

**11- ші дәріс**

# **Қарым- қатнастың интерактивті**

---

**Мандыкаева Алмагүл Рамазанқызы  
психология ғылымдарының кандидаты, доцент м.а.**

# **ДӘРІС ЖОСПАРЫ:**

1. Қарым-қатынас құрылымындағы өзара әрекеттестіктің орны. Өзара әрекеттесудің негізгі теориялары.
2. Өзараәрекеттесу түрлері мен стильдері.
3. ~~Әлеуметтік және тұлғааралық перцепция~~ түсінігі. Тұлғааралық қабылдау механизмдері.
4. Тұлғааралық қабылдаудың әсерлері.
5. Өзін-өзі көрсете білу әлеуметтік қабылдау механизмі ретінде.



# 1. Қарым-қатынас құрылымындағы өзара әрекеттестіктің орны. Өзара әрекеттесудің негізгі теориялары

- **Қарым-қатынас** әрқашан қандай да бір нәтижені білдіреді - басқа адамдардың мінез-құлқы мен әрекеттерінің өзгеруі. Бірлескен іс-шаралар кезінде оның қатысушылары үшін ақпарат алмасу ғана емес, сонымен бірге «әрекеттер алмасуын» ұйымдастыру және бірлескен әрекетті жоспарлау маңызды.





# Қарым-қатынастың интерактивті жағы

адамдардың өзара әрекеттесуімен, олардың бірлескен іс-әрекетін ұйымдастырумен байланысты қарым-қатынас компоненттерінің сипаттамаларын білдіретін шартты термин. Бұл серіктестерге өздеріне ортақ кейбір әрекеттерді жүзеге асыруға мүмкіндік беретін бірлескен әрекеттерді





# Тұлғаралық өзара әрекеттесу теориялары.

**Дж. Хоманстың** алмасу теориясына сәйкес, адамдар өзара әрекеттесуді тұрақты және жағымды ету үшін сыйақылар мен шығындарды теңестіруге тырысады. Адамның мінез-құлқы оның бұрын жасаған іс-әрекетінің марапатталғандығына байланысты.

**Дж. Мидтің** символдық интеракционизм теориясы тұрғысынан адамдардың бір-біріне және қоршаған дүниедегі заттарға деген мінез-құлқы олардың оларға беретін мағынасымен анықталады. Адамдар арасындағы өзара әрекеттестік адамдар бір-бірінің ниетін бақылайтын, түсінетін және жауап беретін үздіксіз диалог ретінде қарастырылады.

**Э. Гоффманның** әсерді басқару теориясы әлеуметтік өзара әрекеттесу жағдайлары актерлар жағымды әсер қалдыруға және сақтауға тырысатын драмалық спектакльдерге ұқсайды деп дәлелдейді.

# Тұлғааралық өзара әрекеттесу теориялары.

**Э. Фрейдтің** психоанализі шеңберінде тұлғааралық өзара әрекеттестік негізінен ерте балалық шақта үйренген идеялармен және осы кезеңде басынан өткен конфликттермен анықталады. Адамдар әлеуметтік топтар құрады және оларда қалады, өйткені олар көшбасшыларға адалдық пен мойынсұну сезімін сезінеді.



**Э. Берннің** транзакциялық талдауы тұрғысынан, өзара әрекеттестіктің әрбір қатысушысы үш позицияның бірін алуы мүмкін: ата-ана (А), ересек (Е), бала (Б). Бұл позициялар сәйкес әлеуметтік рөлдермен байланысты емес; олар өзара әрекеттесудегі стратегияның психологиялық сипаттамасын білдіреді.



## Транзакциялар - бұл белгілі бір позициялардың өзара әрекеті

□ бірін-бірі толықтыратын (серіктестер бір-бірінің позициясын адекватты түрде қабылдайды, жағдайды бірдей түсінеді және өз әрекеттерін бір бағытта орындайды);



- қиылысу (серіктестер қабылданған позициядан емес, екінші жағынан әрекет етеді, бір жағынан серіктестің түсінігі мен әрекетінің сәйкессіздігін ашады, ал екінші жағынан, өз ниеті мен іс-әрекетін айқын көрсетеді);



- жасырын (екі деңгейді қамтиды: айқын, ауызша және жасырын, жанама).

# БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ

1. Қарым-қатынастың интерактивті жағы дегенді қалай түсінесіз?
2. Тұлғааралық өзара әрекеттесу теорияларын зерттеген ғалымдар?
3. Дж. Хоманстың алмасу теориясының мәні не?
4. Транзакциялар нешеге бөлінеді?





## 2. Өзараәрекеттесу түрлері мен стильдері.

- ### Өзараәрекеттестіктің түрлері

**1. Ынтымақтастық** – қатысушылардың жеке күштерін үйлестіру. Ынтымақтастық бірлескен қызметтің қажетті элементі болып табылады.

**2. Бәсекелестік** жағдайында бірлескен қызметке нұқсан келтіретін және оған кедергі келтіретін өзара іс-қимылдар байқалады. Ең таңғаларлық көрініс – ол жанжал.



