды», «Не деп тұрсың, түк те түсінбей жатырмын». Не болмаса тікелей қуаныш, ашу ыза, мұң сезімдерін айқын көрсететін ым-ишаралар. Кері байланыстың жанама түрі – психологиялық ақпаратты ортақтасу серігіне жасырын, астыртын жүргізу жолы.

Сонымен, психологиялық кері байланыс – тұлғааралық коммуникацияның алғашқы ерекшелігі.

Коммуникация барысында ортақтасуға қатысушылардың мақсаты тек ақпарат алысу емес, сол ақпаратты қатынас серігінің мүмкіндігінше дұрыс қабылдап түсінгені.

Ақпарат берушіні жіберген мәлімдемелер тұрлаусыз болады. Олр ақпарат алушы жеке психологиялық өзгешелігіне сөйлеушіге сөз мағынасына ортақтасу жағдайына деген қатынасына орай өзгереді. Мысалы, бастығынан не ұлынан бірдей сөз естіген адам екі түрлі сезімде болады. Бастығының сөзін ілтипатпен тыңдайды. Ұлының дәл сондай сөзін ашумен қабылдайды. Мұғалімнің сөзін бір шәкірті насихат ретінде қабылдаса, екіншісі құлаққа ілмейді де. Бір телебағдарламаны әркім өз саяси көзқарасына, мәдени дәстүрлеріне, рухани құндылықтарына қарай әр түрлі бағалайды.

Кедергі пайда болған кезде ақпараттың алғашқы мәні не өзгереді, не жоғалады, не мүлдем ақпарат жетпейді.

Коммуникациялық кедергінің түрлері – түсініспеушілік кедергісі, әлеуметтік-мәдени айырмашылық кедергілері, қатынас кедергілері.

Түсініспеушілік кедергілері: фонетикалық, семантикалық, стильдік, логикалық.

Фонетикалық кедергі адамдар әр түрлі тілде, диалектте, не сақауланып сөйлегенде пайда болады. Сөйлеушінің тілі реңкі жоқ, тез, жаңылтпаш, қажетсіз өздерге толы болған кезде де, түсініспеушілік кедергісі туындайды. Мысалы, орыс тілді білмейтін адам Ресейде бірінің тілін бірі ұқпайтын жолаушылар түсініспеушілік кедергісіне тап болады.

Семантикалық кедергілер жаргон не слэнг мәселесімен тығыз байланысты. Ортақтасуға қатысушылардың өзіндік шағын мәдениеттерінде ұғымдар мен құбылыстардың ерекше мән-мағынасы болады. «сұлулық», «борыш», «тәртіптілік» құндылықтар. Мысалы, әміршіл бастық бағынушының үндемей көнгенін қаласа, демократияшыл жетекші қол астының сөз еркіндігін қолдайды.

Тұлғааралық коммуникацияны нәтижесіз, тиімсіз ететін кедергінің келесісі – стильдік тосқауыл. Стильдік кедергі – коммуникатор мен реципиенттің тілдік стильдері бір-біріне не тілдің стилі ортақтасу жағдайына, реципиенттің көңіл-күйіне сәйкес келмеуі.

Логикалық кедергілер – сөйлеуші мен тыңдаушының қабылдау логикасы, дәлелдеу жүйесі әртүрлі болғанда пайда болады. Қоғамда логикалық жүйелер өте көп. Мысалы, балалар логикасы, әйелдер мен ерлер логикасы, басша мен бағыныштылар логикасы.

Әлеуметтік-мәдени айырмалар кедергілері әлеуметтік, саяси, діни көзқарастарға, жынысына, жасына, мамандығына байланысты болады. Мысалы, тыңдаушы жасы мен әлеуметтік статусы жоғары адамның сөзін ешқандай кедергісіз қабылдаса, беделі төмен кісінің сөзін елемеуі мүмкін.

Қатынас кедергісі – коммуникаторды жақтырмайтындықтан оның мәлімдемесін де қарсы қабылдау, сенімсіздік сезімін туғызатын коммуникатордың сөзіне күдікпен қарау.

Кез-келген психологиялық кедергі ақпарат қабылдау жолында құрылатын реципиенттің өзін-өзі қорғауы.

Коммуникациялық ықпалдау шарттары мен түрлерін талдасақ, оның екі типін анықтаймыз. Коммуникатордың реципиентке жасаған әсерінің мақсаты мен құралдарына орай әміршіл және диалогтық коммуникация типтеріне бөлінеді.

Екі типтің айырмашылығы коммуникатордың ұстанымына, мәтіннің сипатына, коммуникациялық кеңістікке, кеңістіктің ұйымдастырылуына, бейсөздік тәртіпке орай анықталады.

