

Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия Ұлттық
университеті

15 дәріс

Тиімді коммуникация техникалары мен тәсілдері

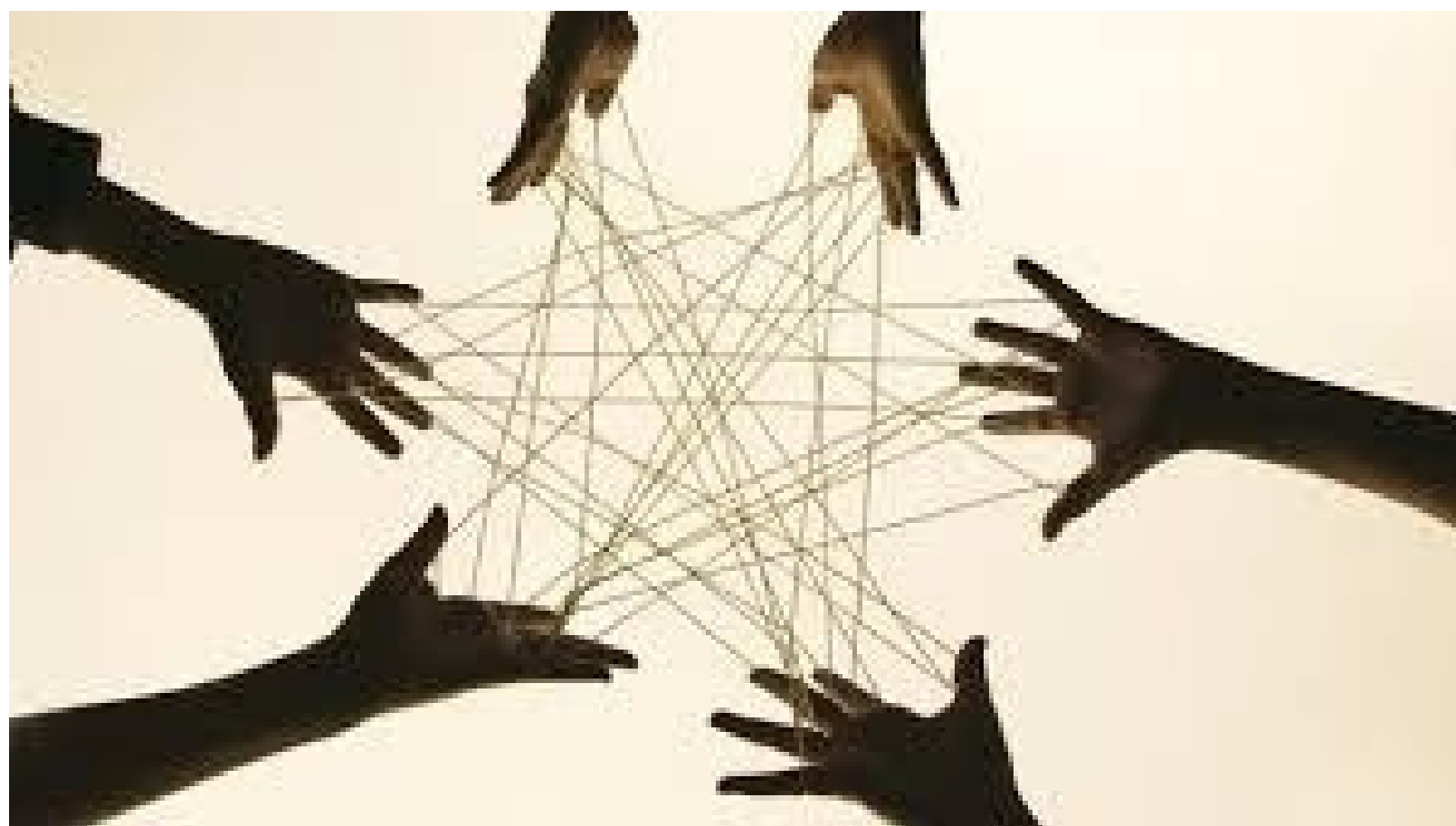
Мандыкаева Алмагуль Рамазанқызы,
Психология ғылымдарының
кандидаты, доцент м.а

