**«Семей» Медициналық колледжі» мекемесі**

**Учреждение «Медицинский колледж «Семей»**

**Оқу-әдістемелік кешені**

**Учебно-методический комплекс**

**Пән:** Психология негіздері және коммуникативтік дағдылар

**Предмет:**

**Мамандық:** 0301000 «Емдеу ісі»

**Специаность:**

**Біліктілік:** 0301013 «Фельдшер»

**Квалификация:**

**Тақырып:** Тиімді тілдесуді қағидалары. Вербальды және вербальды емес коммуникация

**Тема:**

**Оқытушы:** Советбекова Г.Е.

**Преподаватель:**

ӘБК мәжілісінде қаралды

Хаттама №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ ж.

ӘБК төрайымы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рассмотрено за заседании ПЦК

Протокол №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ ж.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Оқу-әдістемелік кешеннің мазмұны**

**Содержание УМК**

1 Қазақстан Республикасының мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандартынан көшірме.

Выписка из ГОСО РК

2 Типтік оқу бағдарламасынан көшірме

Выписка из типовой учебной программы

3 Жұмыс бағдарламасынан көшірме

Выписка из рабочей программы

4 Сабақтың әдістемелік әзірлемесі

Методическая разработка занятия

**Қазақстан Республикасының мемлекеттік**

**стандартынан көшірме**

**Выписка из государственного стандарта РК**

ҚР МЖМБС 29.07.2016-661

ГОСО РК 29.07.2016-661

**Психология негіздері және коммуникативтік дағдылар:**

**Основы психологии и коммуникативные навыки:**

- психикалық әрекет нәтижелерін зерттеу арқылы емделушінің психологиялық жағдайындағы өзгерістерді айыра білу дағдыларын көрсетеді.

- медициналық сұхбат құрылымын, қарым-қатынас жасау жолдарын, құрылымын түсіндіреді.

- емделушіге бейімделінген медициналық сұхбаттың лайықты үлгісін таңдайды.

- «Өзін-өзі реттеу және аутогендік жаттығу» әдісіне бейімделеді.

**Білуі керек:**

- басты танымдық үрдістер айырмасын түсіндіреді;

- медицина қызметкері әрекетіндегі сезіну, қабылдау, ұсыну және басқа да танымдық үрдістерді қолданады.

- парасаттылық деңгей мен ойлана білу стилін бағалайды.

- түрлі жағдайларда медицина қызметкері, емделуші мен емделушінің туған туыстары арасында тиімді қарым-қатынас жасау әдісін қолданады.

- емделушінің медицина қызметкеріне айтқан проблемасын анықтайды.

- қарым-қатынас жасаудың вербалді және вербальді емес тәсілдерін қолданады.

- қарым-қатынас жасау және қарым-қатынас үрдісі мәселелерін қолданады және оларды практикада тиімді қолданады.

- тестілеу және сауалнама жүргізу дағдыларын қолданады және алған нәтижелерін өзінше түсіндіреді.

- қарым-қатынас құзыреттілігінің маңызын қоғамдық денсаулық сақтау мамандарының денсаулық сақтау ұйымы әкімшілігімен, медицина қызметкерлерімен, емделушілермен тиімді жанжалсыз өзара әрекет ету үшін бағалайды.

- психоэмоциялық шиеленісушілік, жеке бас тынышсыздық жағдайын бағалайды.

**Знать:**

**Істей білуі керек:**

- ес, көңіл жаттықтыру дағдыларын жаттықтырады.

- емделушінің психикалық үрдісінің бұзылысын танып білу дағдыларын жаттықтырады.

- емделушілермен әңгімелесулер жүргізу жағдайларын жаттықтырады.

- емделушінің мінез-құлқына қадағалау жүргізеді;

- емделушімен, туған туыстарымен, оның отбасымен және айналасындағылармен тиімді қарым-қатынас жасау қағидасын қолданады.

- медициналық сұхбаттың құпия болу қағидасын қадағалайды.

- емделушімен, оның отбасы мүшелерімен қарым-қатынас жасау кезінде азабы мен қасіретін бөліседі.

- өндірістік дау-жанжалдар кезінде даулы жағдаяттарды жоюға көмектеседі.

**Уметь:**

**Типтік оқу бағдарламасынан көшірме**

**Выписка из типового учебного плана**

**Мамандық:** 0301000 «Емдеу ісі»

**Специальность:**

**Біліктілік:** 030103 «Фельдшер»

**Квалификация:**

**Тақырыптық жоспар:**

1.Түсіндірме жазба

2. Пән сағаттарын бөлу

3. Пән мазмұны мен шамамен алынған тақырыптық жоспарлары

4. Теория мен практикасының шамамен алынған тақырыптық жоспарлары

5. Оқыту және сабақ беру әдістері

6 Пәнді бағалау

7. Жабдықтары мен жарақтары

8. Ұсынылған әдебиеттер тізімі

**Тематический план:**

**Пән бойынша барлық сағат:** 108

**Всего часов по предмету:**

**Теория: 36**

**Тәжірибе: 72**

**Практика:**

**Типтік оқу бағдарламасы:** «Психология негіздері және коммуникативтік дағдылар» медициналық білімдегі базалық оқу пәні ретінде кәсіби бағытталған тұлғаның шығармашылық потециалын ашуда маңызы зор. Психология мен коммуникативтік дағдылар бойынша алынған білім болашақ маманның қалыптасуы үшін психологиялық құбылыстарды, емделуші тұлғасы мен мейірбике қызметін талдауға, тұлғаның өзін-өзі талдауы мен өзін-өзі тануына және өзін-өзі жетілдіруіне арналған біліктер мен дағдыларды меңгеруге қажет.

