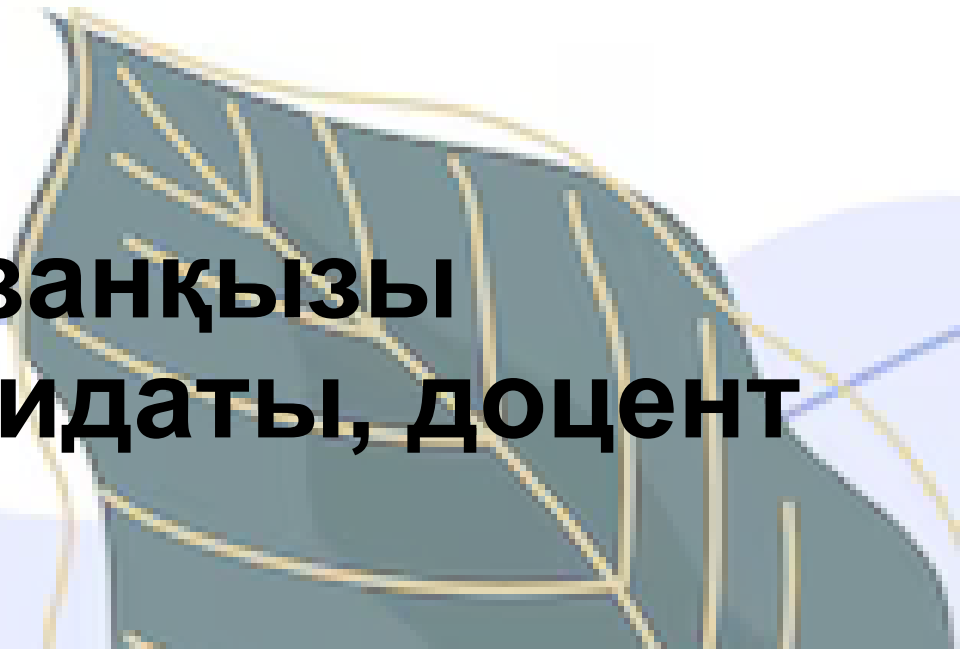




12- ші дәріс

Қарым- қатынастың коммуникативті жағы

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



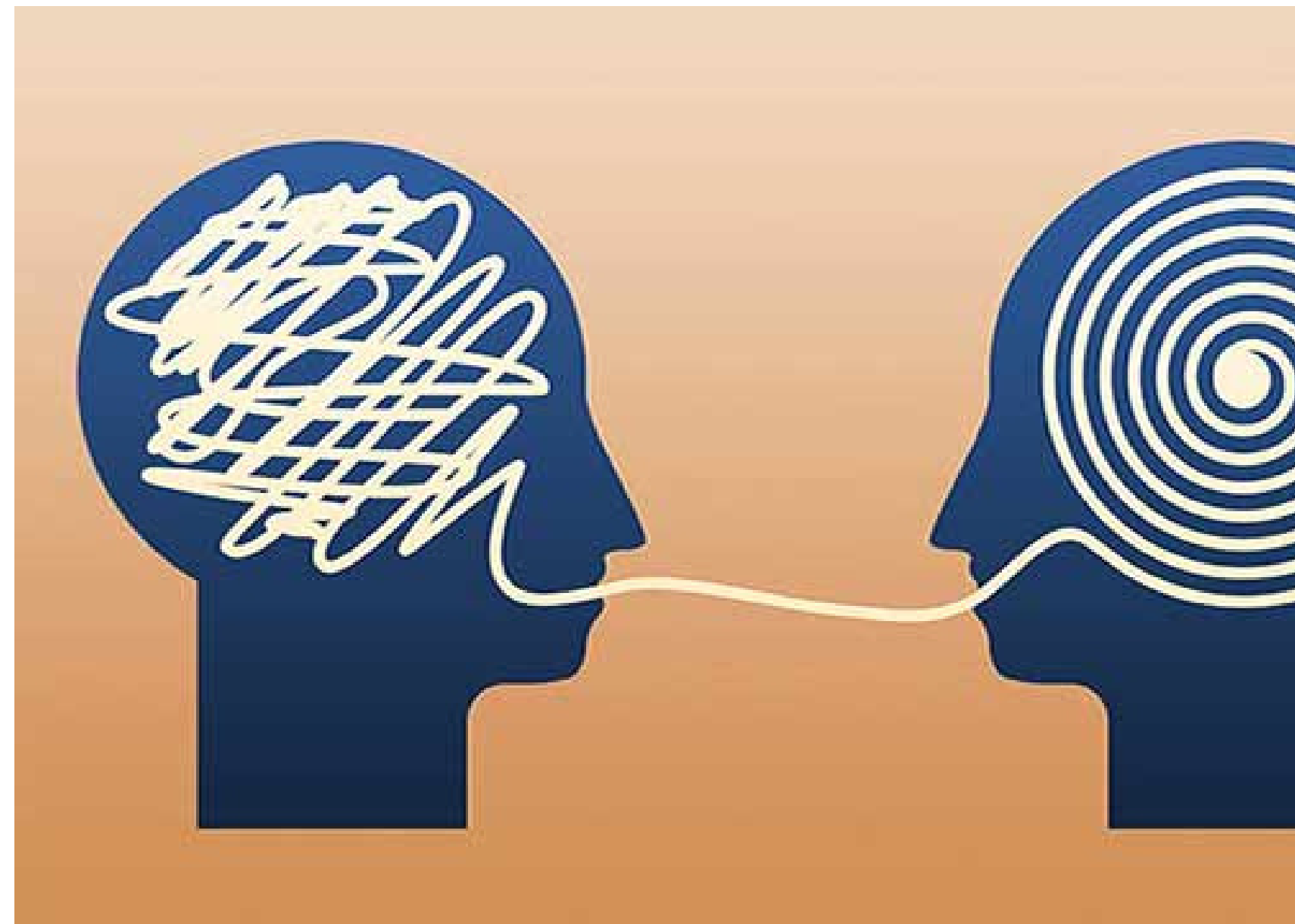
ДӘРІС ЖОСПАРЫ:

- 1. Қарым-қатынас түсінігі, түрлері және құрылымы.**
- 2.Қарым-қатынас коммуникативті процесс ретінде. Коммуникациялық кедергілер.**
- 3.Вербалды және вербалды емес қарым-қатынас.**

1. Қарым-қатынас түсінігі, түрлері және құрылымы.

Тұлғааралық қатынастар қарым-қатынас процесінде жүзеге асады, көрінеді және қалыптасады.