*Қарым-қатынастың перцепциялық жағының сипаттамасы. Қарым-қатынас адамдардың өзара тануы мен түсінуі ретінде.*

Бір адамның екінші адамды қабылдауы қарым-қатынастың міндетті құрамдас бөлігі ретінде шартты түрде қарым-қатынастың перцепциялық жағы болып аталады. Әлеуметтік перцепция – ортақтасу үрдісінде бірін-бірі өзін-өзі тану мен түсіну.

Бақылаушы бақыланушыны көргенде сыртқы физикалық сипаттарын қабылдайды. Ең алдымен сыртқы түрін және тәртібін бағалайды. Сыртқы сипаттамасына қарай бақыланушының ішкі қасиеттері туралы да тұжырым жасайды.

Әлеуметтік перцепция құрылымы – адамның сыртқы қабілетін қабылдау арқылы оның тұлғалық психологиялық ерекшеліктерін бағалау, талдау және оған орай эмоциялық қатынасын анықтау, соның негізінде бақыланушының іс-әрекетін болжау. Назар алатын жәйт: сыртқы бейнесіне қарап біз бақыланушының ішкі дүниесін «оқып», түсінгендей боламыз, оған байланысты өзіміздің сезімдеріміз арқылы іс-әрекетімізді анықтаймыз. Жалпы айтқанда, әлеуметтік перцепция барысында өзге эмоциялық баға беріледі, оның әрекеттерінің себептерін түсінуге тырысамыз, тәртібін алдын ала жоспарлаймыз, өөз тәртібіміздің бағытын белгілейміз. Мысалы, кімге сынақты қалай тапсыруға болатынын, кімге дауыс көтеруге болатынын алдын-ала сеземіз.

Әлеуметтік перцепцияның қызметтері:

* өз-өзін тану;
* ортақтасу серігін тану;
* түсіну негізінде өзара іс-әрекет ұйымдастыру;
* эмоциялық қатынас орнату.

Әлеуметтік перцепцияның «әлсіз жағы» да бар, өзгені объективті қабылдаған кезде қателікке жол беретін жақтары – бақылаушының психологиялық ерекшеліктері мен ұстанымдары, бақыланушының қабылдауға қол жеткізетін сипаттамалары, бағалаудың шындығы. Әлеуметтік перцепцияның барысын зерттегенде 2 аспект көзге түседі. Біріншісі қабылдау субъектісінің психологиялық және әлеуметтік ерекшеліктерімен байланысты болса, екіншісі тұлғааралық бейнелеу механизмін талдаумен байланысты.

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

Идентификация - өзгенің орнына өзін қойып, оның ішкі дүниесін тану, өзгені тану тәсілі, өзін өзгеге ұқсату. Идентификация барысында өзгенің құндылықтары, мінез-құлықтары, әдеттері өз бойына сіңіріледі.

Идентификация, әсіресе жасөспірімдерге тән құбылыс. Өздері идеал, кмир ретінде таңдаған кісі не істесе, бұлар да өз іс-әрекетін соған ұқсатуға тырысады.

Эмпатия – эмоциялық түсіну, өзгенің ішкі жағдайын өз сезімдері арқылы қабылдап білу. Эмпатияның негізінде жатқан жәйт - өзгенің ішінде не болып жатқанын, ол не сезіп тұрғанын, дүниені қалай бағалайтынын дұрыс елестетіп білу. Эмпатиясы дұрыс дамыған адамның айырмашылығы – бір оқиғаны әр адам әр түрлі қабылдайтынын, солай қабылдауға мүмкіндігі, құқығы бар екенін мойындауында.

Эмпатия, ортақтасу серігімен эмпатиялық қарым-қатынас құру – педагогтардың, психологтардың әлеуметтік қызметкерлердің маңызды кәсіби қасиетінің бірі.

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

Әлеуметтік рефлексия – қарым-қатынас барысында өзін-өзі тану механизмі. Қарым-қатынас серігі мен танып-білу туралы білім, өзге адам мені қалай қабылдайтынын елестету қабілеті әлеуметтік рефлексия деп аталады. Өзгелерге өзін аша білу - өзіндік танудың шарты.

*Қарым-қатынастың интеракциялық жағының сипаттамасы қарым-қатынас барысында өзара әрекет ұйымдастыру.*

Қарым-қатынастың интеракциялық жағы – бұл адамдардың қарым-қатынасының белсенді жағын білдіретін шартты ұғым.

Қарым-қатынас барысында адамдар ақпарат алмасып қана, өзара түсінісіп қана қоймайды, олар іс-әрекеттерін жоспарлайды, бір-бірімен әрекет, қимыл алмасады, өзара әрекеттің түрі мен нормаларын анықтайды.