**Типовая учебная программа:**

**Пәннің мазмұны:** тұлғаның психологиялық құзыреттілігін психика және психикалық қызмет механизмдерін дамыту үрдісінің негізгі заңнамалары білімі негізінде қалыптастыру, тұлғаның психогигиеналық қатысымы мен тиімді қарым-қатынас жасау дағдыларын, сондай-ақ кәсіби маңызды коммуникативтік дағдыларды дамыту.

**Содержание дисциплины:**

**Теориялық сабақ:** 2

**Теоретическое занятие:**

**Тәжірибелік сабақ:** 4

**Практическое занятие:**

**Жұмыс бағдарламасынан көшірме**

**Выписка из рабочей программы**

**Мамандық:** 0301000 «Емдеу ісі»

**Специальность:**

**Біліктілік:** 0301013 «Фельдшер»

**Квалификация:**

**Пән:** Психология негіздері және коммуникативтік дағдылар

**Предмет:**

**Курс ІІІ семестр VІ**

**Осы тақырыпқа берілген барлық сағат саны:** 6

**Общее количество часов на данную тему:**

**Теория**: 2 сағат

**Тәжірибе/Практика:** 4 сағат

**Тақырып:** Тиімді тілдеудің қағидалары. Вербальды және вербальды емес коммуникация.

**Тема:**

**Сабақтың түрі:** Аралас

**Вид урока:**

**Сабақтың типі:** Жаңа тақырыпты игеру

**Тип урока:**

**Сағат саны:** 2

**Количество часов:**

**Сабақтың өтетін орны:**

**Место проведения урока:**

**Білім алушы білу керек:** Қарым-қатынас жасаудың негізгі қағидалары. Вербальдық қарым-қатынас: дауыс, интонация, артикуляция. Вербальдық емес қарым-қатынас: визуалдық байланыс, дене қимылы, дене қалпы. Қарым-қатынас жасаудың вербальдық және вербальдық емес тәсілдері көмегімен медицина қызметкері мен емделуші арасындағы өзара түсіністікті орнату, белсенді және енжар тыңдаушы дағдыларын алу. Көшбасылық түсінігі, көшбасылар. Типтері, көшбасылықтағы гендерлік айырмашылық. Медицина қызметкерінің көшбасылық қасиеттері.

**Обучающийся должен знать**

**Білім алушы игере білу керек:** Қарым-қатынас жасаудың вербальдық және вербальдық емес тәсілдерін қолдану, көшбасылық қабілеттерді дамыту және диагностикасы, тыңдау үрдісі.

**Обучающийся должен уметь:**

**Оқытушыға арналған әдебиеттер:** Ш.С. Сатиева. «Психология» (дәрістер курсы) – Семей: «Талант» баспасы. - 2007. - 196 бет.

**Литература для преподавателя:**

**Білім алушыға арналған әдебиеттер:** Жарықбаев Қ.Б. «Психология негіздері». Алматы. - 2005. - 415 бет.

**Литература для обучающихся:**

**Теориялық сабақтың әдістемелік әзірлемесі**

**Методическая разработка теоретического занятия**

**Мамандық:** 0301000 «Емдеу ісі»

**Специальность:**

**Сабақтың типі:** жаңа тақырыпты игеру,

**Тип занятия:**

**Өткізу әдісі:** дәріс

**Методика проведения:**

**Сағат саны:** 2

**Количество часов:**

**Сабақтың өтетін орны:**

**Место проведения занятия:**

**Сабақтың тақырыбы:** Тиімді тілдесудің қағидалары. Вербальды және вербальды емес коммуникацмяі.

**Тема урока:**

**Сабақтың мақсаты:** Қарым-қатынас жасаудың негізгі қағидаларын түсіндіру. Вербальдық қарым-қатынас, вербальдық емес қарым-қатынас стильдерін қалыптастыру және дамыту, медицина қызметкерінің көшбасылық типтеріне жалпы шолу жасау.

**Цель занятия:**

**Сабақтың міндеттері:** Жаңа тақырыптың барысында жаңа мәлімет беру

**Задачи занятия:**

***Білімділік:*** Тұлға жөнінде білімдерін толықтыру, бір-бірінің ойларына ден қойып, өзгелердің пікірімен санасу дағдыларын жетілдіру. Жаңа сабақты тыңдауға қызығушылық танытып, сабаққа белсенді араласуға ынталандыру.

***Образовательная:***

***Дамытушылық:*** Студенттердің бойында ұйымшылдық, жауапкершілік сезімін арттыру. Топта жұмыстануды, өзгелердің пікірімен санасуды, топта өз пікірін еркін білдіруді үйрету.