Қарым-қатынас - бұл адамдар арасындағы байланыстарды дамытудың күрделі көп қырлы процесі, бірлескен іс-әрекет қажеттілігінен туындайтын және ақпарат алмасуды, өзара әрекеттесудің, басқа адамды қабылдаудың және түсінудің бірыңғай стратегиясын әзірлеуді қамтиды.





ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС - адамдар арасындағы байланыстың орнауы мен дамуы, ортақ іс-әрекет қажеттілігі мен ақпарат алмасуды қамтамасыз ететін күрделі көп жақты процесс.

Қарым-қатынастың жақтары

```
graph TD; A[Қарым-қатынастың жақтары] --> B[Коммуникативті]; A --> C[Интерактивті]; A --> D[Перцептивті]; B --> B1[-ақпарат алмасу]; B --> B2[-ақпарат беру]; B --> B3[-ақпарат тарату]; C --> C1[-ынтымақтастық]; C --> C2[-қарысылық]; C --> C3[-бұйыру]; C --> C4[-тығыз қарым-қатынас]; C --> C5[-компромисс]; D --> D1[-идентификация]; D --> D2[-эмпатия]; D --> D3[-аттракция]; D --> D4[-рефлексия];
```

Коммуникативті

- ақпарат алмасу
- ақпарат беру
- ақпарат тарату

Интерактивті

- ынтымақтастық
- қарысылық
- бұйыру
- тығыз қарым-қатынас
- компромисс

Перцептивті

- идентификация
- эмпатия
- аттракция
- рефлексия

Қарым - қатынастың келесі аспектілері болады:

- Мазмұны
- Мақсаты
- Әдіс құралдары

1. **Қарым-қатынастың мазмұны** дегеніміз ол адамның ішкі мотивациялық немесе эмоционалдық күйі туралы мәліметтер болу мүмкіндігі.

2. **Қарым – қатынастың мақсаты** дегеніміз ол - адамда белгілі нәрсеге байланысты белсенділік түрінің пайда болуы.

1. **Қарым-қатынастың әдіс – құралдарына** мыналар жатады: тіл, суреттер, сызбалар, бейне таспалар, механикалық, магниттік, лазерлік жазба құралдар.

Қарым-қатынас түрлері:

1) Мазмұны бойынша:

- материалдық (қызмет объектілері мен өнімдерін алмасу);
- танымдық (ақпарат, білім алмасу);
- кондициялау (бір-бірінің физикалық немесе психикалық жағдайына әсер ету);
- мотивациялық (мотивация, мақсат, қызығушылық, мотивтер, қажеттіліктер алмасу);
- белсенділікке негізделген (әрекеттер, операциялар, дағдылар, дағдылар алмасу);



2) Мақсаттары бойынша:

- биологиялық (ағзаның сақталуына, дамуына қажетті);
- әлеуметтік (мақсат – тұлға аралық қарым-қатынасты дамыту, қарым-қатынасқа қатысушылардың тұлғалық өсуі);
- рухани (мақсат – адамның ең жоғарғы рухани қажеттіліктерін қанағаттандыру, мысалы, білімге, өзін-өзі жетілдіруге)



3) Құралдармен:

- тікелей (адамға табиғаттан берілген табиғи мүшелердің көмегімен, мысалы, дауыс байламдары, қолдар, бастар, денелер);
- делдалдық (арнайы құралдар мен құралдарды қолдану арқылы; бұл табиғи объектілер де (таяқ, лақтырылған тас, жердегі із) және мәдени);
- тікелей (вербалды (сөйлеу) және вербалды емес құралдарды);
- жанама (делдалдық қызмет атқаратын басқа адамдар арқылы жүзеге асырылады).

Қарым қатынас қызметтері:

Қызметтері	Мазмұны
Қалыптастырушы	Адамның психикалық қасиеттерінің қалыптасуы мен өзгеруі орын алады
Өзін-өзі растау	Басқа адамдармен қарым-қатынас жасау барысында адам өзін білуге, бекітуге және растауға мүмкіндік алады
Тұлғаишілік	Адамның өзімен қарым-қатынасында жүзеге асады және рефлексияның дамуына ықпал етеді
Ұйымдастырылған	Қарым-қатынас тұлғааралық қатынастарды ұйымдастыруға және сақтауға көмектеседі
Прагматикалық	Қажеттілік-мотивациялық себептерді көрсетеді және адамдар арасындағы өзара әрекеттесу және бірлескен іс-әрекет процесінде жүзеге асырылады;
Адамдарды біріктіру және бөлу	Коммуникация адамдарды ортақ мақсаттар мен ниеттерге жетуге, оларды біртұтас тұтастыққа біріктіруге немесе жеке адамдардың дифференциациясына және оқшаулануына ықпал ете алады.

Қарым-
қатынасты
түрлендіруге
тұлғаның қатысу
дәрежесіне
байланысты
қарым-
қатынастың үш
деңгейі бөлінеді

Әлеуметтік-рөлдік

Іскерлік

Интимдік-тұлғалық

Қарым – қатынастың типтері

Манипулятивті қарым -қатынас –партнеріне өзінің іштей мақсаттарын жасырын түрде жүзеге асыру үшін жасалынатын қарым-қатынас түрі. Қарым-қатынастың бұл түрі, әсіресе, бизнес, іскерлік қарым-қатынаста әбден орынды болғанымен, достық, жолдастық, сүйіспеншілік саласында орынсыз.



Диалогты қарым-қатынас – біріккен таным мен партнер арасындағы өзіндік танымды мақсат еткен бірдей құқықты субъекті өзара әрекет. Диалогты қарым – қатынастың ерекшелігі – эгоцентризмнен, өзіндік ұстанымнан альтруизмге, өзгеге, басқаға бағытталған ұстанымға көшу.



Императивті қарым - қатынас – авторитарлы (әміршіл) форма, партнердің мінез – құлқын, ойын, пікірін бақылау, қатынастағы оны белгі әрекет пен шешімге күштеу мақсатымен жүзеге асырады.



Іскерлік қарым-қатынас - тұлға ерекшелігі, мінезі, жасы, көңіл - күйі ескеріледі, бірақ ең бастысы істің орындалуы.



Рухани - жеке тұлғаралық - бұл
достардың, туыстардың қарым-
қатынасы. Әр түрлі тақырып
қозғалады.



БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ

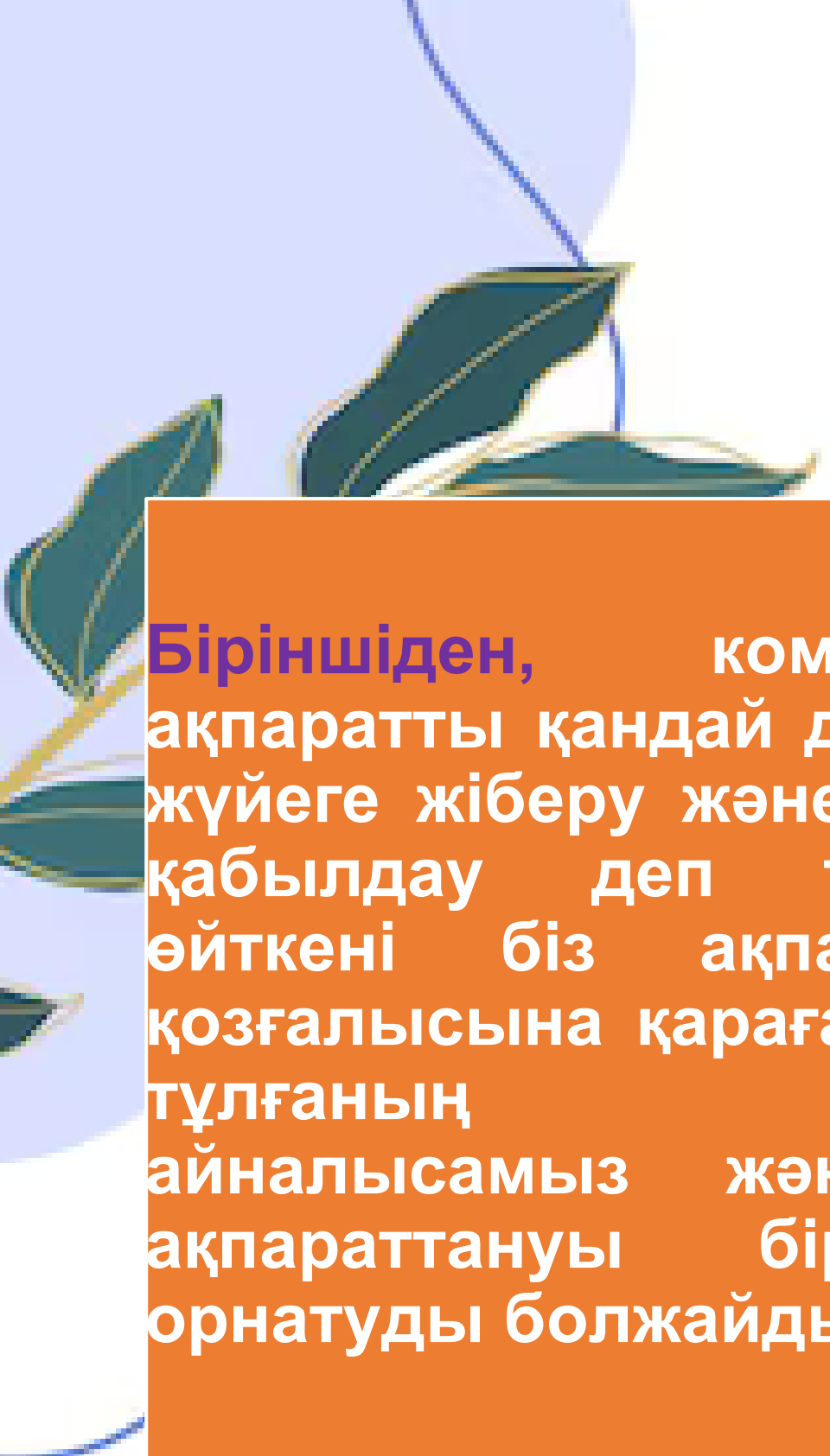
1. Қарым-қатынас анықтамасы?
2. Қарым-қатынастың қандай жақтары бар?
3. Қарым-қатынас түрлері ?
4. Қарым қатынастың қандай қызметтері бар ?



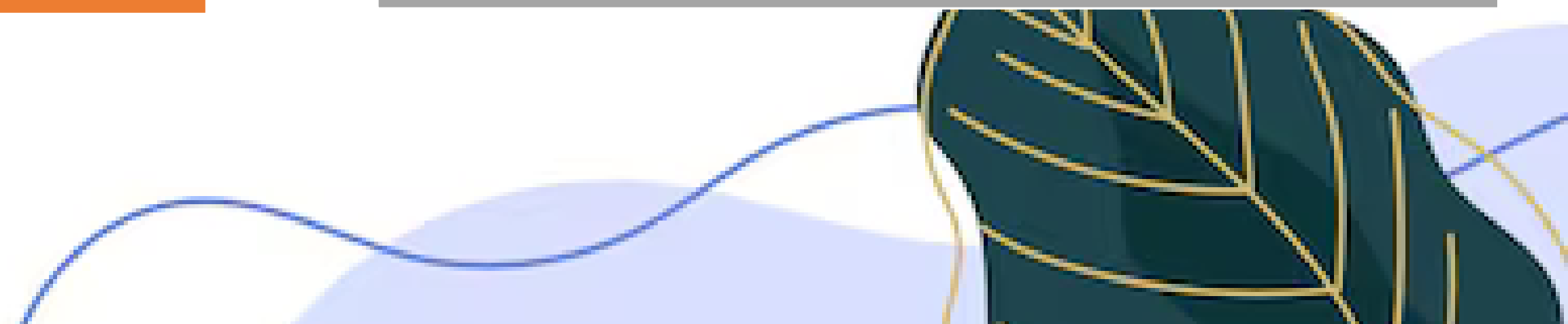
2.Қарым-қатынас коммуникативті процесс ретінде. Коммуникациялық кедергілер

Қарым-қатынас тек ақпаратты берумен ғана шектелмейді: адамдардың қарым-қатынасы жағдайында ақпарат тек қана беріліп қана қоймайды, сонымен бірге **қалыптасады, нақтыланады, дамиды.**