**Өзараәрекеттестіктің әртүрлі түрлерін талдау кезінде белгілі бір әрекеттестік түрлері берілетін әрекеттің мазмұны мәселесі маңызды. Өзараәрекеттестіктің кооперативтік те, бәсекелестік те формаларын зерттегенде, оларды қызметтің жалпы контекстінен тыс, қызмет мазмұнынан тыс қарастыруға болмайды.**





Бірлескен қызметтің әртүрлі нысандарының спецификалық мазмұны қатысушылардың жеке «жарналарының» белгілі бір арақатынасы болып табылады. Мұнда **үш үлгіні** бөліп көрсетуге болады:

1) әрбір қатысушы жалпы жұмыстың өз бөлігін басқалардан тәуелсіз орындаған кезде – «бірлескен жеке іс-әрекет» (өндірістік ұжым, әрбір мүшенің өз міндеті бар);

2) ортақ тапсырманы әрбір қатысушы ретімен орындаған кезде – «бірлескен-тізбекті әрекет» (конвейер);

3) әрбір қатысушының барлық басқалармен бір мезгілде әрекеттесуі – «бірлескен өзараәрекеттесу» (спорттық команда, ғылыми ұжымдар, конструкторлық бюролар).

# Өзараәрекеттестіктің **үш негізгі стилі** бар: ритуалдық, манипуляциялық, гуманистік.

**1)Ритуалды стиль** әдетте белгілі бір мәдениетпен анықталады (сәлемдесу стилі, кездесу кезіндегі сұрақтар, кез келген салттық жағдайлар: туған күн, үйлену тойы, мерейтой), оның мақсаты қоғаммен байланысты сақтау, өзін қоғам мүшесі ретінде сезіну. Ол қарым-қатынас формасына шамадан тыс көңіл бөлумен, ережелерді сақтаумен және мазмұнды елемеумен сипатталады.

**2)Манипуляциялық стильді** қолданатын адам басқа адамдарды басқаруға тырысады немесе оларды өз мақсаттарына жету үшін «құралдар» ретінде пайдаланады. Бұл жағдайда екіншісі манипулятордың мақсатына жету үшін пайдалы болуы мүмкін функционалдық қасиеттердің жиынтығы ретінде қарастырылады.

**3)Гуманистік стильдегі қарым-қатынас** адалдықты, төзімділікті, сенімділікті, өзін және басқаларды білуді, тәжірибенің, сананың және мінез-құлықтың сәйкестігін қамтиды. Қарым-қатынастың нәтижесі – қарым-қатынас тереңдігімен анықталатын серіктестердің идеяларының бірлескен өзгеруі.



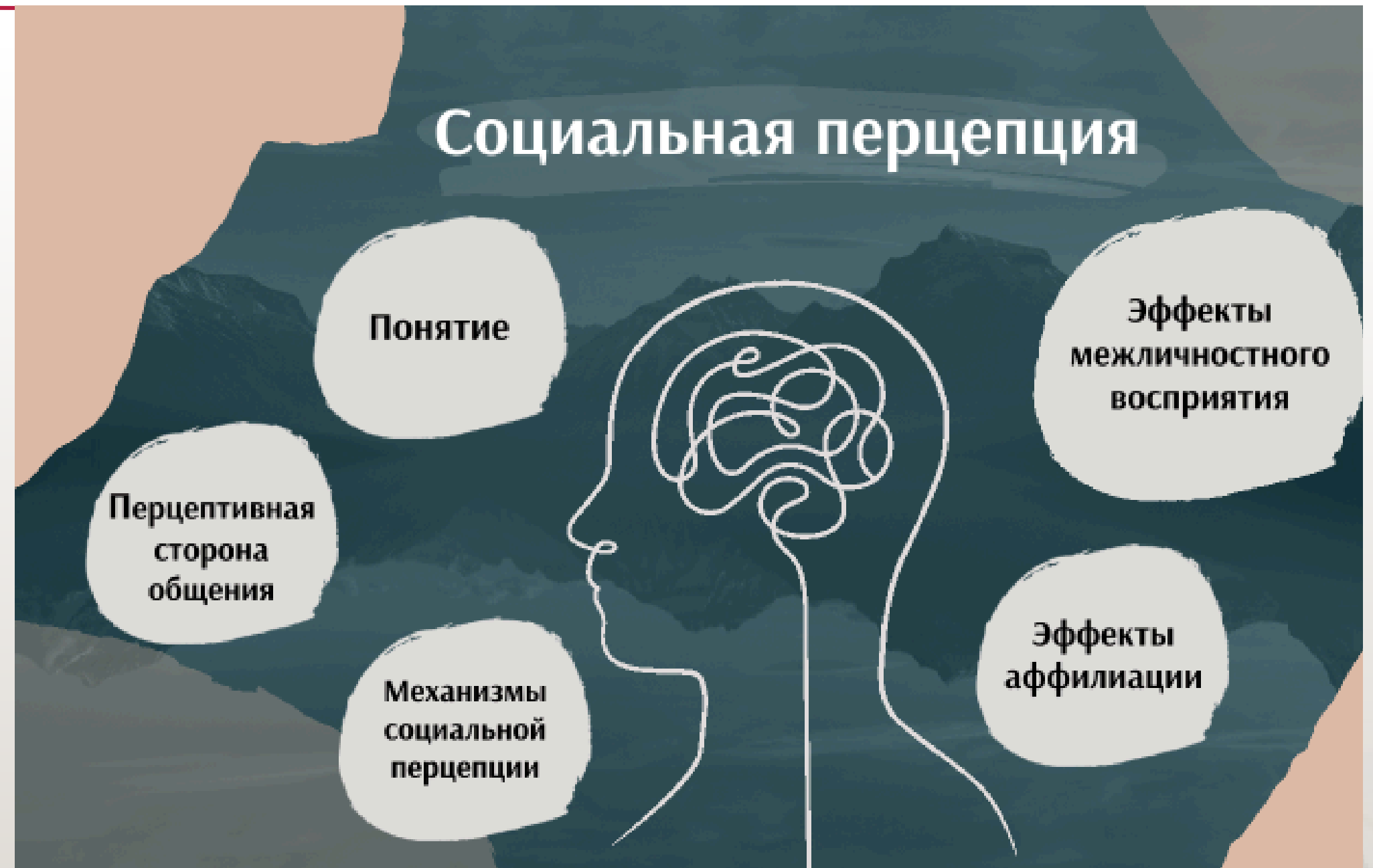
# БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ

1. Өзараәрекеттестіктің қандай түрлері бар?
2. Өзараәрекеттестіктің үш моделін атаңыз?
3. Өзараәрекеттестіктің неше стилі бар және оларға сипаттама беріңіз?



### 3. Әлеуметтік және тұлғааралық перцепция түсінігі. Тұлғааралық қабылдау механизмдері.

Қарым-қатынас процесінде серіктестер арасында өзара түсіністік қажет. Оны орнату үшін қарым-қатынас серіктесінің қалай қабылданатыны маңызды. Бір адамның екіншісін қабылдау процесін шартты түрде **қарым-қатынастың перцептивті** жағы деп атауға болады.





# Адманың адамды қабылдаудың екі түрі бар:

**Әлеуметтік қабылдау**  
(әлеуметтік объектілерді: адамдарды, топтарды, әлеуметтік қауымдастықтарды қабылдау);  
әлеуметтік үлкен

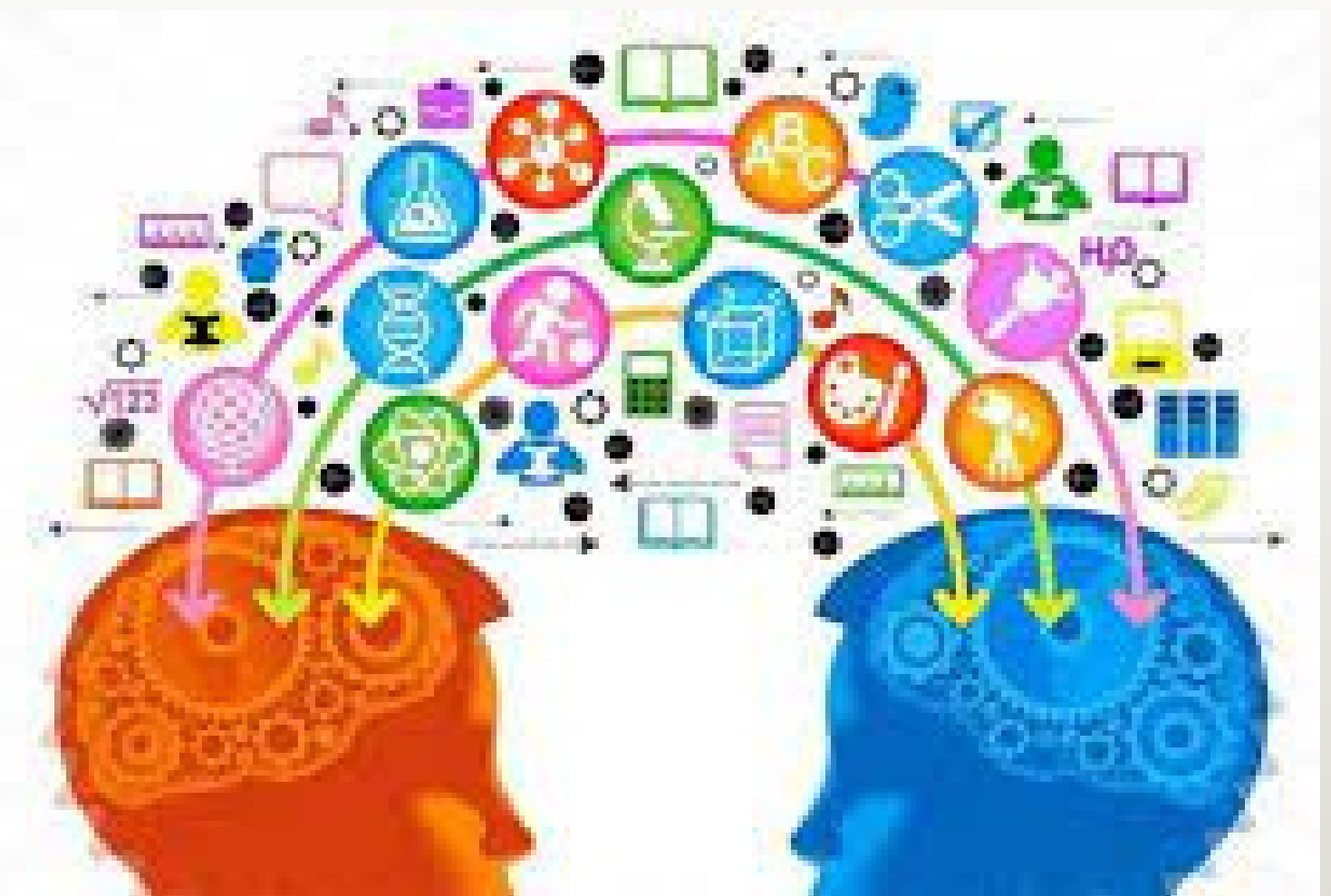
**Тұлғааралық қабылдау** (адамның тұлғааралық қабылдауы), оның ішінде объектінің физикалық және мінез-құлық ерекшеліктерін қабылдау, оның ниеті, ойлары, эмоциялары және т.б. туралы түсініктерді қалыптастыру, басқа адам туралы білім, қабылдау субъектісі мен объектісін байланыстыратын қатынастар туралы түсінік қалыптастыру.