***Развивающая:***

***Тәрбиелік:*** Адам баласы материалдық және рухани өмірдің ортасында тіршілік ету барысында, өзі өмір сүріп отырған қоғамның, ұжымның, топтың, жеке бастың өзіне тән ақыл-ой, ерік-жігер, мінез-құлық ерекшеліктерімен көрінуге тырысу. Қоғам мүшелерінің бәріне ортақ біркелкі мінез-құлықтың, қасиеттің болуы мүмкін емес екенін, әр адам тұлға екендігін ескере отырып, қоғам мен тұлға арасындағы қарама-қайшылықтарды таба білуге және оны шешуге студенттерді бағыттау.

***Воспитательная:***

**Сабақтың жабдықтары:** Дәріс, жаттығу

**Оснащение занятия:**

**Пәнаралық байланыс:** Әлеуметтану

**Межпредметная связь:**

**Пәнішілік байланыс:**  Коммуникативтік дағдылар

**Внутрипредметная связь:**

**Теориялық сабақ барысының технологиялық картасы**

**Технологическая карта конструирования этапов теоретического занятия**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Сабақ бөлімдерінің атауы**  **Название раздела занятия** | **Уақыт тәртібі**  **Временной режим** |
| **1** | **Ұйымдастыру кезеңі**  **Организационная часть** | **2 минут** |
| **2** | **Оқытушының кіріспе сөзі**  **Целевая установка занятия** | **3 минут** |
| **3** | **Білімнің негізін өзектілей (негіздеу). Үй тапсырмасын тексеру**  **Актуализация опорных знаний, над которыми обучающиеся работали дома по теме** | **25 минут** |
| **4** | **Жаңа тақырыпты түсіндіру**  **Изложение нового материала** | **40 минут** |
| **5** | **Жаңа тақырыпты бекіту**  **Закрепление новой темы** | **10 минут** |
| **6** | **Баға қою**  **Выставление оценок** | **5 минут** |
| **7** | **Үй тапсырмасы**  **Домашнее задание** | **5 минут** |

**Теориялық сабақтың барысы**

**Ход теоретического занятия**

1. **Ұйымдастыру кезеңі.** Студенттермен сәлемдесу, отырғызу, жоқ студенттерді белгілеу, сабақты босату себептерін анықтау.

**Организационная часть.**

2. **Оқытушының кіріспе сөзі.** Тиімді қарым-қатынас жасау қағидалары. Қарым-қатынас жасаудың вербальді және вербальді емес тәсілдері. Көшбасылық. Қарым-қатынас жасаудың негізгі қағидаларын түсіндіру. Вербальдық қарым-қатынас, вербальдық емес қарым-қатынас стильдерін қалыптастыру және дамыту, медицина қызметкерінің көшбасылық типтеріне жалпы шолу жасау.

**Целевая установка занятия.** (обзор темы и цели занятия)

3.  **Білімнің негізін өзектілеу (негіздеу). Үй тапсырмасын тексеру.**

1. Коммуникативтік құзіреттілік дегенімі не?

2. Императивті қатынас және диалогтық қатынастың айырмашылықтары.

3. Мейірбикенің коммуникациялық құзіреттілікті қалыптастыратын психологиялық қасиеттер.

4. Аффилиация, эмпатия, эмоционалды тұрақтылық, сезімталдық, рефлексияға анықтама беріңіз.

**Актуализация опорных знаний, над которыми обучающиеся работали дома по теме:**

4. **Жаңа тақырыпты түсіндіру.**

**Изложение нового материала.**

**Тиімді тілдесудің қағидалары.**

**Вербальды және вербальды емес коммуникация.**

**Жоспары:**

1. Вербальды коммуникация стильдері.

2. Қарым-қатынас жасаудағы вербальды емес тәсілдерінің ерекшеліктері.

3. Көшбасылық стилдері.

4. Өз-өзінің сенімділігін арттырудағы тиімді қағидалар.

Қатынастың түрлі тәсілдерінің, амалдары мен стильдерінің үйлесуіне қатысты коммуникативистикада мәдениетаралық коммуникацияның үш негізгі түрі бөлінеді – вербальды, вербальды емес және паравербальды. Бұл еңбекте вербальды коммуникацияның түрі қарастырылады, өйткені вербальды коммуникация адамдар қатынасының әмбебап тәсілі болып табылады да, адамдар соның көмегімен  түрлі ақпараттың негізгі бөлігін жіберіп,  қабылдайды.

Вербальды коммуникация дегенде сұхбаттасушылардың ой-пікірімен, ақпаратымен, көңіл - күй әсерімен бөлісуін білдіретін тілдік қатынасты айтамыз.