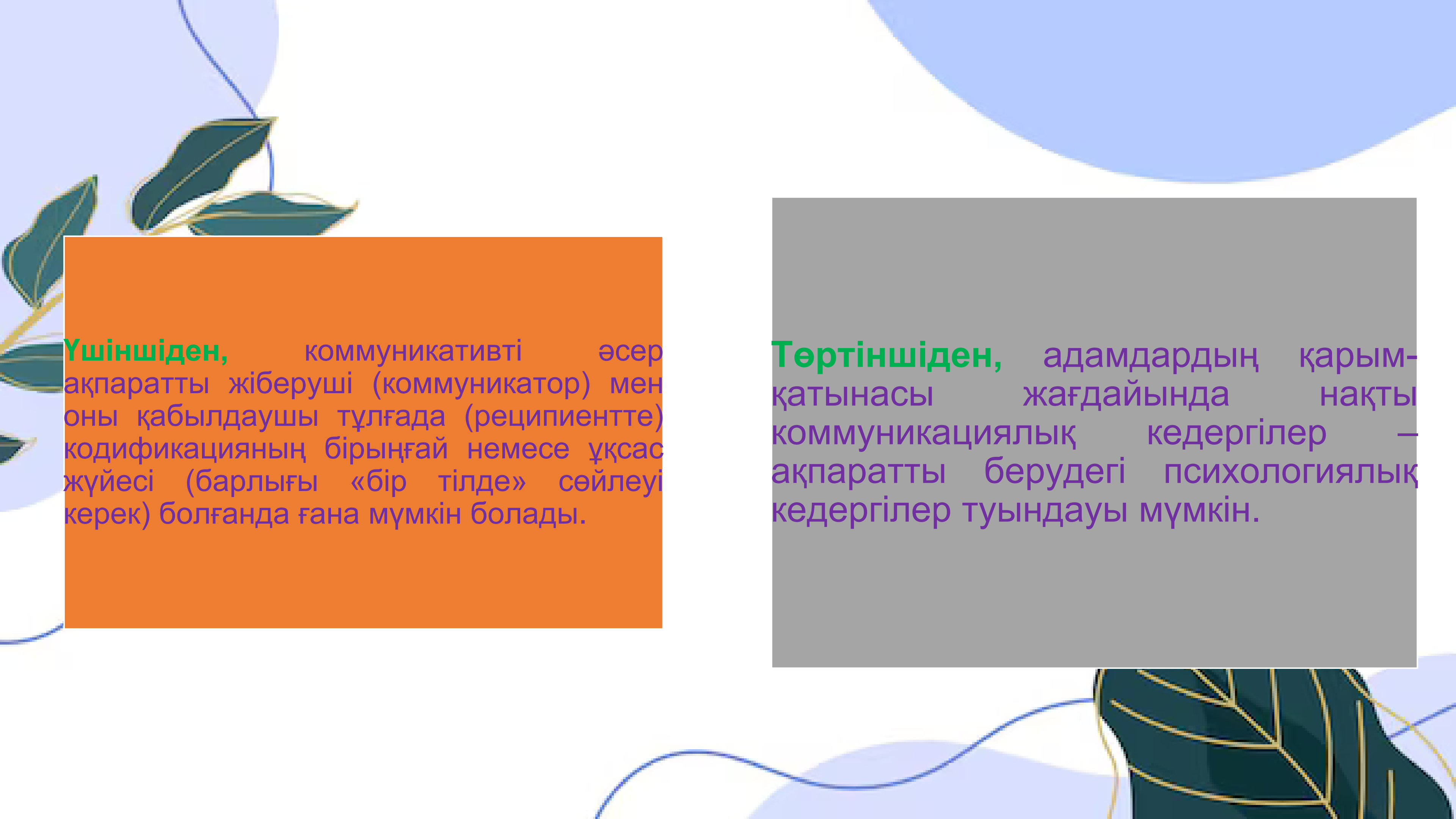




Біріншіден, коммуникацияны тек ақпаратты қандай да бір тасымалдаушы жүйеге жіберу және оны басқа жүйемен қабылдау деп түсінуге болмайды, өйткені біз ақпараттың қарапайым қозғалысына қарағанда, біз екі белсенді тұлғаның қарым-қатынасымен айналысамыз және олардың өзара ақпараттануы бірлескен іс-әрекетті орнатуды болжайды.



Екіншіден, ақпарат алмасу серіктестің мінез-құлқына әсер етуді қамтиды. Қарым-қатынастың тиімділігі осы әсердің қаншалықты сәтті болғанымен өлшенеді. Ақпарат алмасу кезінде қатысушылар арасында қалыптасқан қарым-қатынас түрі өзгереді.



Үшіншіден, коммуникативті әсер ақпаратты жіберуші (коммуникатор) мен оны қабылдаушы тұлғада (реципиентте) кодификацияның бірыңғай немесе ұқсас жүйесі (барлығы «бір тілде» сөйлеуі керек) болғанда ғана мүмкін болады.

Төртіншіден, адамдардың қарым-қатынасы жағдайында нақты коммуникациялық кедергілер — ақпаратты берудегі психологиялық кедергілер туындауы мүмкін.

Психологиялық кедергілер үш топқа бөлінеді:

I. Түсінудегі кедергілер:

- 1) фонетикалық (тілдік сөз, көп толтырғыш сөздер);
- 2) семантикалық (қарым-қатынасқа қатысушылардың мағыналық жүйелеріндегі айырмашылықтар);
- 3) стилистикалық (қарым-қатынас стильдерінің сәйкессіздігі);
- 4) логикалық (коммуникатордың логикасы не күрделі, не дұрыс емес, немесе алушыға тән дәлелдеу тәсіліне қайшы келеді).



II. Әлеуметтік-мәдени айырмашылықтардың кедергілері адамдар арасындағы әлеуметтік, жас, жыныс, діни, мәдени және кәсіби айырмашылықтардан туындайды.



III. Қарым-қатынас кедергісі: коммуникатордың дұшпандығы мен сенімсіздігі ол жіберетін ақпаратқа таралады. Бұл тосқауыл сонымен қатар бір-біріне қайшы келетін тілектер, кейіпкерлердің сәйкес келмеуі, азап, ашу, жиіркеніш, менсінбеу, қорқыныш, ұят пен кінә және т.б.

Коммуникативтік кедергілер

Құзыреттілік. Сұхбаттастар құзыреттілігінің деңгейі мен өткен тәжірибесіне байланысты бір хабарламаны әр түрлі түсінуі мүмкін, ол ақпаратты кодтау және кодтын ажырату кезінде вариацияларға әкеледі. Бұл фактор маңызды болып табылады.

Талғамалы тыңдау. Талғамалы қабылдаудың бұл түрінде адам жаңа ақпаратты бұғаттауға тырысады, әсіресе, ол қолданыстағы пайымдарға қайшы болса. Солайша, шылым шегудің зияндылығы туралы ақпаратта оны алушы (шылым шегетін адам) тек оның пайымын растайтын мағынаны ғана көреді.

Бағалаушы пайымдар. Қатынасудың әрбір жағдайында сұхбаттас бағалаушы пайымдар айтады. Ол жалпы коммуникацияға дейінгі хабарламаның жалпы құндылығы туралы пайымды білдіреді.

Коммуникативтік кедергілер

Ақпарат көзінің сенімділігі. Ақпарат көзінің сенімділігі сұхбаттас тарапынан айтып тұрған адамның сөздері мен әрекеттеріне сенімді білдіреді.