**Біріншіден, өзгені тану арқылы өзін танитын тұлға да қалыптасады;**

**Екіншіден,** онымен келісілген әрекетті ұйымдастырудың сәттілігі басқа адамның оқуының дәлдік дәрежесіне байланысты.

**Басқа адамның идеясы адамның өзін-өзі тану деңгейімен келесі түрде байланысты:**

- адамның өзі туралы ойының байлығы оның басқа адам туралы ойының байлығын анықтайды;
  - басқа тұлға неғұрлым толық ашылған сайын, адамның өзі туралы идеясы да соғұрлым толық болады.





# Тұлғааралық қабылдау механизмдерін үш топқа бөлуге болады.



## 1. Адамдардың бірін-бірі тану және түсіну механизмдері:

- **сәйкестендіру** – өзін басқамен сәйкестендіру, ассимиляциялауға өзін (ол үшін «өзін оның орнына қою» керек);
- **эмпатия** – адамның басқа адамдардың ішкі дүниесін (сезімі) рационалды емес білуі, басқаны аффективті түсінуі;
- **аттракция** – оған деген оң көзқарас негізінде басқаны білу.

## 2. Қарым-қатынаста өзін-өзі тану механизмі рефлексия деп аталады. Рефлексия – әрекет етуші тұлғаның оны қарым-қатынас серіктесі қалай қабылдайтынын білуі («басқа» мені қалай түсінеді).

## 3. Қарым-қатынас серіктесінің мінез-құлқын болжау механизмі **каузалды атрибуция** – қарым-қатынас серіктесіне мінез-құлық себептері (сонымен қатар ниеттерін, сезімін және тұлғалық қасиеттерін)

# Г. Келли атрибуцияның бірнеше түрін анықтайды:

□ **тұлғалық**  
(себеп әрекетті жасаған субъектіге жатқызылады);



□ **объективті** (себеп әрекет орындалатын объектіге жатқызылады, яғни жағдайдың кінәсі – қандай да бір үшінші жақ объектісі немесе субъектісі);



□ **жағдайларға**  
(себеп берілген мінез-құлық жүзеге асырылған жағдайларға немесе шарттарға).



Басқа адамды қабылдаудың дәлдігін арттырудың маңызды факторы - одан **кері байланыс** алу, соның арқасында қарым-қатынас психологиялық субтекстке ие болады.

**Кері байланыс** – реципиент коммуникаторды қалай қабылдайтыны, оның мінез-құлқы мен сөзін қалай бағалайтыны туралы ақпарат.



# БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ

1. Қарым-қатынастың перцептивті жағы түсінігі?
2. Тұлғааралық қабылдау дегеніміз не?
3. Тұлғааралық қабылдау механизмдері неше топқа бөлінеді?
4. Г. Келли атрибуцияның қандай түрлерін анықтады?





## 4. Тұлғааралық қабылдаудың эффектілері.

Адамдар бір-бірін қабылдағанда әртүрлі эффектілері пайда болады.

**Ореол эффектісі** - бұл адам тұлғасының бір қырына деген бастапқы қатынас адамның бүкіл бейнесіне таралады, содан кейін адам туралы жалпы әсер оның жеке қасиеттерін бағалауға ауысады. Бұл адам туралы алғашқы әсерді қалыптастыру кезінде ол туралы жалпы жағымды әсер артық бағалауға, ал жағымсыз әсер белгісіз адамға жете бағаламауға әкеледі.

- **Ореол эффектісінде** тұлғааралық қабылдаудың **үш негізгі** қатесі болып табылады: **артықшылық, тартымдылық және көзқарас**.
- Егер біз қандай да бір жағынан жоғары тұрған адаммен қарым-қатынас жасасақ, біз оны төмендетеміз. Егер біз адамға сырттай ұнайтын болсақ, біз оны жақсы, ақылды, қызықты деп санаймыз. Бізді жақсы көретін адамдар бізге жамандық жасайтындардан жақсы көрінеді.