Вербальды қатынас адам коммуникациясының барынша зерттелген алуан түрі болып табылады. Вербальды адам тіліне кез келген басқа белгі жүйесінің көмегімен жасалған хабарды „аударуға“ болады. Мысалы, қызыл жарық белгісі „өтуге болмайды“, „тоқта“ дегенді, спорт жарыстарында басқа қолдың алақанымен жабылған қолды жоғары көтеру „қосымша үзіліс минутын беріңіз“ дегенді білдіреді. Коммуникацияның сөйлеу қыры күрделі көп ярусты құрылымға  (фонеманың диффереренциалды нышанынан мәтін мен интермәтінге дейін) ие, сан алуан стилистикалық түрлерде (әртүрлі стильдер мен жанрлар, ауызекі сөйлеу және әдеби тіл, диалектілер мен социодиалектілер). Сөйлеу коммуникациясын қамтамасыз ететін жүйе – адам тілі. Сондықтан мәдениетаралық коммуникацияда тілді коммуникацияға қатысушылардың өзара түсінісуіне арналған қатынас құралы ретінде түсінген жөн. Қазір әлемде 3000  шамалы тіл бар, әрқайсысында сол иелерінің әлемді өзінше қабылдауының алғы шарты болатын тілдік әлем суреті  жасалған. Сондықтан түрлі тіл иелерінің коммуникациясы кезінде белгілі бір ұғымды айту үшін дәл эквиваленттің болмауынан немесе ондай ұғымның мүлдем жоқтығынан байқалатын тілдік  сәйкессіздік жағдайы туады. Мұндай жағдайларда тілдік ауыстыру болады, басқа тілден алынған ұғымдар өз мәнінде қолданылады. Демек, мәдениетаралық коммуникация үрдісі түрлі мәдениет өкілдерінің қатынасындағы вербальдық элементтердің түрліше ара қатысымен күрделенеді. Контекст өте маңызды мәдениеттер де, контекстің мәні онша емес мәдениет те бар, мәдениеттер оларда контекст пен сөздерге қандай мән берілуіне қарай айрықшаланады. Батыста шешендік өнердің көне дәстүрі вербальды қатынастардың ерекше маңыздылығын алғы шарт етеді. Бұл дәстүр қисынды, ұтымды және аналитикалық ойдың типін толық көрсетеді. Батыс халықтарының мәдениеттерінде сөз әңгіменің контекстіне қатыссыз қабылданады, сондықтан оны бөлек және социомәдени контексттен тыс қарастыруға болады. Мұнда коммуникация үрдісіне сөйлеуші мен тыңдаушы екі дербес субъект ретінде қарастырылып, қатынастары ауызша айтылған сөздерінен түсінікті болады. Азия мен Шығыс мәдениеттерінде, керісінше, социомәдени контекст үлкен мәнге ие, сөз қатынасқа қатысушылардың жеке бас қасиеттері мен тұлғааралық қатынастарының сипаты енген тұтас коммуникативтік контекстің құрамдас бөлігі болып есептеледі. Осылайша бұл мәдениеттерде вербальды айтылымдар этикамен, психологиямен, саясатпен және әлеуметтік қатынастармен тығыз байланысты коммуникативтік үрдістің бөлігі болып есептеледі. Мысалы, жапондық кәсіпкерлер іс жағдайын жеке әңгімеде талқылауды жөн көреді. Шығыс мәдениеттерінде негізгі екпін ауызша айтылымдарды құрастыру техникасына емес, оларды айту мәнеріне, коммуниканттардың әрқайсысының қоғамдағы орнын анықтайтын қоғамдық қатынастарға сәйкестігіне түседі. Сөйтіп, араласуды, вербальды коммуникация құрамдарын меңгеру әрбір адамға қажетті, өйткені өзара іскерліктің тиімділігі ғана емес, басқа адамдармен өзара түсінісуі де соған қатысты деген қорытындыға келеміз.

**Вербальды коммуникация стильдері** Араласу стилі коммуникацияда маңызды роль аткарады, соның көмегімен түрлі жағдайлар түсіндіріледі, коммуникация бойынша серіктермен қатынас орнайды, проблемаларды шешу тәсілі таңдалынады. Коммуникация стильдері түрлі мәдениеттерде түрленіп отырады. Т.Г.Грушевская, В.Д.Попков, А.П.Садохин вербальды коммуникацияның төрт тобын (класын) бөледі:

-         тура және тура емес;

-         астарлы, дәл және сығымдалған;

-         тұлғалық және жағдайлық;

-         инструментальды және аффективті.

Вербальды коммуникация стильдерінің арқайсысына кеңірек тоқталайық:

1. Коммуникацияның тура және тура емес стилі.

Осы стилдердің арқасында адамның ішкі пайымын және қатынас үрдісіне пиғылын білдіру дәрежесі айқындалады, яғни адамның ашықтығының дәрежесі айқындалады.

Тура стиль адамның шынайы пейіл білдіруімен байланысты. Тура емес стиль қатынаста адамның тілегін, сұранысы мен мақсатын жасыруына мүмкіндік береді. Коммуникацияны таңдау түрлі мәдениеттерде қатынастың контекстуальдылығымен байланысты екені сөзсіз. Зерттеушілердің пікірінше, қатынастың тура, қатаң стилі төмен контекстуальды (айтылу контексі маңызды емес мәдениеттер) американдық мәдениетке тән, онда айтылмай қалу аз. Американдықтар сөйлесіп тұрған адамын тура да ашық әңгімеге тартады, оларға „Көңіліңіздегіні айтыңыз“, „Іске көшейік“, „Тура айтыңыз“ сияқты айтылымдар  тән.

         Жоғары контекстуальды (айтылым контесі үлкен роль атқарады) мәдениеттерде тура емес стиль коммуникацияның жетекші стилі болып табылады. Мұндайда тура емес, қос мағыналы коммуникация басым болады, бұл басқа адамды сыйлаудан туған. Бұл көбіне ұжымдық мәдениеттер. Мәселен, корейлер „жоқ“ немесе „сізбен келіспеймін“ деп кесіп айтпайды. Әдетте олар „негізі сізбен келісемін“ немесе „сізге жаным ашиды“ сияқты жалтарма жауаптар береді. Мұның бас тарту екенін жағдайдың контексінен түсінеміз.