Сүзгілеу. Сүзгілеу — ақпаратпен айла-шарғы жасауға жататын және позитивті қабылданатын, өршімелі қатынасындағы таралған құбылыс.

Топішілік тіл. Әрбіреуіміз әр түрлі уақытта кейін анықталғандай, қарапайым шаралар мен таныс заттарды білдіретін анық арнайы жаргонмен кездесті.

Коммуникативтік кедергілер

Мәртебе айырмашылығы. Білім беру мекемелері жиі мәртебе айырмашылығын ерекше көрсету үшін, әр түрлі мәртебелік символдарды (декан, оқу ісінің меңгерушісі, доцент және т.б.) пайдаланады.

Уақыт қысымы. Уақыт қысымы да қатынасуда елеулі кедергі бола алады. Мысалы, уақыт тапшылығынан кейбіреулерге бұрын берілген уәде орындалмауы, ол адам өз кезегінде осы жағдайға орынсыз жауап беруі мүмкін (мысалы, *no time*).

Қатынасудың шамадан артық болуы. Біздің уақытты жиі «ақпараттық» дәуір немесе «ақпарат дәуірі» деп атайды. Адамдар оған жолданған барлық хабарламаларға уақытында жауап бере алмайды, сондықтан ол оларды «електен өткізеді», демек, хабарламалардың кейбіреуі ешқашан оқылмайды.

Коммуникативті техникалар – қарым-қатынас ситуацияларының элементтеріне әсер ету, түсіндіру және қабылдау тәсілдерінің жиынтығы (серіктес бейнесін дәл құрастыру, контакт орнату, басқанны түсіну, хабар мен эмоцияларды жеткізу, өзараәрекеттесушілердің мінез-құлқына әсер ету және өзгерту, т.б.). Айтылған техникалар вербальдық және вербальдық емес болып бөлінеді.

Вербальды емес коммуникативті техникалар дегеніміз - өзара әрекет етудің кеңістік пен уақыт көрсеткіштерін қолайлы басқару тәсілдері. Хабарды ым-ишара, қимыл-қозғалыс және денені ұстау арқылы жеткізу.

Вербальды емес қарым-қатынас құралдарының көп болғанына қарамастан кинестикалық, тактикалық және праксемикалық құралдар аса үлкен орын алады.

БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ

1. Психологиялық кедергілер неше топқа бөлінеді?
2. Түсінудегі кедергілердің фонетикалық және семантикалық кедергілерді қалай түсінесіз?
3. Адамдар арасындағы әлеуметтік, жас, жыныс, діни, мәдени және кәсіби айырмашылықтардан туындайтын кедергілер жалпылай қалай аталады?
4. Коммуникативтік кедергілердегі құзыреттілік дегеніміз не?



3. Вербалды және вербалды емес қарым-қатынас.

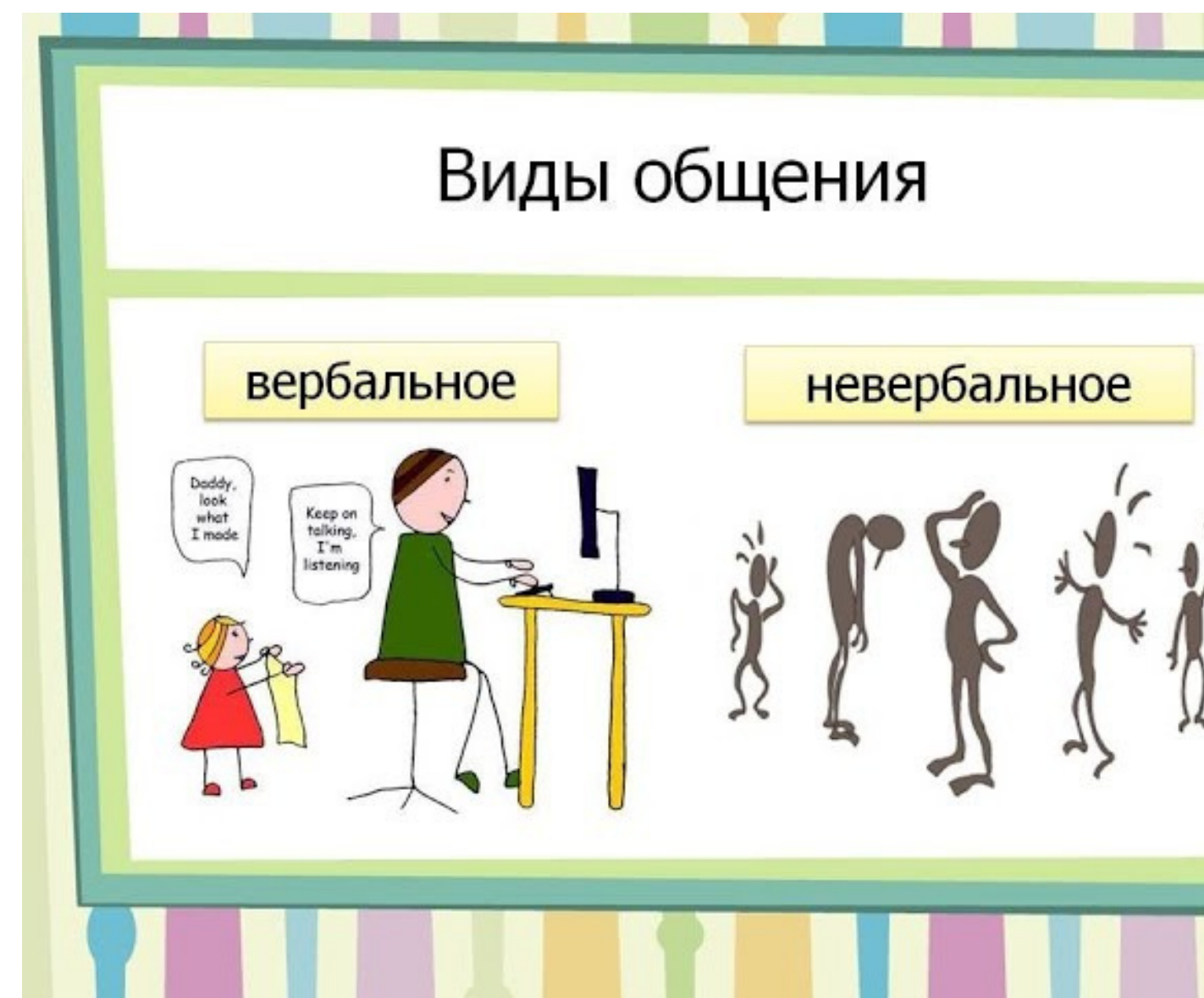
Вербалды (сөз арқылы) деңгейінде (негізгі) – тіл пайдаланылады.