Дәріс сұрақтары:

1. Тиімді коммуникация ұғымы.
2. Тиімді коммуникация технологиялары және қағидалары, ережелері, дағдылары, тәсілдері.
3. Тиімді коммуникацияның шарттары.
4. Әлеуметтік интеллект.
5. Коммуникациядағы имидж және өзіндік ұсыну.
6. Имидждеудің технологиялары.
7. Сыртқы келбет имидждің бір бөлігі ретінде.
8. Белсенді тыңдау техникалары.
9. Келіссөз процесінің технологиясы.

Коммуникация

Адамдардың бір-бірімен ақпарат алмасу үшін қарым-қатынасқа бағытталған әлеуметтік әрекеттің бір түрі.



Тиімді коммуникация ұғымы

- **Тиімді коммуникация** - басқалардың көзқарастары, сезімдері мен пікірлерін түсінуді мақсат етеді. Екі жақ бірін-бірі тыңдаған жағдайда, екі жақта жеңіске жетеді. Өзара түсіністік, өзара құрмет - ынтымақтастықтың, өзара тәуелділіктің және адалдықтың негізіне айналады.
- **Тиімсіз коммуникация** - бұл өз мақсаттары мен жоспарларын қорғауға бағытталған басқа адамдармен шиеленісу. Бұл жеңімпаздар мен жеңілгендердің болуын білдіреді.



Тиімді коммуникация қағидалары:

- Байланыс екі жақты болуы керек. Барлық қатысушылар әңгімеге қызығушылық танытқан кезде, тең мәнділікте болған жағдайда коммуникация эффектілі болады.
- Хабарламаны дұрыс қабылдау үшін, реципиент барынша күш салуы тиіс.
- Хабарлама анық, құрылымды және қысқа да нұсқа болуы керек, әңгіменің мәні бойынша сөйлеу керек. Ой неғұрлым айқын тұжырымдалған болса, оны дұрыс түсіну және қабылдау ықтималдығы соғұрлым жоғары болады.
- Реципиент спикерге (хабарламашыға) сенімі болуы керек, оның пікірін құрметтеуі керек және оның құзіреттілігіне күмән келтірмеуі керек.
- Тиімді коммуникация әрқашан да ситуацияға сәйкес позитивті эмоциялық сипатта болады.
- Өзге адамдардың кемшіліктеріне төзімділік пен шыдамдылық таныта білу. Басқа адамдардың мінез-құлқына өзгерістер енгізуге, кемшіліктерін түзетуге тырыспай, оларды өз қалпында қабылдау.

Тиімді коммуникация дағдылары

- Тыңдай білу қабілеті - бұл тек ақпаратқа назар аудару және ақпаратты қабылдау қабілеті ғана емес, сонымен қатар, баяндаушыны мақтау, ізеттілік көрсетіп, орынды сұрақ қою, қайта фразалау, түйіндеу, бейнелеу тәсілдерін қолдана отырып, қарым-қатынасты белсендіру.
- Икемділік және ымыраға келу мүмкіндігін қарастыру қабілеті.
- Тек вербальды коммуникацияны ғана емес, сонымен қатар вербальды емес коммуникация техникаларын да қолдана алу қабілеттілігі.
- Эмпатия - серіктестің эмоциялық күйін сезіне білу қабілеті және оны коммуникация құру кезінде ескере алу қабілеті. Сөйлеудің эмоциялық боямасын қадағалай алу.
- Эмоциялық қысымға бақылау жасай алу және босаңсу мүмкіндігін реттей алу.