2) Коммуникацияның озат, дәл және сығымды стилі.

         Бұл стильдер тілдің экпрессивті құралдарын, үзілісті, үнсіздікті қолдану дәрежесін көрсетеді. Озат немесе астарлы стиль қатынаста бай, экпрессивті тілдің қолданылуын қажет етеді. Мәселен, араб мәдениеттерінде сыйдан бас тарқанда, „жоқ“ деп қана қоймай европалықтың немесе американдықтың көзқарасы тұғысынан мүлде қисынсыз анттар мен сендіру сөздерін қоса айтады. Себебі кейінгілер қысқа айтылымды қажет ететін дәл стильді қолдануға үйренген. Дәл стиль ақпарат беру үшін қажетті және барынша қысқа (қажеттіден көп те емес, аз да емес) айтылуында. Сығымды стильге қысқалықпен қоса жалтару, үзіліс жасау мен мәнерлі үнсіздік те енеді.

         Көптеген таяу шығыс мәдениеттеріне астарлы, Батыс Европа мен АҚШ үшін дәл, көптеген азиялық мәдениеттер мен американдық үндістердің кейбір мәдениеттеріне сығымды стиль тән.

3) Коммуникацияның тұлғалық және жағдайлық стильдері.

         Коммуникацияның тұлғалық стилі қатынаста екпінді индивидтің тұлғасына, жағдайлық стилі оның рөліне түсіреді. Вербальды құралдармен тұлғалық стильде Мен-ұқсастық, ал жағдайлық стильде рольдік ұқсастық күшейтіледі. Әлеуметтік теңдікті білдіретін тіл тұлғалық стильді пайдаланып, жеке (индивидуальный) мәдениеттерге тән, жағдайлық стиль қоғамдық қатынастардың сатылығын білдіріп, ұжымдық мәдениеттерге тән деуге болады.

         Мәселен, американдықтар басқалармен араласқанда мінез-құлықтың формальды кодтарынан, атақ-даңқтан, құрмет көрсету мен салт-дәстүр нақыштарынан қашқақтайды. Ол сөйлесіп отырған адамын атымен атап, вербальды қатынас стилінде жыныстық айырмашылық жасамауға тырысады. Жапондықтар өздерінің адами қатынастарында формальдықты ең басты санайды. Олар қатынастың сыпайы және болжамсыз болуына мүмкіндік береді. Жапон тілі әңгімеге қатысушылар рольдік позицияға қоюға, дәрежелік сатыда әркімнің орнын айқындауға бейім.

4) Коммуникацияның инструментальды және аффективті стильдері.

         Бұл стильдер вербальды коммуникацияға қатысушылардың қайсысына  бағдарлануымен айрықшаланады. Қатынастың инструментальды стилі сөйлеуші мен  коммуникацияның мақсатына, ал аффективті стиль тыңдаушы мен коммуникацияның үрдісіне бағдарланған. Инструментальды стиль айқындылыққа жетісіп, әңгімелеушінің келісімін алу үшін дәл білімге сүйенеді. Инструментальды стиль адамның өзіне сенуіне, бет-бейнесін көрсетуіне, жеке қасиетін білдіруіне  және өзгеге тәуелді болмауына мүмкіндік береді. Аффективті стиль, керісінше, қатынас үрдісінің өзіне, әңгімелеушінің  сезімі мен сұранысына бейімделуге, топтық үйлесімге жетісуге бағдарланған. Бұл аффективті стиль кезінде адамның байқап сөйлеуіне, оқыс пікір айтудан сақтануына соқтырады. Сол үшін дәлсіздіктерге сүйеніп, тура, кесіп айтудан қашқақтайды. Әңгімелесуші екі жақ та осы стильді ұстанса, айтылғанды түсіндіру, оны тексеру проблемасы үнемі туындайды, бұны жанама түрде жүргізуге тура келеді. Мұндай жағдайда не айтылғаны емес, не істелгені маңызды. Сөйлеудің аффективті стилінде  қатынас контексі ерекше маңызға ие болады. Қатынастың жапондық стилі коммуникацияның аффективті стиліне үлгі бола алады. Сөйлеушіден сөздер арасындағы мәнге интуитивті сергектік таныту күтіледі.  Сөйлеушілерден бірін бірі түсіну үрдісін өзіне басты мақсат етіп қояды. Сөздердің өзі вербальды айтылымдар нақты мазмұнға шара ретінде ғана қызмет етеді, оларды ақиқатты бейнелейтін нақты фактілер ретінде ешкім қабылдамайды. Коммуникативтік стильдердің аталған варианттары барлық мәдениеттерде бар, алайда арқайсысы оны өзінше бағалап, оларға өзіндік мән береді. Әр жағдайда коммуникация стилі белгілі бір мәдениеттің негізінде жатқан құндылықтар мен нормаларды, әлемді өзіндік танымында көрсетеді.