- Алғашқылық эффектісі. Бұрын ұсынылған ақпарат әсерді қалыптастыру кезінде (әдетте бейтаныс адамды қабылдаған кезде) кейін алынған ақпаратқа қарағанда басым болады;

- Таныс адамды қабылдау жағдайында жаңалық эффектісі іске асады: соңғы, яғни жаңа ақпарат маңыздырақ;

-Тәртіптік эффект – адам туралы түсініктің қалыптасуына ол туралы ақпараттың түсу реті әсер етеді;

-Реттік эффект дегеніміз – адам туралы ақпараттың қабылдану реті ол туралы түсініктің қалыптасуына әсер етеді;

-Проекциялық эффект дегеніміз, біз өз еңбегімізді жағымды әңгімелесушіге, ал өз кемшіліктерімізді жағымсызға жатқызуға бейім;

-Қатенің орташа эффектісі: біз байланыс серіктесінің ең таңғаларлық ерекшеліктерін бағалауды орташа көрсеткіштерге қарай жұмсартамыз.



Осы эффектілердің бәрін кең мағынадағы стереотип процесінің көріністері деп атауға болады.

**«Әлеуметтік стереотип»** терминін алғаш 1922ж. **У. Липпман** енгізген. Әлеуметтік стереотип (таптаурын) белгілі әлеуметтік топ мүшесіне тән бір құбылыстың немесе адамның біршама тұрақты бейнесі. Әр түрлі әлеуметтік топтар, нақты топтар (ұлт) немесе кәсіби топтар өздеріне тән стереотиптерін жасайды, белгілі деректерді тұрақты түрде, заттарды үйреншікті түрде түсіндіру.