Коммуникация – адамдармен тіл табыса білу

Джен Ягер өзінің «Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса» атты еңбегінде тиімді коммуникация негізінде бизнестегі, кәсіпкерлік немесе қызмет бабындағы нәтижелі жұмыс жасаудың негізгі алты принципті ұсынады:



Тиімді коммуникация ережелері:

- Әңгімелесушінің тілінде сөйлеңіз. Яғни әңгімелесушінің білім деңгейін, әлеуметтік мәртебесін, жас ерекшелігін және басқа да параметрлерін ескеру қажет. Сізді тыңдау үшін және дұрыс түсіну үшін өз ойларыңызды аудиторияның ерекшеліктеріне сүйене отырып, тұжырымдаңыз!
- Қарым-қатынасқа дайындалыңыз. Егер әңгіме спонтанды болмаса, алдағы кездесу кіммен және қандай мақсатта болатынын алдын-ала білу керек.
- Көрнекі материалдар мен техникалық құралдарды қолданыңыз.
- Әңгіме жоспарын жасаңыз.
- Белсенді тыңдау әдістерін үйреніңіз, бұл әңгімелесушінің көзқарасын жақсы түсінуге, оны өзіңізге ыңғайластыруға көмектеседі.
- Нақты, орташа екпінмен және сенімді сөйлеңіз, сөздерді созып жібермеңіз не болмаса тым жылдамдатып тез сөйлемеңіз.
- Хабарлама жазу кезінде қарым-қатынас стиліне сәйкес жазу стилін таңдаңыз.
- Телефонға немесе Skype-қа қоңырау шалмас бұрын алдын-ала талқыланатын әңгіме жоспарын және сұрақтар тізімін құрып алыңыз.

Тиімді коммуникация технологиялары

- 1) **көз жеткізу технологиясы** шынайы логика мен аргументтерге негізделе отырып, адамның ақыл-ойына жүгінеді, логикалық ойлаудың жоғары деңгейде дамуын болжайды. Жеке тұлға ғана емес, топ сенген жағдайда сендіру технологиясы тиімдірек болады.
- 2) **сендіру технологиясы** - адамның ой-пікірін, көзқарасын, қалауын өзгертуге бағытталған дәлелді хабарлама негізінде адамның мұқтаждықтарына ықпал ете отырып, сендіру сенімділікті арттыра түседі. Ақпарат дәйекті, максималды дәлелделмелі бола тұра, нақты фактілерге, мысалдарға ие болу керек. Әңгімелеушінің беделі, атағы да маңызды. Сөйлеу кезіндегі интонацияны қолдану шабыттандыру арқылы сенімділікті арттырады. Тез сенетіндер: жүйке жүйесі әлсіз адамдар, зейіні тұрақсыз адамдар, балалар, бірінші сигнал жүйесі басым қызмет атқаратан адамдар...
- 3) **жұқтыру технологиясы** - ең көне әсер ету механизмі. Бұл бір адамнан екінші адамға белгілі бір эмоциялық-психикалық күйдің бейсаналы негізде көшірілуі (дүрбелең, паника, қозу, күлкі және т.б. кезіндегі жұғулар).

Ананти Әл Рамиях және Майлс Хьюстоун (Ananthi Al Ramiah and Miles Hewstone 2013):

Алаңдаушылықты азайту

Коммуникация
жайлылықты
береді

Эмпатияны жоғарылату

Коммуникация
өзгелердің
орнында
болуға
көмектеседі

Қауіп-қатерді төмендету

Коммуникация
артық
қорқыныштард
ы жеңілдетеді
және сенімді
нығайтады

Білімді кеңейту

Коммуникация
адамдарға
олардың
ұқсастығын
анықтауға
мүмкіндік
береді

«Әлеуметтік интеллект» түсінігі

Әлеуметтік интеллект бұл - адамның өзінің және өзгелердің мінез-құлқын адекватты түсіну және бағалау қабілеті

Әлеуметтік интеллект бұл - тиімді тұлғааралық коммуникация орнату және табысты бейімделу мәселелерін шешеді.

Әлеуметтік интеллект бұл – әлеуметтік нормалардың сапалы және жемісті жүзеге асыру қабілеті.

«Әлеуметтік интеллект» түсінігі

"Әлеуметтік интеллект" ұғымын алғаш рет 1920 жылы Э. Торндайк қолданған, ол тұлғааралық қатынастардағы көрегендікті, өзара қарым-қатынаста даналық көрсету білу қабілетімен түсіндірді.