Сөйтіп, коммуникация, тіл, қоғам, мәдениет сияқты ұғымдар түрлі мәдениет иелерінің арасындағы қатынаста тілдік сәйкессіздік туу тұрғысынан мәдениетаралық коммуникациясын маңызын ашу үшін теориялық негіз жасауға ықпал етті. Тілдің қоғам коммуникациясының негізгі құралы болып табылатынын нақтыладық. Тілдің байлығы мен маңызы жеке халықтың мәдени факторлары арқылы ашылады. Мәдениетаралық коммуникациясының мәнін қолданбалы сипаттағы жеке ғылым ретінде анықтадық. Коммуникацияда қатынас стилінің маңыздылығы оның көмегімен түрлі жағдайда түсіністік орнауында, коммуникация бойынша серікке қатынастың қалыптасуында деген пікірге келдік.

Қазіргі қоғамымыздың әлеуметтік, экономикалық, саяси, мәдени, рухани өміріндегі өзгерістер адамгершілік құндылықтарды, оның ішінде қарым-қатынас және адам мәдениетінің деңгейін түбегейлі қайта қарастыруды талап етеді. Әсіресе  әлемдік деңгейде қарым-қатынас мәселелерінің шиеленісіп отырған шағында адамның адамға қатынасын ізгілендіріп, жоғары мәдениеттілік деңгейіне көтеру қажеттігі айқындала түсуде.

Өзінің көріністерінде қарым-қатынас айналадағылармен байланысқа түсудің рухани қажеттілігі ретінде болады.  Қарым-қатынас – екі немесе оданда көп адамдардың қатынас жасауы, реттеуі мен ортақ нәтиже алуды мақсат етіп, келісім мен бірлестікке бағытталған өзара әрекеттерін айтамыз.

Адамдар өздерінің немесе өзгелердің қажеттіліктерін қанағаттандыру мақсатында бір-бірлерімен қарым-қатынас жасайды. Ол вербалды, сондай-ақ вербалды емес қарым-қатынас. Осының негізінде, қарым-қатынас адам өміріндегі маңызды аспектілердің бірі болып табылады.

Адамдар  арасындағы қатынас екі негізгі қарым-қатынас каналымен жүзеге асырылады. Олар: вербалды және 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 құбылыс – сөз темпі, дауыс ырғағы, ритм, тембор, дикция.

       Вербалды емес қарым-қатынас  - «дене тілі», «ым-ишара  тілі» деген ұғымдармен байланысты.  Бұл қарым-қатынас  құралына – поза, ым-ишара, мимика, визуалды қатынас, тұлға аралық дистанция.

А.А.Леонтьев өз еңбегінде: «қарым-қатынас - білім мен мәдениеттің компоненті, оның бөлінбейтін бөлшегі іспетті адам баласының тәлім тәрбиесі мен өзгелермен байланыс орнатудың ерекше жолы» - деп қарым-қатынас процесінің адам өміріндегі ерекше маңызымен қатар оның өзіндік анықтамасын да көрсетіп өткен.

Вербалды емес қарым-қатынас ерекшеліктерін білу әңгімелесушіні жақсырақ тануға ғана емес, сондай-ақ айтылған сөздің басқа адамдарға қалай әсер еткенін алдын ала көруге мүмкіндік береді, яғни қажетті нәтижеге жету үшін әрекетті және мінез-құлықты өзгертудің қажеттілігі жайлы білуге болады.

Кез келген «жемісті» қатынастың кепілі сенімді контакт болып табылады. Ал мұндай контакт сіздің не айтқаныңызға ғана емес, өзіңізді қалай ұстағаныңызға байланысты, әсіресе іскерлік қарым-қатынаста. Айтылған ақпарат немесе хабардың мазмұны іс-әрекетке немесе адамның вербальды емес қылықтарына сәйкес келмесе, адам интонация, мимика, жестке, көзқарасқа бағдарланып, ақпараттың жасырын мазмұнын аулауға тырысады, осының нәтижесінде әңгімелесушінің шынайылығы немесе жалғандығы адамның бірін-бірі қабылдауына әсер етеді.

Біздің вербалды емес қарым-қатынас  жайлы түсінігіміз көптеген фразеологиялық айналым арқылы аңғарылады. Мысалы, бақытты адамдар жайлы біз кейде «бақыттан жадырап кетіпті» немесе «жайнап жүр»  деп айтамыз. Ал қорыққан адам жайлы «тастай қатып қалыпты», сондай-ақ ашуланған адам жайлы «жарылып кететіндей» деп айтылып жатады.

Вербалды емес белгілерді ажырата білген жөн. Олар:

Біріншіден, сөздер арқылы тек фактілі білімді айта аламыз, ал сезімдерді жеткізу үшін сөздер аз болып жатады. Кейде біз «қалай жеткізсем екен...» деп өзіміздегі сезімнің тереңдігі мен күрделілігін сипаттау үшін сөз таба алмай жатамыз. Қалай болғанда да кейбір сезімдер сөздік сипатта берілмей, вербалды емес құралдар арқылы жеткізіледі.

Екіншіден, осы вербалды емес тілдерді (язык тела) білу арқылы өз-өзімізді ұстауға үйренеміз. Егер әңгімелесуші өзінің ашуын басқара алмаса, ол айқайлауды, бұрылады немесе одан асар жарасымсыз қылықтарды жасайды. Вербалды емес каналдар адамдардың біз жайлы не ойлайтынын түсінуге мүмкіндік береді.