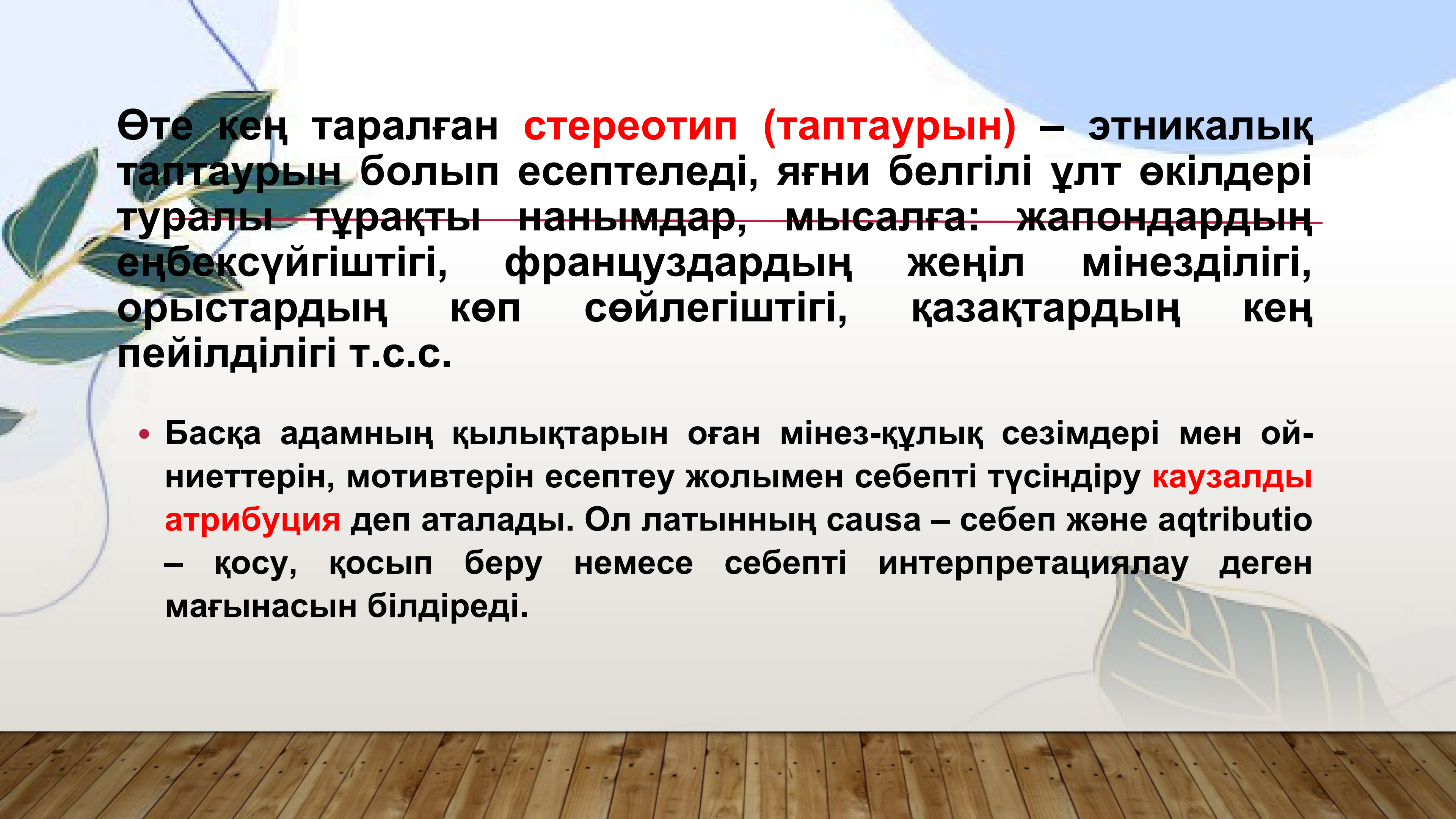


Адамдарды түсінудегі **стереотип** екі түрлі салдарға әкелуі мүмкін: **біріншіден**, адамды түсінуді белгілі түрде жеңілдетеді, бұл жағдайда адамды қабылдауда эмоциялық қабылдау немесе қабылдамау іске асырылмайды, жеңілдету (штампытарды пайдалану) арқасында түсіну процесін қысқартады.

**Екінші** жағдайда, адамда жаңсақ наным пайда болуына әкеледі. Егер де бұрынғы тәжірибеден ол адам туралы теріс пікір қалыптасса, оны жаңадан қабылдауда да осы теріс көзқарас сақталады.







Өте кең таралған **стереотип (таптаурын)** – этникалық таптаурын болып есептеледі, яғни белгілі ұлт өкілдері туралы тұрақты нанымдар, мысалға: ~~жапондардың~~ еңбексүйгіштігі, француздардың жеңіл мінезділігі, орыстардың көп сөйлегіштігі, қазақтардың кең пейілділігі т.с.с.

- Басқа адамның қылықтарын оған мінез-құлық сезімдері мен ой-ниеттерін, мотивтерін есептеу жолымен себепті түсіндіру **каузалды атрибуция** деп аталады. Ол латынның causa – себеп және attributio – қосу, қосып беру немесе себепті интерпретациялау деген мағынасын білдіреді.

**Стереотипизация** дегеніміз — мінез-құлық түрлерінің классификациясы және мінез-құлық себептерін таныс немесе таныс емес сияқты құбылыстарға жатқызу жолы, яғни әлеуметтік стереотиптерге сәйкес келетін.

**Стереотипизация** — тұлғааралық қабылдау субъектісінің жеке тәжірибесінің жалпылану нәтижесінде қалыптасуы мүмкін. Оған кітап, кино, т.б. алынған хабарлар және таныс адамдардың есте қалған ойлары да қосылады.



# БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ

---

1. Тұлғааралық қабылдаудың эффектілерін атаңыз ?
2. Проекциялық эффект дегенді қалай түсінесіз?
3. «Әлеуметтік стереотип» терминін алғаш енгізген ғалым?
4. Стереотип дегеніміз не?



## 5. Өзін-өзі көрсете білу әлеуметтік қабылдау механизмі ретінде.

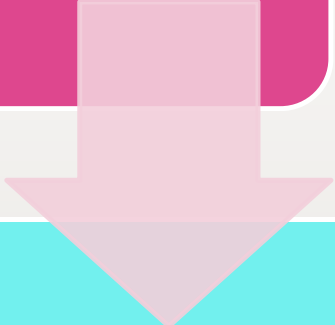
Қарым-қатынастың әрбір қатысушысы серіктестің қабылдауына белсенді түрде әсер ете алады. Дәл осы қабілет серіктесте өзінің имиджін қалыптастыру процесіне араласу **өзін-өзі таныстыру** деп аталады. **Өзін-өзі таныстыру** серіктестің қабылдауын белгілі бір жолға бағыттау мүмкіндігінен тұрады.





# Өзін-өзі таныстырудың бірнеше түрі бар.

**Артықшылықты өзін-өзі көрсету.** Тиімді болу үшін ол кейбір объективті белгілерге, артықшылық белгілеріне сүйену керек -киімі, сөйлеу мәнері, жүріс-тұрысы. Артықшылық көбінесе киімнің құны, силуэті және түсі арқылы көрсетіледі. Мінез-құлық мәнерінде артықшылықты атап өту қиынырақ.



**Тартымдылықты өзін-өзі көрсетуі.** Бізді тартымды ететін киімнің өзі емес, оны сыртқы ерекшеліктерімізге сәйкестендіру үшін жасаған жұмысымыз. Басқаша айтқанда, тартымдылыққа киімнің талғамы, оларды сыртқы келбет ерекшеліктеріне сәйкес таңдай білу ықпал етеді.

## Өзін-өзі таныстырудың бірнеше түрі бар.

**Қатынастың өзін-өзі көрсетуі** әлдеқайда саналы түрде жүреді. Оның әдістерін вербалды және вербалды емес деп бөлуге болады. Сөздік әдістерге, мысалы, әңгімелесушіге назар аудару, мақтау айту, көзқарастар сәйкес келетін ортақ тақырыпты табу жатады.

**Ағымдағы жағдайды және мінез-құлық себептерін өзін-өзі таныстыру.** Кейде адамдар әңгімелесуші біздің күйімізді сезінуі үшін толқудың, депрессияның сыртқы белгілерін әдейі атап өтеді. Теріс өзін-өзі таныстыру - бұл өз сезімдерін жасыру («батыл жүзін сілкіп тастамай...»).





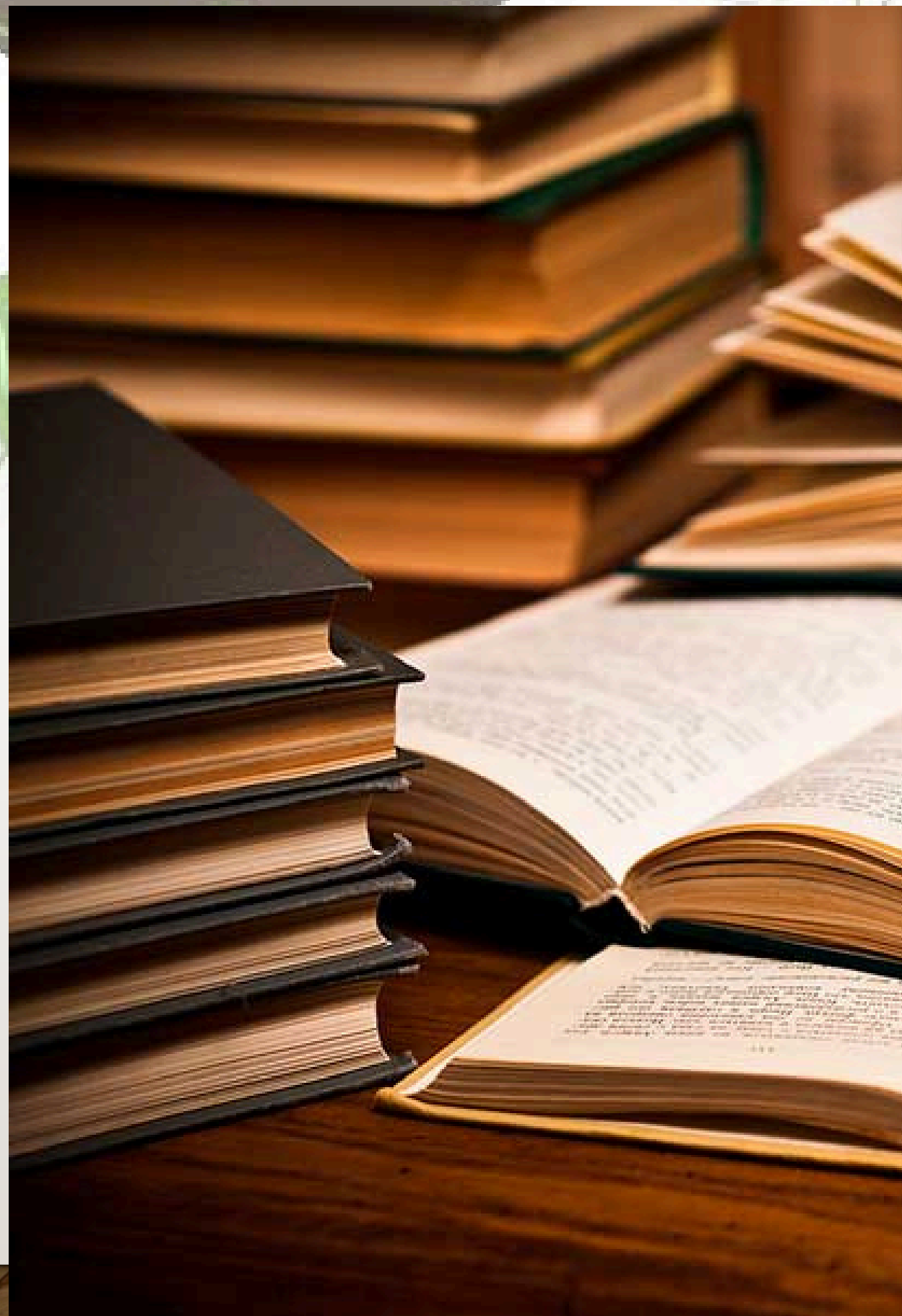
«Бұл менің кінәм емес, өйткені...», «Жағдайлар осылай шешілді...», «Мен мәжбүр болдым...» - бұл адамның өз әрекетінің себептерін өзін-өзі көрсетудің қарапайым құралы. «Мен әрқашан жолым жоқ» деп ұзақ уақыт бойы өзін-өзі таныстыру, басқалардың адамның мінез-құлқын түсіндіре отырып, оның себептерін жағдайларға байланыстыруына әкеледі. «Мен әрқашан бақыттымын» өзін-өзі таныстыру жеке атрибуцияға әкеледі.

# БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ

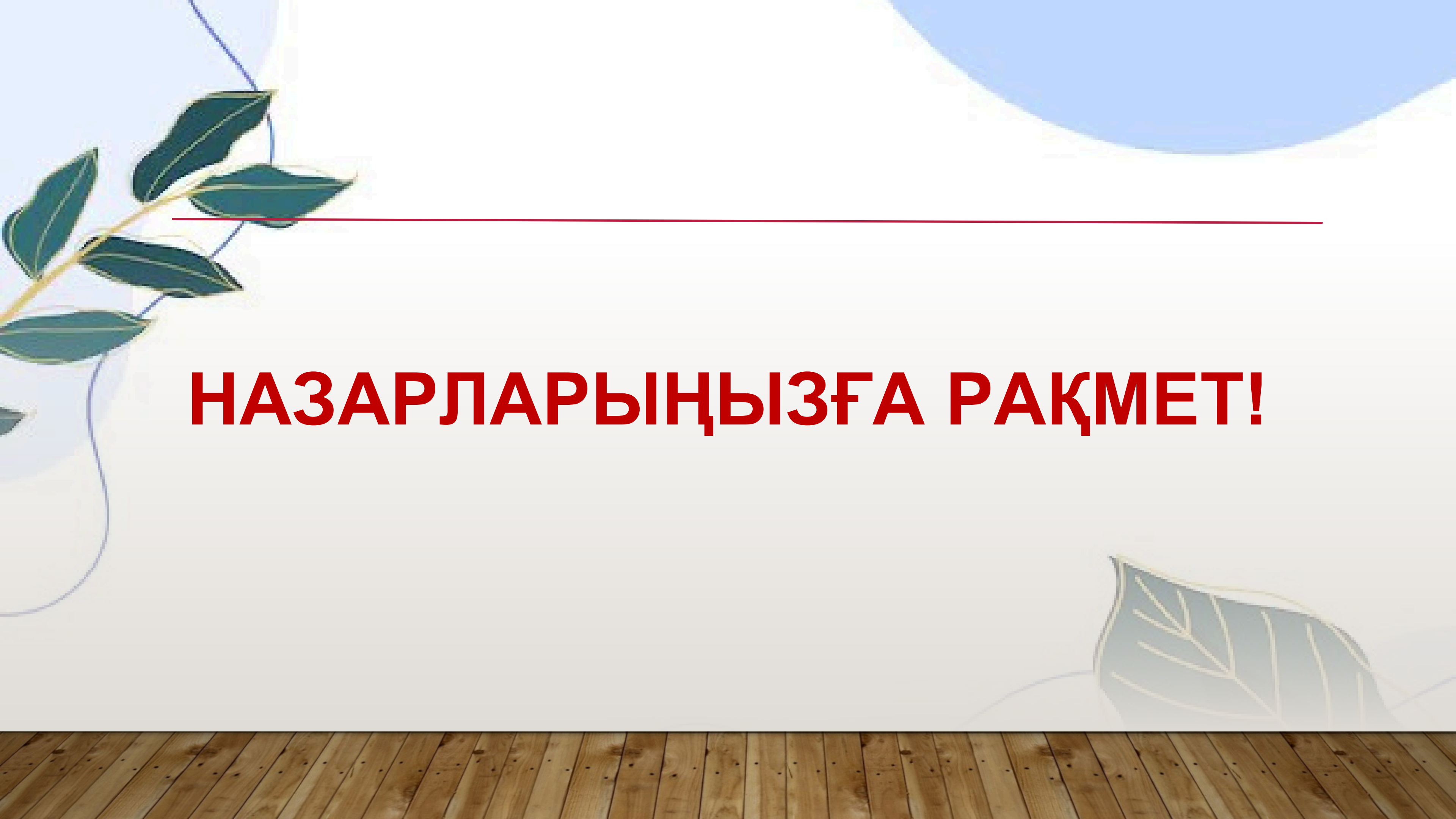
1. Өзін-өзі таныстырудың қандай түрлері бар ?
2. Тартымдылықты өзін-өзі көрсетуі дегеніміз не?
3. Қатынаста өзін-өзі көрсетуі дегенді қалай түсінесіз ?







- 1. Андреева Г. М. Социальная психология: учеб. для высших учеб. заведений. – М.: Аспект-Пресс, 2022. – 360 с.
- 2. Годфруа Ж. Что такое психология: в 2 т. Т. 1. – М.: Мир, 1992. – С. 71–124.
- 3. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. – М.: ЧеРо, 1997. – 344 с.
- 4. Крысько В. Г. Социальная психология: учеб. для студентов вузов. – М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2002. – 447 с.
- 5. Курбатов В. И. Искусство управлять общением. – Ростов н/Д: Феникс, 1997. – 350 с.
- 6. Майерс Д. Социальная психология; пер. с англ. – СПб.: Питер, 2020. – 800 с.
- 7. Практикум по социальной психологии / Под ред. И. С. Клециной. – СПб.: Питер, 2008. – 258 с.
- 8. Чалдини Р. Психология влияния. Убеждай, воздействуй, защищайся; пер. с англ. Е. Бугаевой, Е. Волкова, И. Волковой, О. Пузыревой. – 5-е изд. – СПб.: Питер, 2015. – 333 с.
- 9. Шейнов В. П. Как управлять другими. Как управлять собой (Искусство менеджера). – Минск: Амалфея, 1996. – 427 с.



**НАЗАРЛАРЫҢЫЗҒА РАҚМЕТ!**