Интеллект түрлері:

- *абстрактілі интеллект* – абстрактілі ауызша және математикалық символдарды түсіну және соған сәйкес қандай да бір әрекеттерді орындау қабілеті ретінде;
- *нақты интеллект* – заттар мен материалдық әлем кеңістігін түсінуге және соған сәйкес қандай да бір әрекеттерді орындау қабілеті ретінде.
- *әлеуметтік интеллект* – адамдарды түсіну және олармен өзара әрекеттесу қабілеті ретінде.



Эдвард Ли Торндайк

(американ психологі және

«Әлеуметтік интеллект» түсінігі

Әлеуметтік интеллект - бұл адамдар туралы, олардың мінез-құлқы туралы дұрыс болжауға, адекватты бағалауға және тұлғааралық қарым-қатынаста бейімділікті көрсете білетін ерекше қабілеттілік (1937ж.).

Ғалымның пікірінше, әлеуметтік интеллект –адамдарды тек түсініп қана қою емес, әлеуметтік бейімділік жемісі, адамдармен қарым-қатынаста үйлесімділікті қамтамасыз ететін ерекше «әлеуметтік сый».



**Гордон Уиллард
Олпорт**

Интеллект құрылымының моделі. Дж.

Дж. Гилфорд теориясы бойынша, әлеуметтік интеллект - бұл адамның вербалды және вербальды емес көріністері бойынша олардың ниетін, сезімдерін және эмоциялық күйін түсіне білу қабілеті.

Әлеуметтік интеллект - бұл тұлғааралық қатынастарда көрегендікті көрсете білу.

Әлеуметтік интеллектіні адамдардың мүмкін болатын реакцияларын болжай алумен, адамдар туралы туындаған автоматты ойын жылдам айта алу қабілетімен байланыстырады.



**Джой Пол
Гилфорд**

Әлеуметтік интеллект құрылымы

- адамдармен тіл табыса білу және топтық көңіл-күйді түсіну;
- интеллектуалды факторға тәуелсіздік;
- әлеуметтену барысында дағдылардың қалыптасуы;
- өзін басқалардың «көзімен» көре білу мүмкіндігі;
- коммуникация негізінде басты қабілеттердің дамыта алу.

Әлеуметтік интеллект деңгейлері

Жоғары деңгей

- қарым-қатынас шеберлігі, адамдарды басқару ептілігі, кез-келген мәселені бақылауға алу мүмкіндігі.

Орташа деңгей

- қарым-қатынас шаблондармен әрекет ету, күнделікті өмірлік жағдайлардағы тиімділік;

Төмен деңгей

- деструктивті мінез-құлық, тіпті ең қолайлы жағдайларға кері әсерін тигізу тән;