- Вербалды емес қарым – қатынас жүйесі өте маңызды болғанымен, ол тек ойды айқындап, нақтылайды және нақты бір ақпаратты эмоция арқылы білдіреді.
- Ал вербалды қарым – қатынас құрамы күрделі болып табылады.
- Лексика (гр "lekikos" – сөздік) – бір тілде барлық сөздердің жиынтығы деген ұғымды білдіреді. Оны сөздік құрам деп те атайды.
- Фразеология (гр "phrasis" – сөздік манерасы) тұрақты сөз тіркесі.
- Грамматика (гр "gramma" - әріп жазу) – тіл құрамы, тіл формаларының жүйесі, сөз айтудың әдісі, синтаксистік конструкция тіл қарым-қатынасының негізін құраушы.
- Синтаксис (гр "syntaxis" – орын тәртіп құру) – сөз, сөз тіркесін сөйлем құрастырудың тәсілі.
- Дикция (лат "dictio" – оқылу, айтылу) – сөздердің оқылу және айтылу манерасы.

- **Вербалды емес-оларға** оптикалық-кинестезиялық және акустикалық жүйелер жатады
- **Оптикалық-кинестезиялық** жүйеге адамның сыртқы түрі және әсерлі қимыл-қозғалыстары, ым-ишараттары, мимикасы, отырыс-тұрысы, жүрісі, т.б. жатады
- **Акустикалық жүйеге** сонымен бірге коммуникатордың дауысының сапасын (тембрі, биіктігі, қаттылығы), интонация, сөйлеу темпі, дауыс емпіні және әр түрлі сөз арасындағы үзілістер (пауза), жөтелістер, күлкілері, т.б. жатқызады

Вербальді коммуникация.

- **Сөйлеу** – бұл вербальді коммуникация, яғни тілдің көмегімен қарым-қатынас жасау процесі.
- **Вербальді коммуникацияның** құралы болып қоғамдық тәжірибеде белгілі бір мағынаны құрайтын сөздер табылады. Сөздер дауыстап, іштей айтылуы, жазылуы мүмкін немесе естімейтін адамдарда олардың орнын мағына беретін ерекше ым-ишаралар, жесттар басуы мүмкін (дактиология деп аталады, онда әрбір әріп саусақ қозғалыстарымен белгіленеді және жесттік сөйлеу, мұнда жест тұтас бір сөздің немесе сөздер тобының орнын басады).



Сөйлеудің түрлері:

- жазбаша және ауызша сөйлеу
- диалогтық және монологтық

Ауызша сөйлеудің ең қарапайым түрі **диалог**, яғни қандай да бір мәселені бірлесіп талдайтын және бірлесіп шешетін әңгімелесушілердің әңгімесі болып табылады.

Ауызша сөйлеуге репликалар, әңгімелесушінің жекелеген сөздері мен фразаларын қайталау, сұрақтар қою, толықтырулар.

Ауызша сөйлеудің екінші түрі – **монолог**, мұнда бір адам оны тыңдап отырған екінші адамға немесе көп адамдарға қарап сөйлейді: бұл мұғалімнің әңгімесі, оқушының жауабы, баяндама және т.с.с. монологтық сөйлеудің үлкен композициялық күрделілігі бар, ойдың аяқталуын, грамматикалық ережелерді қатаң сақтауды, монолог айтушының айтқысы келгендерінің қатаң логика мен жүйелілікпен баяндалуын талап етеді.

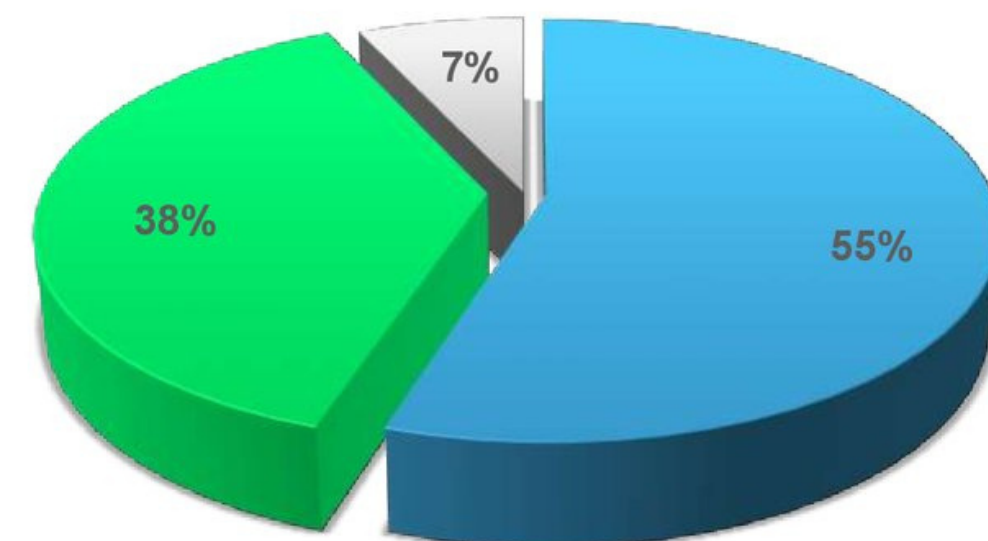
Вербальдық емес қарым-қатынас тәсілдерін зерттеушілердің бірі **А. Мейерабианның** зерттеуі бойынша өзара әрекет процесіндегі хабардың 93 пайызы вербальдық емес жолдар жүйесімен беріледі (жеткізіледі), **55 пайызы** — мимика (ым-ишара), қимыл-қозғалыс, дене тұрысы арқылы, **38 пайызы** — дауыстың интонациясы, тембрі және жоғарылығы бойынша беріледі.

Қарым-қатынас процесіндегі хабардың таралуының **7 пайызы** ғана вербальдық тәсілдерге байланысты. Өйткені вербальдық емес қарым-қатынас жүйесінде 700000-нан астам ым-ишара, қимыл-қозғалыс және дене тұрысы бар, біздің тілдегі сөздерге қарағанда әлдеқайда көп.

Как мы говорим?

Каналы приема передачи коммуникационного сигнала

■ невербальный ■ паравербальный ■ вербальный



- **Вербальдық емес қарым-қатынас** құралдары дегеніміз танымдық немесе эмоционалды-бағалаушы хабарды жеткізуде ым-ишара, дене қозғалысы, дауыстың ырғақтық ерекшеліктері, тактильдік (тері) әсерлері болып табылады.
- **Кинесикалық қарым-қатынас** құралдары бұл қарым-қатынаста мәнерлі-реттеуші қызмет атқаратын басқа адамның қимыл-қозғалысын көру арқылы қабылдау (ым-ишара, пантомимика, дене тұрысы).



Просодикалық (паралингвистикалық) қарым-қатынас құралдары тілдің ырғақты-интонациялық жағын қарастырады (дауыс тембрі, екпіннің күші, дауыс үнінің жоғарылығы, қаттылығы)

Экстралингвистикалық қарым-қатынас құралдарына: сөздегі кідірістер мен адамның психофизиологиялық көріністері (күлкісі, жылау, жөтелу, дем алу, қыңқылдау, т.б.).

Проксемикалық құралдар – қарым-қатынасқа түсушілер үшін маңызды хабардан тұратын қарым-қатынастың кеңістік пен уақыт ситуациялары.

Такесикалық қарым-қатынас тәсілдері дегеніміз қарым-қатынас серігіне қол тигізу: қол алысу, арқасынан қағу, құшақтау, сүйу т.б.

Вербальдық емес қарым-қатынас саласындағы мамандар
А. Пиц, Дж. Ниренберг және Г. Калеро қимыл-
қозғалыстардың толық классификациясын береді.

1. «Ашық қимыл-қозғалыстар» және «сенім, ықылас қимыл-қозғалыстары» алақанның визуалдық бақылауы үшін жеңілдігімен ерекшеленеді. Сондай-ақ, қандай да бір аяқ-қолды айқастырудың болмауымен ерекшеленеді, қолды кеудеге қою мен серіктесіне қолды тигізумен ерекшеленеді.

2. «Жабық қимыл-қозғалыстар» немесе «адал емес қимыл-қозғалыстар» жоғарыда суреттелген. Олар қарым-қатынаста екінші (жасырын) мақсат бар екендігін көрсетеді, серіктестің қарама-қайшы психологиялық міндеттерді шешкелі тұрғандығын көрсетеді.

3. «Бағалау қимыл-қозғалыстары» (иекті қасу, сұқ саусақты беттің бойымен созу, тұрып ары-бері жүру және т.б.) серіктестің сенімсіздік білдіріп тұрғандығын көрсетеді.

4. «Сенімділік қимыл-қозғалыстары» (орындықта отырып ары-бері теңселу, саусақтарды күмбез түрінде біріктіру, мұрынның ұшына қол тигізу) серіктестің өз мүмкіндіктеріне өте сенімді екендігін көрсетеді, өзін жақсы, жайлы сезініп тұрғанын және өзін басқалардан жоғары сезініп тұрғандығын көрсетеді.

5. «Өзіне сенімсіздік және шыдамсыздық (неврозность) қимыл-қозғалыстары» (қол саусақтарын айқастыру, алақанды шымшылау, саусақтармен үстелдің бетін ұру және т.б.).

6. «Күту қимыл-қозғалыстары» алақандарды үйкелеу, ылғал алақандарды матаға сүрту, т.б.

7. «Мойындамау (отрицание) қимыл-қозғалыстары» (денені артқа еңкейту, қол мен аяқты айқастыру, мұрынның ұшына қол тигізу және т.б.) серіктестің сенімсіздігінің тұрақты көрініс тапқандығын көрсетеді және фактілер мен дәлелдерге негативті қатынастың деңгейіне жеткендігін көрсетеді.

Тұлғааралық кеңістік зоналарға бөлінеді:

Көпшілік
зонасы

Әлеуметтік
зона

Тұлғалық
зона

Интимдік
зона

Көпшілік зонасы (400 см, жоғары) үлкен аудиторияларда қарым-қатынас жасару үшін арналған. Қарым-қатынас серіктерінің коммуникативті арақашықтықты бұзуы қарым-қатынастың психологиялық жағдайының төмендеуіне әкелуі мүмкін.

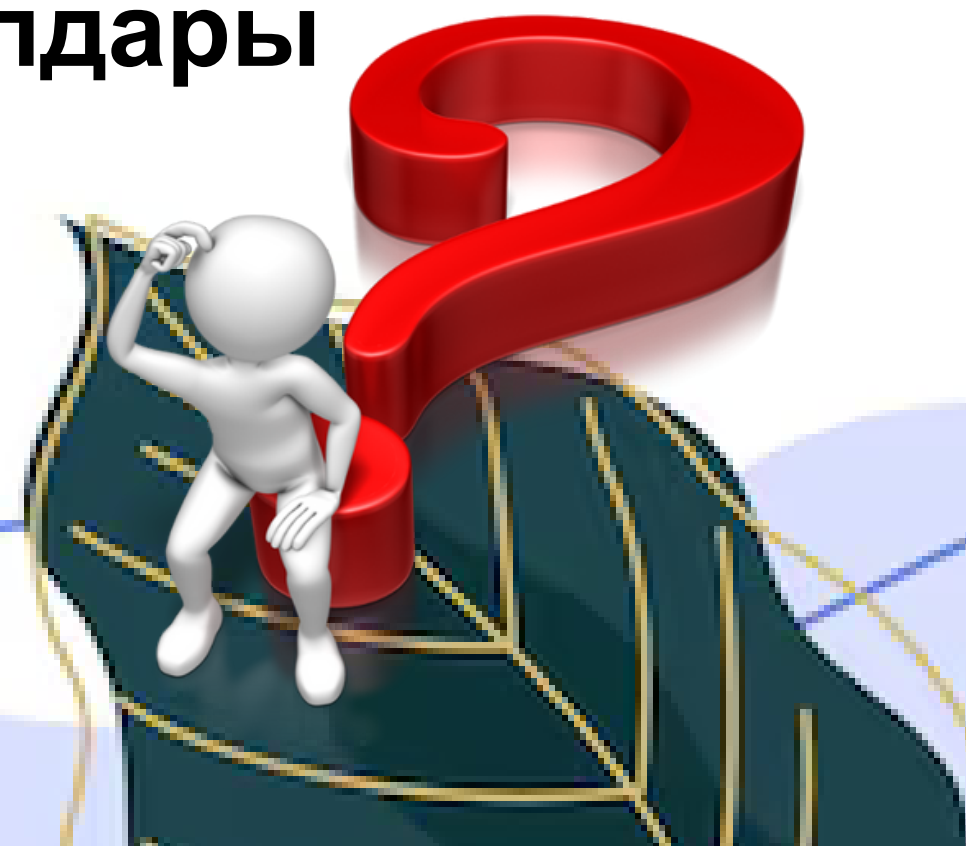
Әлеуметтік зона (120-400 см) іскерлік қарым-қатынасты жүргізу аз таныс адамдармен қарым-қатынас жасау үшін арналған. Достықпен оның қол астында жұмыс істейтіндермен қарым-қатынас жасағанда әлеуметтік зонаны пайдаланады.