Ендеше сөз болатын жайт – ортақтасу серіктерінің ішкі мақсаттары, ортақтасуға қай мотивпен қатысатыны, әрекеттің түрлерін таңдағанда қандай мотивті қолданатыны.

Өзара әрекет жасағанда адамдар әртүрлі мотивтерді мақсат тұтады. Солардың ішіндегі маңыздылары:

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

Ортақтасуға қатысушылардың бастапқы әлеуметтік мотивтеріне қарай олардың өзара әрекеттесу барысындағы бес негізгі стратегиясын белгілеуге болады:

* Қарсыласу стратегиясы, өз ұтысын көбейту мотивіне сәйкес. Адам

тек қана өзінің мақсатына бағытталып, өзгенің мақсатын есепке алмайды. «Саған емес, маған».

* Қашу стратегиясы, өзгенің ұтысын азайту мотивіне сәйкес. Шынайы

өзара әрекеттен қашу, байланыстан бой тарту, өзгенің ұтысын азайту үшін өзінің де мақсатына жетпеу. «Саған да емес, маған да емес».

– Жол беру стратегиясы, өзгенің ұтысын көбейту мотивіне сәйкес. Ортақтасу серігі мақсатына жетуі үшін өз мақсатын құрбандыққа шалу. «Саған, маған емес».

– Компромисс стратегиясы, ұтыстардың айырмашылықтарын азайту мотивін жүзеге асырады. Шартты теңдік үшін ортақтасу серіктері өз мақсаттарына толық жетпейді. «Саған қанша болса, маған да сонша».

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

Ұсынылатын әдебиеттер мен дереккөздер:

**Әдебиеттер**

**Негізгі:**

1. Веккер Л.М. Психика и реальность. Единая теория психических процессов.-М.: Смысл.-2007.-688 с.
2. Гусев А.Н. Общая психология. В 7 томах. Том 2. Ощущение и восприятие. М.: Академия.-2009, 416 с.
3. Джакупов С.М. Психология познавательной деятельности. - Алма-Ата: Изд-во КазГУ, 2002 -195 с.
4. Психология внимания \Под ред Ю.Б. Гиппенрейтер, В.Я. Романова. –М.: Астрель.-2011,704 с.
5. Психология памяти \Под ред.Ю.Б. Гиппенрейтер, В.Я. Романова.-М.: Астрель.-2008, 656 с.
6. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. Серия: Мастера психологии.- СПб: Питер.-2012, 720 с.
7. Тихомиров О.К. Психология: Учебник / Под ред. О.В. Гордеевой. – М.: Высшее образование, 2006. – 538 с.

**Қосымша:**

1. Выготский Л.С. Собрание сочинений в 6 томах. Том 1. Проблема развития психики.-Том 3-Вопросы психологии. Цифровая книга. М.: Говорящая книга.-2012
2. Зимняя И. А. Лингвопсихология речевой деятельности. — М.: Московский психолого-социальный институт, Воронеж: НПО «МОДЭК», 2001. — 432 с.
3. Знаков В.В. Исследование познавательных процессов// Психологическая наука в России XX столетия: проблемы теории и истории. – М.: Изд-во ИПРАН, 2007. – С.459-558.
4. Маклаков А.Г. Общая писхология.Учебник нового века. -СПб.: Питер.-2007, 592 с.
5. Петренко В.Ф. Многомерное сознание: психосемантическая парадигма / Петренко В.Ф. – М.: Новый хронограф, 2009. – 440 с.
6. Тертель А.Л. Психология. Курс лекций: учеб. пособие. – М.: Проспект, 2009. – 248 с.
7. Шифман Х. Ощущение и восприятие. Серия: Мастера психологии.- СПб.: Питер.-2003.-928 с.
8. Холодная М.А. Психология интеллекта: парадоксы исследования. М., 2008. 400с

**Дерек көздер:**

<http://www.psychology-online.net>

[http://www.psychology.ru](http://www.psychology.ru/)

<http://www.psi-net.ru/catalog/org>

<http://www.ppsy.ru/internet_resources.doc#z5>

[www.inauka.ru](http://www.inauka.ru)

[www.planetadisser.com/spe/dis.ru](http://www.planetadisser.com/spe/dis.ru)

[www.diss.rsl.ru](http://www.diss.rsl.ru)

[www.rsl.ru](http://www.rsl.ru)

[www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

www.[psylib.kiev.ua](http://psylib.kiev.ua/%22%20%5Ct%20%22_blank)

[www.maikonline.com/maik/showCatalogs](http://www.maikonline.com/maik/showCatalogs)