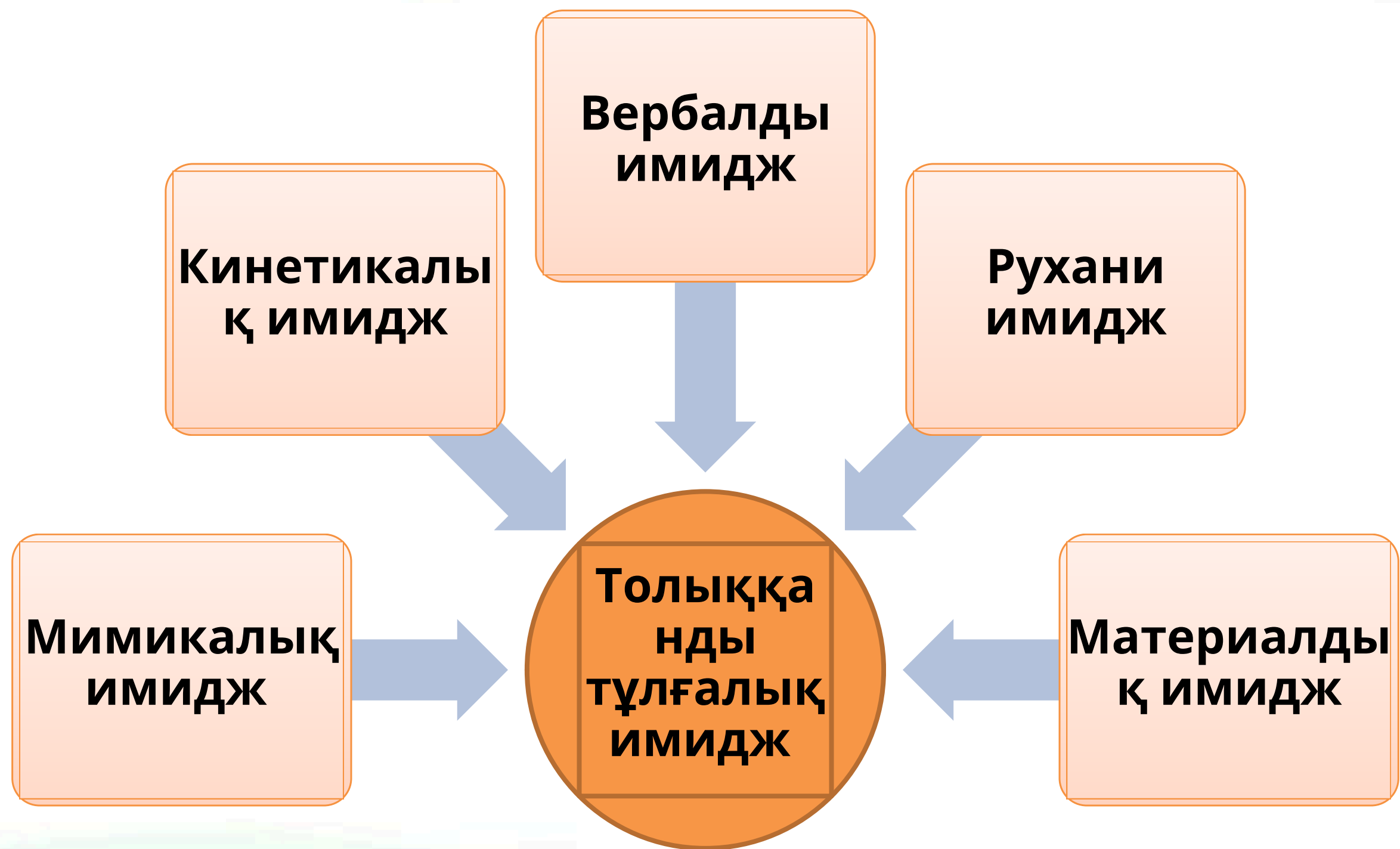
Әлеуметтік интеллект диагностикасы

1. Гилфордтың "Социальный интеллект" әдістемесі
2. "Суреттер" әдістемесі (мектеп жасына дейінгі балалар мен кіші мектеп оқушыларына арналған)
3. «Социальный интеллект» сауалнамасы (Холл әдістемесінің модификациясы)

Имидждеу технологиясының базалық моделі

- "Мен-тұжырымдамасы" – моральдық-психологиялық дайындық;
- Фейсбилдинг – әртүрлі факторларды ескере отырып, тұлға бейнесін құру;
- Кинесика – тәндік ақпараттану;
- Киім дизайны – киім таңдау және кию, аксессуарларды пайдалану;
- Сөзді меңгеру – риторикалық сауаттылық;
- Флюидтік сәуле – жеке "биоэнергетикалық өріс" құру;
- Коммуникативтілік – қарым-қатынас шеберлігі.

Коммуникациядағы имидж



Сыртқы келбет имидждің бір бөлігі ретінде

Имидж - бұл басқа адамға немесе адамдар тобына қандай да бір әсер қалдыру үшін адамның өзі жасайтын бейнесі.

Сыртқы келбет немесе габитарлы келбет (лат. "gabitvc" - сыртқы бейнеі"), имидждің құрамдас бөлігі ретінде келесі элементтерді қамтиды:

- сыртқы деректер және физиологиялық ерекшеліктер (бет, көз, шаш, фигура, қалып);
- киім және аяқ киім;
- шаш, макияж, жалпы күтім;
- жеке аксессуарлар;
- іскерлік құралдар, көзілдірік, сағат, зергерлік бұйымдар және т. б.