Сондай-ақ, вербалды емес сигналдар санасыз түрде көрінетінін ескеру қажет. Сондықтан, адамдардың сөздерді саралап, салмақтай отырып айтқанына қарамастан, көбіне жест, мимика, интонация, дауыс ырғағы шындықты көрсетеді. Осы вербалды емес қарым-қатынастың кез келген элементі айтылған сөзді растауға немесе күмәнмен қарауға жол ашады.

Психологиялық бейне жасауда ең күрделі де маңызды тәсіл – жеке адамның бітістерді біріктіре әсерлену құбылысы. Оның мәні мынады: әрбір адам сан-қилы тұлғалармен көп мәрте кездесе жүріп, қабылдау және бағалаумен жадында олардың сырт көрінісі, психологиялық және әрекет-қылығы туралы пайымдау бекітеді.

Р.С. Немов вербалды емес қарым-қатынастың маңызы зор екендігімен келісе отырып, кеңес беру барысында клиенттің психологиялық жағдайы мен жеке тұлғалық ерекшеліктерін анықтауға мүмкіндік беретін белгілерді көрсетті. Олар:

·        Денесін алға иілдіру, отырған күйінде қолдарын тізесіне немесе орындыққа тіресе: адам әңгіме айтуды тоқтатып, әрекет етуге дайын;

·        Көз қарашығының үлкеюі – сол кездегі адамның жағымды сезімін білдірсе, көз қарашығының кішіреюі – жағымсыз сезімді білдіреді;

·        Егер адам тобықтарын бір-біріне біріктіріп отырса,  оның болып жатқан нәрсеге көзқарасы жағымсыз, бірақ ол өзін ұстап отыруға мәжбүр, жағымсыз ойлар мен жағымсыз сезімнің белгісі;

·        Бастың тіке қалыпта болуы адамның көріп немесе естіп отырған мәселесіне нейтральды көзқарасының белгісі. Басын бір жаққа иген болса, қызығушылық танытқаны. Егер адамның басы алға қарай иілсе, жағымсыз қатынастың белгісі;

·        Қолын басына қоюы - өзіне сенімді, өзгелердің алдында жоғары санайтын адамдардың қимылы.

·        Егер адам қобалжып, сынау немесе қорғаныс позициясын ұстанса – екі қолын көкірегінің алдына жинастырады;

·        Қолын көкірегіне жинастыруы – қорғанысты қажет ететін жағдайда тығылуға деген ұмтылыстың белгісі;

·        Егер сізбен әңгімелесуші адам екі қолын көкірегіне жинастырса, ол сіздің дегеніңізбен келіспей тұрғаны;

·        Өзінің жағымсыз сезімдерін жасыруға деген ұмтылысты иықты қарсы қолдың саусақтарымен қысқаны арқылы байқауға болады;

·        Егер қолды көкірекее жинастырғанда бас бармақ жоғары қараса, ол адам өзінің дәрежесін жоғары санағаны;

·        Қолды айқастыру, сондай-ақ, қорқыныш сезімінің туындағанын көрсетеді;

·        Егер адам тамақ астын уқаласа, ол шешім қабылдау үстінде отыр;

·        Егер адамға өзінің шешімі жайлы айтуды сұрағанда ол аузына бір зат (саусақ, көзілдірік) салса, ол сенімсіз, алаңдауда, оған ойлануға уақыт керек болғаны;

·        Егер адам желкесін алақанымен сипап, көзін шетке тартса, ол адам өтірік айтуда;

·        Екі қолын беліне қойып, бір қолымен екінші қолының білегін ұстаса, ол адам ашулы, ренжулі күде және өзін «қолға алуға» тырысуда;

·        Адам ашулы болған сайын, оның арқасындағы қолылы жоғары көтеріле түседі;

·        Адамның өтірік айтқанын немесе шынайы еместігін көрсететін белгілер: басын, бет бөліктерін қолымен ұстауы, әсіресе, аузын, мұрнын, көзін, құлағын және мойнын;

·        Саусағын аузына салуы, қолдауды қажет еткені.

·        Саусақпен немесе тырнақпен устел бетін тарсылдату шыдамсыздықтың белгісі;

·        Егер айқасқан қолдару жоғарыда болса, бұл адаммен келіск қиын болады.

Жеке адамдар арасындағы қарым-қатынастар өте нәзік те үзілгіш келеді, себебі нақты тұлғалар арасындағы қатынастар сол қатынас иелерінің құбылмалы көңіл күйіне тәуелді. Уақыттың өтуімен жастың елге тартуымен аралық қатынастар тұрақтала түседі, балалық пен жас өспірім шақтағы адамдар арасындағы бұрқасын жол таңдау бұл кезде сабасына келе бастайды, адамның ішкі дүниесі сабыр тауып, кездейсоқ қатынас, байланыстарға құлай түспей, өз қалауын таңдай алу қабілетіне жетеді. Қатынастардың тұрақталуының және бір жөні адамдар бірін бірі жете танып, бірінің қылығына екіншісі көнігіп, өзара үйлесімге бейімделуі.