Тұлғалық зона (45-120 см) жақсы таныс адамдармен қарым-қатынас жасауға арналады (достармен, ұжымда істескен адамдармен)

Интимдік зонасы (0-45 см) жақын адамдармен қарым-қатынас жасау үшін арналған (жақындармен, сүйіктілермен). Бұл зонаға қарым-қатынас жасау үшін сенімділік, тактильдік байланыс пен жәй сөйлеу тән.

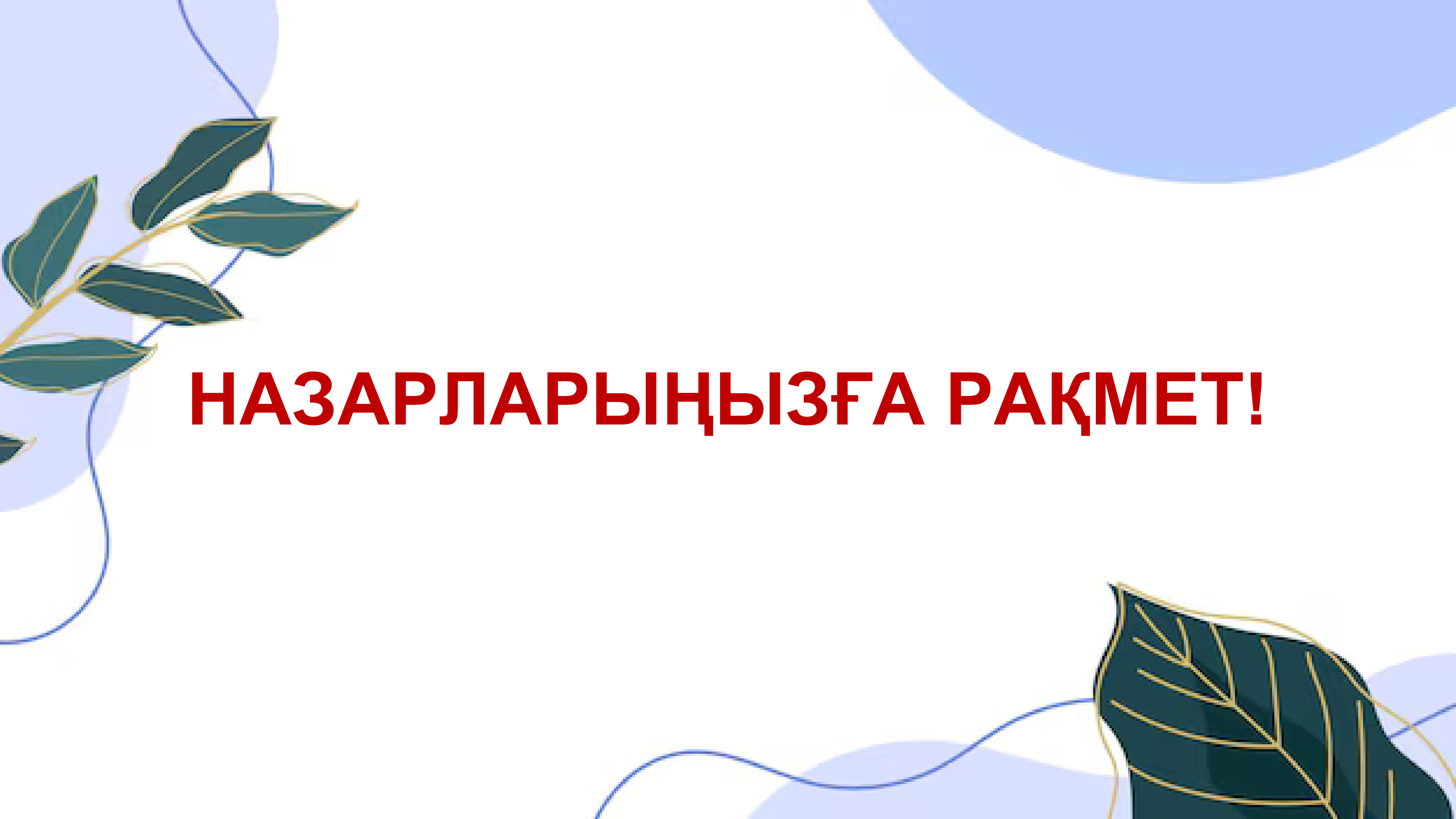
БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ

1. Вербалды және вербалды емес қарым қатынас дегеніміз не?
2. Сөйлеудің қандай түрлері бар?
3. Экстралингвистикалық қарым-қатынас құралдары дегеніміз не?
4. Тұлғааралық кеңістік зоналары атаңыз?



Әдебиеттер

1. Майерс, Дэвид Г. Әлеуметтік психология = Social Psychology: оқулық / Д. Г. Майерс, Ж. М. Туенж; ауд. Г. Қ. Айқынбаева және т.б. - 12-бас. - Астана: "Ұлттық аударма бюросы" ҚҚ, 2018. - 559, 1 б.: сур. - (Рухани жаңғыру).
2. Пиз А. Язык жестов. – Н. Новгород: Ай Кью, 1992. – 262 с.
3. Практикум по социальной психологии; под ред. И. С. Клециной. – СПб.: Питер, 2008. – 258 с.
4. Пронников В. А., Ладанов И. Д. Язык мимики и жестов. – М.: Стелс, 2001. – 216 с.
5. Фомин Ю. А. Психология делового общения. – Минск: Амалфея, 2000. – 384 с.
6. Шейнов В. П. Психология и этика делового контакта. – Минск: Амалфея, 1996. – 384 с.
7. Шибутани Т. Социальная психология. – Ростов н/Д.: Феникс, 1999. – 544 с.
8. Шейнов В. П. Социально-психологические основы менеджмента: учеб. пособие. – Минск: РИВШ БГУ, 2001. – 159 с.
9. Панфилова А.П. П167 Қарым-қатынас психологиясы : орта кәсіби білім беру мекемелерінің студенттеріне арналған оқулық / А.П.Панфилова. — 2-ші бас., стер. — М. : «Академия» баспа орталығы, 2014. — 368 б.
10. Мандыкаева А.Р. Іскерлік қатынастар психологиясы. Оқу құралы. – Нұр-Сұлтан, 2019. – 147 б.



НАЗАРЛАРЫҢЫЗҒА РАҚМЕТ!