Тұлғаның рухани келбеті - тұлға имиджінің негізгі көрсеткіші ретінде

Тұлғаның рухани келбеті ақыл-ойдың дамуымен, мінез - құлық мәдениеттілігімен, рухани дүниесін байытумен тікелей байланысты.

Адамгершілік құндылықтарды игеру, моралдық кодексті ұстану, ар-ождан заңдылықтарына сенім, өнегелілік пен ізгі-ниеттілікті жоғалтпау, мейірімділік пен шапағаттылықты қайта жаңғырту,

мұң - мұқтажды адамдарға көмек көрсетуге дайын болу – тұлғаның өнегелі, мерейлі имиджін құрудағы ең маңызды құралы болып табылады.

**Сыртқы келбет пен рухани дүние арасындағы
үйлесімділік – жетістіктің кілті.**

Белсенді тыңдау техникалары

- **Белсенді тыңдау** - бұл тыңдаушы сұхбаттасушыдан ақпаратты қабылдап қана қоймай, сонымен қатар осы ақпаратты түсінуді белсенді түрде көрсететін процесс.
- **Эхо техникасы** – бұл әңгіме барысында қандай да өзгерістер болғанымен де, клиенттің жеке сөздерін немесе сөз тіркестерін қайталау.
- **Нақтылау** – әңгіме барысында адам әрқашан оқиғалар мен бастан кешулердің барлық бөлшектерін сипаттай бермейді. Барлығын, тіпті ең кішкентай бөлшектерді нақтылауды сұраңыз.
- **Кідірістер** – адам сөйлесуді аяқтаған кезде-үзіліс жасаңыз. Бұл ойлануға, түсінуге, мағыналауға, ұғынуға, әңгімеге бір нәрсе қосуға мүмкіндік береді.
- **Қабылдау туралы хабарлама** – басқаша айтқанда, сұхбаттасушыға оның сізге не айтқанын, оның эмоциясы мен күйін түсінгеніңізді хабарлау. Әңгіме барысында қандай әсер қалдырғандығы туралы хабарлау. «Сізге қаншалықты ауыр тигенін және өкінішті болғанын түсінемін. Немесе Сіз өте маңызды ақпарат туралы айтып жатсыз!"

Белсенді тыңдау әдістері

- **Ой-пікірін дамыту** – әңгімелесушінің негізгі идеясын немесе ой-тұжырымын іліп алу және оның одан әрі өршуіне түрткі болу.
- **Сезімдердің бейнелік көрінісі** – коммуникатордың айтқанын ғана емес, оның дене қозғалыстарын да бақылау арқылы әңгімелесушінің эмоциялық позициясын білдіру. «Байқаймын, Сізді осы мәселе толғандыратын сияқты..»
- **Өзін-өзі қабылдау туралы хабарлама** – тыңдаушы өзінің сұхбаттасушысының әңгімесінен кейін оның күйі қалай өзгергендігі туралы айтады. «Маған Сіздің сөздеріңіз қатты әсер етті". Тыңдаушы әңгімеге қатысты ойға жалпылама тұжырымдама жасайды: «Біз жалпы мәселені түсінген сияқтымыз..».
- **Түйіндеу** – әңгімелесушінің монологы аясында айтылғандары бойынша қорытынды тұжырымдар жасалады.

Келіссөз процесінде коммуникацияны жақсарту технологиясы

Рационалдылық

- Ұстамдылық көрсету керек. Эмоцияларды ұстай алмау келісімсөздің жүргізілуіне нұқсан келтіруі мүмкін.

Түсінушілік

- Серіктестің көзқарасына деген немқұрайлық шешім қабылдауға кедергі жасайды.

Қарым-қатынасқа түсу

- Өзіңіздің әңгімелесушілеріңізді қызықтыруға тырысыңыз.

Нақтылық, шындық

- Қате, немесе дұрыс емес ақпарат аргумент бола алмайды, сонымен қатар репутацияға зиян келтіреді.

Менторлық тонды қолданбаңыз

- Өзіңіздің серіктесіңізге ақыл айтудан бас тартыңыз.

Басқа адамды қабылдауға бет бұрыңыз.

- Ол сізге оны жаңа жағынан ашуға, қызықты ақпарат алуға көмектеседі.

Келіссөздер стратегиялары

Шабуылдық атмосферасы	Ынтымақтастық атмосферасы
Фактілерді түсіндіру (бағалау, айыптау)	Фактілердің мәлімдемесі (ақпаратты шынайы іздеу)
Мәлімделген позицияға бағдарлау (әсер ету, сендіру, бақылау, қоқан-лоқы қолдану)	Проблемалық бағыт (ортақ міндеттер, ортақ мәнді іздеу, ынтымақтастық туралы ұсыныс)
Таңдалған тактиканы қатаң сақтау (жарыс, маневр!)	Проблемалық бағыт (ортақ міндеттер, ортақ мәнді іздеу, ынтымақтастық туралы ұсыныс)
Еріксіздік (келіспеушілік, пассивтілік, келіссөз жүргізушілердің сезімдерін елемеу)	Уайымдау (сезіммен бөлісу, түсіну, тану)
Басымдық (қарым-қатынасты елемеу, кері байланысты елемеу, көмек беруден бас тарту, тәуелділікке ұмтылу)	Тең құқықтар (Өзара құрмет, сенім)
Тұйықталу, шектеу (догматизм, тәлімгерлік)	Парасаттылық (тәжірибе жасауға, зерттеу жүргізуге, шығармашылық, инновацияға дайын болу)

Келіссөздер шарттары

1. Екі тараптың да тақырыпқа қызығушылық танытқаны маңызды;
2. Тараптардың келісім-шарттың белгілі бір талаптары бойынша айырмашылықтары болады: не баға бойынша, не жеткізу шарттары бойынша, немесе төлем түрінде ...;
3. Тараптар осы шарттарды келіссөз жүргізуші серіктестің талаптарына сәйкес және олардың мүдделеріне сәйкес өзгертуге құқылы.

**Егер «келіссөздер орынды болмаса», онда
келіссөздер жүргізуге орын жоқ**

Іскерлік келіссөздерде қолданылатын әдістер

Вариативті әдіс

- күрделі келіссөздерде қолданылатын альтернатив кең түрде барлық болатын жағдайларды ескеру, нақты және шын бағалай білу;

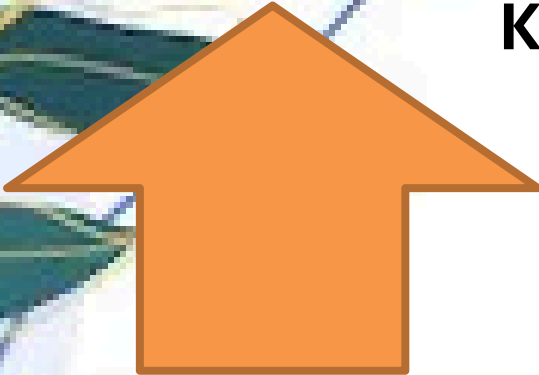
Интеграция әдісі

- серіктесті келіссөздің мәселесін бағалауда, қоғамдық өзара байланыстылықтың, интеграцияның қажеттілігін сезіндіру

Тепе-теңдік әдісі

- дәлелдеме, аргументтерді анықтап, мәселеге серіктестің көзімен қарап көру және оны өз аргументтерінде қолдану

Келіссөздің аяқталуы



КЕЛІССӨЗ БАРЫСЫ ПОЗИТИВТІ БОЛСА:

- Қысқаша түрде негізгілерін қайталау;
- Екі жақты келісімге әсер еткен сәттерді сипаттау;
- Позитивті нәтижелер негізінде жаңа кездесулердің перспективасын талқылау.



КЕЛІССӨЗ БАРЫСЫ НЕГАТИВТІ БОЛСА:

- Келіссөз серіктесімен субъективті байланысты сақтау;
- Негативті орын алған жағдайларда қорытынды жасауға ұмтылмау;
- Басқа да мүмкін болатын қызығушылықтарды табу;
- Келіссөз нәтижесінде пайда болатын шаралар мен іс-әрекеттерді анықтау;
- Келіссөздердің қорытындысын мақсат пен нәтижесін салыстыру арқылы жасау;
- Іскерлік, жеке және ұйымдастырушылық қорытындылар жасау, бұл келіссөздердің жалғасуына мүмкіндік береді.

Келіссөзді жүргізуді ұйымдастыру нұсқалары

Келісім сөзді жүргізудің сәттілігі көбіне сұрақ қоя білу және соларға толық, қанағаттандыратын жауап ала білуге байланысты.

Келісім сөзді жүргізудің ең оптимальды күндері болып сейсенбі, сәрсенбі, бейсенбі саналады. Ал ең тиімді уақыт — түскі астан 1-1,5 сағаттан кейін.

Келіссөз, презентация жүгізу барысында адамның сөйлеу әрекеті, сөздік қоры, іскерлік сөйлеу этикасын ұстануы үлкен рөл атқарады.

Дұрыс сөйлей білудің құпиялары

Ести біл және тыңдай біл. Егер әңгіме барысында әңгімелесушінің сөзі сізді шын мәнінде қызықтырса немесе сіз қызығып тыңдап отырған секілді болсаңыз, онда ол сізге назар аударып, сіздің де сөзіңізді мұқият тыңдауға тырысады. Оның көзіне қарауға тырысыңыз, кейде-кейде оның сөзіне бас изеп отырыңыз, сұрақ ойып, әңгімеге белсенділік танытыңыз.

Сөйлеп тұрған адамның сөзін бөлуге болмайды. Сөйлеп тұрған адам сөзін бөлгенге реніш білдіріп, сіздің ұсыныстарыңызбен келіспеуі мүмкін.

«Бетпе-бет» сөйлесу керек. Неғұрлым сіздің сөзіңіз мазмұнды, толық, дикцияңыз, интонацияңыз жақсы болса, соғұрлым өзіңізге назар аударуға мүмкіндігіңіз мол. Әңгімелесушінің сөйлеу мәнеріне ұқсауға тырысыңыз (жылдамдығы, дауыс ырғағы, жестикуляциясы). Бірақ артық кетпеңіз, әйтпесе бұл оны пародиялауға ұқсап кетуі мүмкін, ал бұл кері әсер етуі мүмкін.

Егер сізді түсінбесе, оған тек қана сіз кінәлісіз. Кейде адам өзінің ойын толық түсіндіре алмаса, ол басқалардың түсінбеушілігін кінәлайды. Шын мәнінде, оратордың міндеті өз ойын жеткізу — дауыстап сөйлеу, түсінікті етіп, оптимальды тепмте (минутына 100-150 сөз), спецификалық терминдерді түсіндіріп өту, маңызды және күрделі мәселелерді қайталау.

Бақылау сұрақтары

1. "Тиімді коммуникация" түсінігіне сипаттама беріңіз.
2. Тиімді коммуникация қандай талаптарға сәйкес келеді?
3. Тиімді коммуникация мен тұлғаның бәсекеге қабілеттілігінің өзара байланысын түсіндіріңіз.
4. Тиімді коммуникацияның негізгі ережелерін атаңыз.
5. Коммуникация тиімді болу үшін қандай жағдайлар қажет?
6. "Әлеуметтік интеллект" терминін кім және қай жылы енгізді?
7. Имиджді қалыптастырудың негізгі әдістерін атаңыз.
8. Белсенді тыңдаудың қандай әдістері ең тиімді деп санайсыз және не себептен?

Әдебиеттер тізімі

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. - СПб.:Питер, 2009. - 576 с. ил. - (Серия «Мастера психологии»).
2. Виноградова, С. М. Психология массовой коммуникации: учебник / С.М. Виноградова, Г. С. Мельник. – Москва: Юрайт, 2014. – 512 с.
3. Гарнер А., Пиз А. Язык разговора. Издательство: «Эксмо-Пресс» 2006 г. – 224 с
4. <https://psylist.net/reklam/00046.htm>



Назарларыңызға рахмет!