Адамдардың алғашқы танысуынан олар арасындағы бұдан былайғы қатынастардың қай сипатта боларын аңғара салу өте қиын. Көп жағдайда тым жақсы басталған таныстық қапелінде үзіледі, ал кейде тіпті басқаша да болады: алғашқысында әйтеуір бірдеңеден ұнатпай жүрген адамына бара-бара үлкен құрметпен қатынас көрсеткендер де аз емес. Мұндай жағдайлар адамдардың бір-біріне алғашқы  танысуда берген бағалары мен қабылдауына байланысты психологиялық заңдылықтарға орай туындайды.

Нақты мезеттегі адамдар арасында  болатын қатынастар сипаты көптеген шарттарға тәуелді, мысалы, адамның денсаулығы мен психологиялық кейпі. Дені сау, көңілі көтеріңкі болса, төңірегіндегілермен қатынас та әп-әдемі, үйлесе түседі. Көңіл-күйге жайлы жағдай болса, қатынасың одан әрі беки түседі, ал қандай да әбігер күйде түзілген қатынас көбіне баянды болмайды.

Адамдар арасындағы қатынастар олардың жеке мінез-құлығына да байланысты. Әрдайым ұнамды арақатынастардың орнығуына адамдаы қайырымдылық, ақөңілділік, үйіршеңдік, достық пен ұжымшылдық қасиеттер пайдалы. Ал сенімсіздік, күмншілдік, өшпенділік, тұйықтылық пен өзімшілік-қалыпты қатынастар орнығуына кері әсерін тигізеді.

Ой-өрісі кең дамыған, тәжирибесі бар адамдар өз қатынастарын меңгере алады, бірақ бұл көптің қолынан келе берммейтін іс, себебі көп жағдайда аралық қатынастардың  мәнін соларды түзуші адамдардың өздері де түсіне бермейді, ал түсінбеген затты санлы басқару мүмкін емес.

Қарым-қатынас жасау арқылды адамға ғана тән табиғи қасиет және ол адамның тіршілік бейнесі мен мәдени өмірінде, тұрмыс салтында күнделікті күнделікті қажеттіліктерін қанағаттандыратын тұрақты шарт. Ойын мен оқу және еңбек, адам әрекетінің негізгі түрлері осы қарым-қатынас арқылы дамып жетіліп жүзеге асады. Адамдар өзара тілдесіп  өмір сүруге бейімделуі организм тіршілігі үшін су мен ауа, күн шұғыласы сияқты табиғи қажеттілігімен бірдей.

Жас ұлайған сайын қатынастар тек тұрақталып қана қоймастан адамның оларды басқару қабілеті де артады. Мұндайда адамға жәрдемге келетін оның даралық ерекшеліктерін қосымша өмірлік тәжірибесі. Әрқашан адам аралық  қатынастарды жеңіл де ұтымды реттейтін адамдар арасында кәсіби қызмет бабымен жұмыс жүргізетін, сендіре әңгіме айта білетін, әлеуметтік жетекшілкке ыңғайлы мамандар болады, мысалы: саясаткер, мекеме және өндіріс башылары, мұғалімдер, дәрігерлер мен актерлер. Адам аралық қатынастарға ықпал жасай білу қабілетін қатынастар психологиясы үздіксіз үйрену арқылы жетілдіре, дамытып  баруға болады.

Адамдар арасындағы қатынастарының қалыптасуы, әдетте, олардың бірін-бірі қабылдай алуы, түсінуі және бағалауына байланысты, яғни тілдесу нәтижесінде бір адамның екіншісінің образы жөнінде топшылаған ой-пікірі. Екінші адамным тұлғалық образын оның сырт пішіні мен психологиясын және әрекет-қылығын байланыстыра, салыстырып тануға болады. Ал психологиялық бейне әр адамның қажетсінуінен, қылық мотивтерінен, мінез бітістерінен, әрқандай өмірлік жағдайлардағы көңіл-күй толғаныстары мен әрекеттерінен көрінеді.

Қарым-қатынас түбегейлі адамдық сұраныс бола отырып, дербес құндылық болады, себебі адам басқа адамды әрдайым қажетсінеді. Ол үшін маңызды дүние – бұл басқа адам, онымен қарым-қатынас, ортақ істі бірлесіп орындау, ниеттестік. Тек қана қарым-қатынас процесінде және тек сол арқылы адамның мәні көрініс табады. Қарым-қатынас жеке адам құрылымының маңызды факторларының бірі болып, оның әлеуметтануының қажетті шарты болып табылады. Қарым-қатынас қоғамның және адам өмірінің барлық жағын қамтиды. Адам басқа адамдармен қарым-қатынассыз өз өмірін елестете алмайды, себебі оның өмірі бүкіл адамзаттың сақталуына тікелей байланысты.

5. **Жаңа тақырыпты бекіту.** Бекіту сұрақтары, тапсырмалары.

**Закрепление новой темы.** Вопросы, задания для закрепления.

6. **Баға қою**

**Выставление оценок**

7. **Үй тапсырмасы.**

Тақырып: Тиімді тілдесудің қағидалары. Вербальды және вербальды емес коммуникация.

Пайдаланатын оқулықтар: Жарықбаев Қ.Б. «Психология негіздері». Алматы. 2005. - 415 бет;

**Домашнее задание.**

Тема:

Литература: