**«Семей» Медициналық колледжі» мекемесі**

**Учреждение «Медицинский колледж «Семей»**

**Оқу-әдістемелік кешені**

**Учебно-методический комплекс**

**Пән:** Психология негіздері және коммуникативтік дағдылар

**Предмет:**

**Мамандық:** 0302000 «Мейіргер ісі»

**Специаность:**

**Біліктілік:** 0302043 «Жалпы практика мейіргері»

**Квалификация:**

**Тақырып:** Топтағы тұлғааралық және өзара аралық қатынастар. Жанжалдар және оларды шешу жолдары.

**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**

* Қазақстан Республикасының мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандартынан көшірме.

Выписка из ГОСО РК

* Типтік оқу бағдарламасынан көшірме

Выписка из типовой учебной программы

* Жұмыс бағдарламасынан көшірме

Выписка из рабочей программы

* Сабақтың әдістемелік әзірлемесі

Методическая разработка занятия

**Қазақстан Республикасының мемлекеттік**

**стандартынан көшірме**

**Выписка из государственного стандарта РК**

ҚР МЖМБС 29.07.2016 ж. № 661 ГОСО РК 29.07.2016 ж. № 661

**Мамандық бойынша білім беретін оқу бағдарламасын меңгеру нәтижесінде білім алушы:**

**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.

**Типтік оқу бағдарламасынан көшірме**

**Выписка из типового учебного плана**

**Мамандық:** 0302000 «Мейіргер ісі»

**Специальность:**

**Біліктілік:** 0302043 «Жалпы практика мейіргері»

**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:** 90

**Всего часов по предмету:**

**Теория: 36**

**Тәжірибе: 54**

**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:** 0302000 «Мейіргер ісі»

**Специальность:**

**Біліктілік:** 0302043 «Жалпы практика мейіргері»

**Квалификация:**

**Пән:** Психология негіздері және коммуникативтік дағдылар

**Предмет:**

**Курс ІІ семестр ІV**

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

**Общее количество часов на данную тему:**

**Теория:** 2 сағат

**Тәжірибе/Практика:**

**Тақырып:** Топтағы тұлғааралық және өзара аралық қатынастар. Жанжалдар және оларды шешу жолдары.

**Тема:**

**Сабақтың түрі:** теория

**Вид урока:**

**Сабақтың типі:** Жаңа тақырыпты игеру

**Тип урока:**

**Сағат саны:** 2

**Количество часов:**

**Сабақтың өтетін орны:**

**Место проведения урока:**

**Білім алушы білу керек:** Топтар әлеуметтік-психологиялық феномен ретінде. Топтың негізгі сипаттамасы және түсінігі. Топтар жіктемесі. Қызметтік өзара қарым-қатынастар, субординация қағидалары. Шағын топтардағы психологиялық үрдістер: шешімдер қабылдау, топтық қысым, жанжалдар. Жанжалдар формуласы, жанжалдар сигналы. Жанжалдық әсер етулер стратегиясы. Жанжалдарды басқару.

**Обучающийся должен знать:**

**Білім алушы игере білу керек:** Жанжалдық әсер етулер стратегиясын анықтау және жасау, топтық және жеке шешімдер, мейірбикенің емделушімен жанжалсыз өзара қарым-қатынасын қалыптастыру дағдыларын алу.

**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:** 0302000 «Мейіргер ісі»

**Специальность:**

**Сабақтың типі:** жаңа тақырыпты игеру,

**Тип занятия:**

**Өткізу әдісі:** теория

**Методика проведения:**

**Сағат саны:** 4

**Количество часов:**

**Сабақтың өтетін орны:**

**Место проведения занятия:**

**Сабақтың тақырыбы:** Топтағы тұлғааралық және өзара аралық қатынастар. Жанжалдар және оларды шешу жолдары.

**Тема урока:**

**Сабақтың мақсаты:** Топтың негізгі сипаттамасы және түсінігі. Топтар жіктемесі. Қызметтік өзара қарым-қатынастар, субординация қағидалары. Шағын топтардағы психологиялық үрдістер: шешімдер қабылдау, топтық қысым, жанжалдар. Жанжалдар формуласы, жанжалдар сигналы. Жанжалдарды басқару.

**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:**

**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.** Топтағы тұлғааралық және өзара аралық қатынастар. Жанжалдар және оларды шешу жолдары. Топтың негізгі сипаттамасы және түсінігі. Топтар жіктемесі. Қызметтік өзара қарым-қатынастар, субординация қағидалары. Шағын топтардағы психологиялық үрдістер: шешімдер қабылдау, топтық қысым, жанжалдар. Жанжалдар формуласы, жанжалдар сигналы. Жанжалдарды басқару.

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

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

1. Вербальды коммуникация стильдері.

2. Қарым-қатынас жасаудағы вербальды емес тәсілдерінің ерекшеліктері.

3. Көшбасылық стилдері.

4. Өз-өзінің сенімділігін арттырудағы тиімді қағидалар.

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

4. **Жаңа тақырыпты түсіндіру.**

**Изложение нового материала.**

**Топтағы тұлғааралық және өзара аралық қатынастар.**

**Жанжалдар және оларды шешу жолдары.**

**Жоспар:**

**1. Топ пен ұжымның айырмашылықтары қандай?**

**2. Қарым-қатынас құрылымы және оның қызметі.**

**3. Топтағы адамдардың қарым-қатынасы. «Психологиялық үйлесімділік» дегенді қалай түсінесіз?**

**4. Субординация, қақтығыс дегеніміз не? Қақтығыстың себептері.**

Топ және ұжым дегеніміз не?

Бұл адамдардың тіршілік қажетін өтеу үшін бірлесу. Адам қоғамнан тыс өмір сүре алмай А.С.Макаренконың айтуынша ұжым бұл – бұл мақсат мүдделері, көзқарастары ортақ белгілі бір салт дәстүрі бар, өзін-өзі басқара алатын әлеуметтік адамдар тобы. Топтың жоғары дәрежеде ұйымдасқан түрі *ұжым* деп аталады. Ұжым адамдардың тобы болғандықтан, оған топтың белгілері тән. Алайда ұжымның топта жоқ белгілері де болады. Сондықтан қандайда болмасын ұжымды топ деп атауға болады, ал топтың бәрі бірдей ұжым бола алмайды.

Ұжым байланысына қарай контактілі және негізгі ұжым болып бӛлінеді. Контактілі ұжым – ол ұжымдық белгілірі бар бастапқы топ. Негізгі ұжым контактілі ұжымдардың бірігуі. Мысалы, студенттер тобы контактілі ұжым, ал факультетті негізгі ұжым деп қарауға болады. Тұлға ұжымнан оқшау болмайды. Ол ұжымның басқа мүшелерімен байланыста болады.

Топтардың өзі шартты және нақты болып 2-ге бөлінеді.

*Шартты топ* шынында болмайтын жалған топтар. Адамдардың тек қағаз жүзінде ғана бар қауымдастығы шартты топ деп аталады. Мысалы, спорт тақырыбына жазатын журналистер әлемнін таңдаулы футболшыларынан команда құрады. Олар әр елдің ең таңдаулы футболшыларын бір тізімге тіркейді. Бұл ойыншылардың ешқашан басы қосылмайды және олар ешқашан бір командада жарысқа түспейді. Бірақ құрама команда құрылды және ол шартты түрде бар деп есептелінеді. Яғни, шартты топта адамдар қатынаста болмауы мүмкін. Бірақ та бұл адамдар нақты топ ішінде өзара қарым-қатынасқа түседі.

Ал, нақты топ дегеніміз біршама тұрақты, жалпы мақсат арқылы өзара байланысқан, өздері белгілі бір кеңістікте, азды-көпті мерзім ішінде аралас-құралас жүретін адамдардың нақты ұйымы. Бұл топтағы адамдардың 1-ден мақсаты бір, 2-ден мүшелері бір-бірін жете білуі керек. 3-ден мақсатқа жету жолында бір-бірімен тығыз қарым-қатынас жасайды. Кез-келген адам қандай да болмасын белгілі топқа кіреді. Топтар *үлкен (макро), кіші (микро), ресми, бейресми, ұйымдасқан, ұйымдаспаған, контактілі, оқшауланған, референт* т.б. болып бөлінеді. Біршама тұрақты, құрамы жағынан көп емес, мүшелері бір-бірімен тікелей қатынас жасай отырып, ортақ мақсатқа ұмтылған адамдардың бірлестігі шағын топ деп аталады. Оның топтың барлық мүшесінің күш-жігері соған жетуге жұмылдырған ортақ мақсаты болады. Кіші топқа кіретіндер бірін-бірі жақсы біледі және топтың алдында тұрған міндетті орындау кезінде өзара қоян-қолтық қатынаста болады. Қіші топ мүшелерінің саны екі адамнан аз болмайды және 30-40 адамнан аспайды.

Жанұя, өндірістік бригада, мектеп сыныбы, студенттер тобы, т.б. контактілі, реалды топқа жатса, концерт залындағы, футбол алаңындағы, автобус салонындағы отырған адамдар *ұйымдаспаған* топқа жатады.

Студенттер тобы, сынып оқушылары ресми топ болса, жанұя мүшелері, ағайын-туыс, дос-жарандар ресми емес топқа жатады. Адам бір мезгілде бірнеше кіші топқа мүше болады. Мысалы, оқушы өз сыныбының мүшесі, футбол командасында және т.б. үйірме тобына мүше болуы мүше болуы мүмкін. Құрылу принципі мен әдісіне қарай шартты және нақты формалды және формалды емес топтар болады.

*Шартты және нақты топтар. Нақты топ* - адамдардың бір-бірімен өзара қарым-қатынас және байланыс жасай отырып, алдарына қойған мақсат, міндеттерін орындауға жұмылған, өмір сүріп тұрған бірлестігі. Нақты топ қысқа мерзімді, не ұзақ өмір сүруі, мүшелерінің саны аз не көп болуы мүмкін. Ол қауымдастық ретінде өмір сүріп қызмет істейді.Адамдардың тек қағаз жүзінде ғана бар қауымдастығы шартты топ деп аталады.

*Формалды (ресми) және формасыз (бейресми) топтар.* Формалды (ресми) топ штат кестесі, және басқа да ресми құжаттар негізінде құрылады. Мысалы, жоғары оқу орынындағы студенттер тобы, мектептегі мұғалімдер мен қызметшілер штаты - мұның бәрі ресми топқа жатады. Формалды топ мүшелерінің арасында белгілі құжаттардың талабына сәйкес әp түрлі сипаттағы іскерлік қатынастар орнайды. Ондай қатынастардан жетекшіге бағыну, тиісті құқықты орындау, ресми орындардың алдындағы жауапкершілікті сезіну ерекше көрінеді.Формалы топтарда (іскерлік қатынаста) кейде теріс эмоциялық жағдайлар, яғни бір-бірін ұнатпау, сыйламау, менсінбеу, жауласу сияқты құбылыстар да болуы мүмкін.1 Бұл жәйт ондағы іскерлік қатынасқа теріс әсерін тигізеді. Формасыз (бейресми) топтар ұнату, көзқарас бірдейлігі сенім жақындығы т.б. арқылы қалыптасады. Мұндай топқа ресми құжаттардың, тиісті нұсқаулардың күші жүрмейді. Мәселен, бірлесіп балық аулау, аңшылықпен айналысу, бірге қыдыру, отау тігу, дос-жарандық қатынастағы адамдардың тобы. Бұл топтарда бірін-бірі ұнату, біріне-бірі бауыр басу, сыйлау қасиеттері жоғалатын болса, онда ол біртіндеп ыдырап, топ болудан қала бастайды.

*Референт тобы.* Референт (эталон) тобы деп көзқарас, талаптары үлгі болып саналатын ақиқат өмір сүруші немесе қиялдағы топ айтылады. Адам өзі нормасын, қадір-қасиетін бағалаған, өзі оны қолдап, ең жақсы деп есептейтін топқа кіреді. Сонда адам бұл нормаларды қолдап-қана коймай, оны қорғайды да, қажет болса насихаттайды да. Кейде былай да болуы мүмкін адам бір топтың мүшесі бола отырып, екінші бір топтын көзқарасын, нормасын қастерлеп, қадір тұтады. Басқаша айтқанда, тұлға үшін басқа топ *үлгі эталон* болып есептеледі. Мысалы, жеткіншек жоғары сынып оқушыларының немесе ересектердің тобына мүше болуға тырысады. Егер бұған онын қолы жетпесе, онда ересектер тобында орын алған мінез-құлық нормаларына еліктеп, соларға ұқсауға тырысады.

2. Қарым-қатынас психологиясы. Психология ғылымындағы негізгі ұғымдардың бірі – қарым-қатынас мәселесі. Қарым-қатынасқа түспей тұрып жеке адамды толық түсіну, оның адами қасиеттерін, дамып жетілуін талдау мүмкін емес. Сондықтан тұлғаның дамуында қарым-қатынастың орны ерекше. Қарым-қатынассыз қоғам ыдырап кетеді. Адамның психикасы айналасындағылармен қарым-қатынас жасау процесінде ғана қалыптасады, қоғамдық тәрбие арқылы адам белгілі мазмұнға ие болады. Қарым-қатынас жасау мүмкіндігінен айырылған адам ойдағыдай дами алмайды. Қарым – қатынас дегеніміз - тіл арқылы пікір алмасу. Адамдардың қарым-қатынасы ақпарат алмасудың жеке дара жағдайына айналады. Сөйлеу құралдарымен қатар адамдарда қарым-қатынастың сөзден тыс жолдары бар: келбет, ым, мимика т.б. Жануарлар дүниесінде келбет, сыртқы көрініс, дене құрылысы, түс, иіс мағыналы ақпараттық сигнал қызметін атқарады. Адам санасының дамуы қоғамның дамуымен байланысты. Қоғамнан тыс адам өмірнің болуы мүмкін емес. Кез келген адам дүниеге келісімен екінші бір адаммен қарым-қатынасқа түсуді қажетсінеді. Мәселен, нәрестенің анасымен "тілдесу" қажетін канағаттандырмау - біртіндеп оның мейірімсіз болып өсуіне, кішкентайынан айналасына деген сезімінің азаюына әкеліп соқтыратыны байқалып жүр. Сөйтіп, басқалармен қарым-қатынасқа түсу - қай жастағыларға болмасын, оған киім-кешек, баспана, ұйкы, демалу қандай қажет болса, айналадағы жұртпен араласып, дұрыс қарым-қатынас жасай білу де сондай қажет. Аристотель қарым-қатынасты қоғамдық өмірдің қажетті және жалпы көрінісі ретінде қарастырды. Ол алғаш рет қарым қатынас процесінің жалпы үлгісін (схемасын) жасаушы. Өзінің "Риторика" деген еңбегінде ұлы ойшыл: "...кез-келген қарым-қатынасқа кем дегенде үш элемент қажет. Олар: бет, сөйлеу, құлақ" - деп көрсетті. Қарым-қатынастың ішкі құрылымы да өте күрделі, оны шартты түрде үш жаққа бөлуге болады: коммуникация, перцепция, интеракция. Біртұтас, ішкі бірлігі бұзылмас процесті біз ғылыми мақсатта, терең және жанжақты талдау үшін үшке бөлеміз. Естен шығармайтын жайт: тіршілікте арақатынас – біркелкі, бұзылмайтын процесс.

*Коммуникация* – арақатынас партнерлерінің бір-бірімен ақпарат алмасуы, білімді, идеяны, пікірді, сезімді беру мен қабылдау процесі.

*Интеракция* – тұлғааралық қимыл ұйымдастыру, қатысушылардың өзара қозғалыс пен әрекет алмасуы.

*Перцепция* – адамдардың бірін-бірі тануы мен тәрбиелеуі негізінде құрылатын белгілі тұлғааралық қатынастар.

Адамдар арасындағы қарым-қатынасты күрделі, өзгермелі, өзара байланысты жүйе ретінде қарастыра отырып оның бірнеше түрін бөліп көрсетуге болады:

1.Ресми қарым-қатынас - қызметтік негізде қалыптасады, заңмен тұрақтанады, жарғымен, ережелермен реттеледі.

2. Ресми емес қарым-қатынас - жалпы қабылданған зандар мен талаптарды белгілі тұрақтанған ережеге бағынуды талап етпейтін адамдардың бір-біріне деген қарым-қатынасы. Бұл ұнату, жақсы көру, достық, жолдастық, жек көру, жауласу т. б. себептер негізінде пайда болады.

3.Тігінен қарым-қатынас - бұл тұлғааралық байланыс, басшы мен оған бағынушылар арасындағы, көшбасшы мен басқа 2 ұжым мүшелері арасындағы байланысты көрсетеді, жалпы ұжымда ресми мәртебеге ие тұлға мен қалғандары арасындағы қатынас түрі.

4.Көлденеңінен қарым-қатынас - бұл бірдей мәртебеге ие ұжым мүшелерінің арасындағы тұлғааралық қарым-қатынасы. Ұжым ішінде тігінен және көлденеңінен қарым-қатынас түрлерін бір-бірімен салыстыруға, қарама-қарсы қоюға болмайды.

5.Іскерлік тұлғааралық қарым-қатынас - бірлескен іс-әрекет, қызмет барысында адамдар арасында болатын қарым-қатынас түрі.

6.Жеке қарым-қатынас - орындалатын іске тәуелді емес адамдар арасындағы қарым-қатынас. Іскерлік және жеке қарым-қатынас түрлері бір-бірін толықтырады. Іскерлік қатынастарға шек қоюға болады, ал жеке қатынасқа шек қою мүмкін емес.

7. Рационалды тұлғааралық қарым-қатынас - адамдардың бір-бірі туралы білігі, басқа адамдардың оны объективті бағалауы жатады.

8. Эмоционалды қарым-қатынас - адамның адам даралығын қабылдауы. Бұндай қарым-қатынас түрі жағымды және жағымсыз қарым-қатынас негізінде іске асырылады. Аталған қарым-қатынас түрлері ұжымды дамытуда, ондағы дұрыс қарым-қатынасты қалыптастыруда маңызды.

3.Топтағы адамдардың қарым-қатынасы. Топтағы адамдардың бір-бірімен қарым-қатынасын зерттеген кезде бақылау, эксперимент, әңгімелесу т.б. әдістерді пайдаланады. Мұны таңдау әдісі деп атайды. Бұл әдісті тұңғыш ұсынған америка психологы Дж.Морено болды. Бұл обьективтік әдіс, бұны адамдардың бір-бірімен қарым-қатынасын зерттеген кезде қолдануға болады. Әлеуметтік психологияда *социометрия яғни таңдау* (шағын топтағы әлеуметтік қатынасты өлшеу) әдісін қолданылады. Бұл әдіс арқылы адамдардың іскерлік жағын, қарым-қатынасын білуге болады. Таңдау әдісін топ, ұжым мүшелері бірін-бірі жете білген жағдайда ғана қолдануға болады. Бұны жүргізгенде сұрақтарға жауап беру ескеріледі.

Қойылатын сұрақтар таңдау критерийлері деп аталады. Критерий *күшті* және *осал* болып екіге бөлінеді. Күшті критерий терең де тұрақты қатынасты, ал осалы - тұрақсыз және ат үсті қатынасты көрсетіп береді. Топта, ұжымда әркімнің ӛзгелерден гөрі жиі кездесетін бір адамы болады, көпшілігі өзара тату-тәтті тіршілік еткенмен, ондағы әр адамның өзгелерден онымен мүдделес, әңгімелері жарасқан, ортақ істері бар, жолдастық, достық қатынастағы адамдар да болады. Топта кейбір адамдар ешкіммен жеке өзара қатынаста болмайды. Олар дұрыс қатынас орнату үшін өзіне серік таба алмайды. Алайда мұндай адам топқа, ұжымға қажетсіз деген ұғым тумайды. Ол да іске қызу араласып өзіне жүктелген міндетті жақсы атқарады. Мысалы, оқушы өзімен бір үйде тұратын, бірақ басқа сыныпта немесе басқа мектепте оқитын баламен достасады. Топта жұрт жек көретін, маңайына жуытқысы келмейтін адамдар да кездеседі. Мұндай жағдайда ӛзгелер оған жоламай, іргесін аулақ салуға тырысады. Психологтар топта кейбір жекелеген оқушылардың өзгелермен араласпай оқшау жүруі, 1-ден оқшау қалған оқушының сабаққа селқостығы, мұндай оқушылар сабақты нашар оқиды және сабақ үлгерімін жақсарту үшін ешбір талаптанбайды. Мұндай балалар сынып оқушыларының жетістіктері мен кемшіліктеріне ешқандай қуанбайды да ренжімейді де. Сабақ үлгерімі оларды ойландырмайды. 2- ден кейбір оқушылардың оқшау қалдырылуы олардың қатынас жасауға шорқақтығынан болады. Ол оқушылармен өзі достасуды қаламайды, бойын сулақ салып жүреді. Кейде оған жас айырмашылықтары мен тұйықтық та себеп болады. Көпшілікке қадірлі, ұжымда жетекшілік міндетті өзіне алатын адамдар да болады. Мұндай адамдарды қарым-қатынас психологиясында «лидер» деп атайды. Ол топ мүшелерімен қарым-қатынаста өзін еркін, сенімді ұстайды.

Мектеп ұжымында лидердің бірнеше типі болады.

*1-ші лидер* жағдайға байланысты өзін танытады. Мысалы, оқушылар сыныпта музыкалық кеш өткізеді делік. Ол көптеген шығармаларды біледі, әр түрлі музыкалық аспаптарда ойнайды. Бұл арада өзінің дарыны мен шеберлігін көрсетеді.Ол осы шараны өткізуді ұйымдастырып, лидерлік танытады. Ал басқа жағдайда ұжымның қатардағы мүшесі болып қала береді.

*Лидердің 2-ші типі,* әр түрлі іс-шараларды өткізуде ұжымның басқа мүшелеріне жан-жақты ықпал ете алатын оқушы лидер бола алады. Мысалы, топ далада түнейтін болып, туристік саяхатқа шығарда, лидер оқушы маршрутты әзірлейді, топты қажетті құрал-жабдықтармен, азық-түлікпен қамтамасыз етуді ұйымдастырады. Алайда оңың лидерлігі қысқа мерзімдік дәрежеде ғана болады. Іс-шара аяқталған соң оның лидерлігі де бітеді.

*3-ші типі* оқушы өзінің лидерлік қабілетін ұзақ уақыт бойы сақтайды, бұл мүшелерінің «психологиялық үйлесімділігі» болады. «Психологиялық үйлесімділік» - топ, ұжым мүшелері қасиеттерінің неғұрлым қолайлы үйлесімі. Мұның өзі ортақ істің табысты болуын және әр бір адамның жұмыстан ләззат алуын қамтамасыз етеді. Егер екі және одан да көп адам арасында «психологиялық үйлесімділік» болса, онда бірінің қылығы екіншісіне немесе өзгелеріне ұнайтын болады деген сөз. Топ мүшелері бірі-бірінің мінез-құлқын, қатынас тәсілін жатырқамай дұрыс қабылдайды. *«Психологиялық үйлесімсіздік»* кезінде топтың бір мүшелерінің қылығын екінші бір мүшелері жақтырмайды. Бұл жағдай кейде шағын топтың қоғамнан ұзақ уақыт тыс қалу нәтижесінде де пайда болады. Психологиялық үйлесімсіздікке кейде адамдардың тұйықтығы, беймазалығы, тәкаппарлығы, менмендігі себеп болады. Шағын топтың ұзақ уақыт оқшау қалуы, олардың бір-бірі туралы ақпараттың әбден сарқылуынан да «үйлесімсіздік» болады. Топ мүшелерінің бір-бірін анық білетіндігі соншалық, арасындағы өзара қатынаста еш қызық қалмайды.

Топтағы "моральдық психологиялық ахуал" (кейде мұны "әлеуметтік-психологиялық ахуал"деп те атайды) дейтін ұғымның да мәні зор. Бұл топ, мүшелерінің өзара қарым-қатынасындағы ортақ тәртіп пен жауапкершілік, яғни жетекші мен оның қарамағындағылардың бірін-бірі түсінісе алуы, топтың үйреншікті жұмыс стилі, онда ортақ пікірдін орнауы, т.б. Топтың көтеріңкі көңіл күйі ұжымдық міндеттің нәтижелі орындалуына қолайлы әсер етеді. Өзара жарасқан ынтымақ, сыйластық, ұжым мүддесін қастерлейтін жерде қандай ауыр жұмыс болса да жеңіл атқарылады. Мұндайда ауыртпалық сезілмейді, сары уайым, жабырқау, түңілу, жалғызсырауға орын қалмайды. Тату-тәтті өмір сүретін ұжымда ұрыс-керіс болмайды, шығармашылық іске, білімді терең меңгеру мен саналы тәртіпке аса қажетті ахуал орнайды, қолайлы жағдай жасалады

*Қоғамдық пікір* - әлеуметтік өмір фактілері, Ұжымдық қызмет және жеке адамдардың іс-әрекеті жөніндегі бірыңғай баға. Қоғамдық пікірдің кейде ауқымы кең болады: елге, континентке, бүкіл әлемге тарайды. Халықаралық өмірдің соғыс пен бейбітшілік, экономика, дін, спорт мәселесі сиякты проблемалары туралы көптеген миллион адамдарда белгілі бір қоғамдық пікір туады. Алайда қоғамдық пікір кәсіпорын ұжымы, аудан, қала, село халқы сияқты шағын топты ғана қамтуы да мүмкін.

*Жарыс.* Бұл, адамдардың, ұжымдардың, топтардың өзара қатынасы, мұндай қатынастың барысында жарысушы жақтар бірі-бірінің көрсеткішінен асып түсуге ұмтылып, бірінен-бірі озып кетіп жатады. Жарыс өзінің сипаты жағынан әлеуметтік болады, өйткені оның мазмұны қоғамның мүддесі мен талабына орайлас келеді.

*Еліктеу.* Әлденені өзіне пір тұтып, саналы не санасыз түрдe соған ұқсамақ болуды еліктеу дейді. Қоғамдық өмірде ол маңызды орын алады. Мысалы, оқушы кинофильмде өзіне ұнаған бір кейіпкеріне еліктеп, соның мінез-құлқын, жүріс-тұрысын, мимикасын өз бойына сіңіруге тырысады. Киім, шаш қою, үйдегі мебель, қарым-қатынас мәнері - бұлардың бәрі де еліктеу объектісі бола алады.

"Медицина қызметкері –пациент” өзара әрекетінде жатқан қарым-қатынастың жалпы ережелері мен терең психологиялық механизмдерін ажырата білген жөн.   
*Коммуникативтік қарым-қатынас*– бұл ақпарат алмасу (мысал, хәл, өзін сезінуі туралы);

*интербелсенді қарым-қатынас* – тек сөзбен ғана емес, сондай-ақ әрекеттермен де алмасу (мысалы, мейірбикенің манипуляцияны орындауындағы немесе пациенттің өтінішін орындағандағы);

*перцептивтік қарым-қатынас* – адамдардың бір-бірін қабылдауы, сенімге қол жету. Қарым-қатынастың бұл түрі біртіндеп қалыптасады және оңтайланады. Оған қоса қарым-қатынастың басқа да жіктелуі бар.

Төменде келтірілгендер зиянды өзара әрекетке көбірек келгенімен медицинада жиі ұшырасады.

А. "Бетперделердің контакты” – шынайы эмоцияларды жасырумен бірге және азырақ қызығушылықпен бірге болатын сыпайлық, әдептілік (адамды кәсіби алдын ала тексеруде кең тараған).

Б. Қарапайым қарым-қатынас – пациентті шулайтын немесе бөгет болатын адам ретінде бағалау.

В. Формалды-рөлдік қарым-қатынас – пациенттің тұлғасын танып білу оның әлеуметтік рөліне қызығушылықпен алмастырылады.

Г. Іскерлік қарым-қатынас - серіктестік стилінің орнына авторитарлық стилін орнату.

Д. Диагностикалық және емдік өзара әрекет жоқ рухани тұлғааралық өзара әрекет.

Е. Пайда көру немесе марапат алу мақсатындағы манипулятивтік қарым-қатынас. Манипулятивтік қарым-қатынаста пациенттегі аурудың ауырлығы жалған түрде артуы мүмкін; әр түрлі тәсілдермен (дәріханамен контакт жасау арқылы) қымбат, сынақтан өтпеген дәрі-дәрмектердің ұсынылуы ықтимал; бағасы қымбат және қажеті жоқ процедуралар. Соңғы кезде өкінішке орай бұл кең тараған.

  Медициналық қызметкер үшін пациенттің туыстарымен жұмысты дұрыс ұйымдастыру ептілігі зор мән иеленеді. Ең бастысы – науқастың өзіне туыстарынан берілетін байбайламды, аласұруды жою. Медициналық ұжымда өзара қарым-қатынас болады. Өзар қатынас – бұл бір тұлғаны басқасына өзара позициясы, тұлғалық қауымдастық бойынша позициясы. Өзарақатынаста әрқашан "кері байланыс” орын алады. Өзарқатынас қарым-қатынас арқылы жүзеге асады. Іскерлік (қызметтік) өзара қатынас қызметтік, кәсіптік міндеттерді орындау кезінде құрылады, ресми құжатпен, нұсқаулықпен, жарғымен, бұйрықпен реттеледі (дәрігер-мейірбике-кіші медқызметкер). Ресми құжатпен олардың әрқасысының міндеттері айқындалады.

 Сол немесе басқа қызметті иеленген тұлға белгілі бір жұмысты орындауы, сондай-ақ қызметтік міндеттерден туындайтын іскерлік контакттарды ұстануы тиіс. Іскерлік тәуелділіктің бірнеше түрі болады.

1) іскерлік теңбе-тең қатынас. Бұл жағдайда ұжымның екі немесе бірнеше мүшесі, бірдей құқық пен міндет иеленіп, бірдей қызметтерді атқарады (екі мейірбике, екі дәрігер және с.с.);

2) іскерлік бағыныштылық қатынас. Медицинада: субординация принципі - өзара түсіністікке, өзара құрметтеуге, өзара көмекке, өзара жәрдемге, психологиялық түсіністікке негізделген қызмет бойынша төменнің жоғарырақ тұлғаға қызметтік бағыныштылығы (мейірбике-дәрігер, кіші медицина қызметкері -мейірбике). Бұл медициналық ұжымдағы жұмыстың өзегі болып табылады.

Емдеу мекемесінде даулар, жанжалдар кездесіп тұрады. Олардың (барлық даулар сияқты) объективті және субъективті болуы мүмкін. Объективті даулардың емдеу мекемесіндегі реалды (анық) қанағаттанарлықсыз жағдайларға байланысты болып келіп, көп не аз жеңілдікпен жойылуы ықтимал. Эмоционалды кернеуді алып тастаумен сабақтас субъективті даулар қиынырақ шешіледі. Олардың шешімін кейінге қалдырып, үшінші тұлғаны мәмілеге тартқан немесе жанжалдасушы тұсты проблеманың түкке тұрғысыздығына иландыру қажет. Бойларында тұлғалық сәйкессіздік дамитын науқастарды палатаға дұрыс орналастырмаған кезде даулардың болуы мүмкін. Сондай-ақ жанжал науқастардың немесе олардың туыстарының "дауға жақын тұлғалар” деп аталатын-истериялық қасиеттері, асоциалды агрессивті мінез-құлқы бар адамдармен қатынаста орын алады. Даулар топ мүшелерінің арасындағы тұлғааралық қатынаста туындауы мүмкін шешімі қиын жағдай.

  Әдетте бұған мынадай себептер жетелейді:

1. топ мүшелерінің қызығушылықтары, құмарлықтары, мақсаттары, түрткілері, рөлдері арасындағы қарама-қайшылықтардың болуы;

2. әр түрлі адамдар арасында қарсы күрестің орын алуы (басшы мен формалды емес көшбасшылар, формалды емес микротоптар арасында);

3. топ мүшелері арасындағы өзараәрекеттің және қарым-қатынастың фондық сипаттамалары ретінде теріс эмоциялар мен сезімдердің пайда болуы және тұрақты басымдығы. Даулы жағдайда: серіктесті сынап бағалауға; оған жаман ниеттерді жабыстыруға; өзіңнің басымдық белгілеріңді көрсетуге; дауға жауапкершілікке тек серіктесті кінәлауға; оның қызығушылықтарын елемеуге; бәрін тек өз позицияңнан көруге; ызаландыруға, айқайлауға, шабуыл жасауға; серіктестің "жаралы” тұстарын тырнауға болмайды. Дауды шешу үшін ең алдымен оның себебі мен зардаптарын зерделеу, өзіңе өзіңді басқарып, реттеп және кемшіліктерді жоя алатыныңды сендіру қажет.

Дәйекті сөз бен байыпты үн – кез келген дауды шешуге қажетті басты элементтер.

Кімнің дұрыс, кімнің бұрыс екенін білмеймін, білетінім басшылықтың сөзі әрқашан дұрыс

Уистлер заңы

Қазақ баласын "Үлкенді құрметте, үлкен кісінің алдын кесіп өтпе", "Аға тұрып, іні сөйлегеннен без" деп өсіреді. Жолы үлкен адамдарға әрқашан ізеттілік танытып, туыстық қарым-қатынаста да үлкен ептілікпен сыйластықты қалыптастырып келеді.

***Субординацияның жалпы алғанда мағынасы да жолы, қызметі үлкендерге құрмет білдіру дегенге саяды.*** Белгілі бір адаммен қарым-қатынас жасаған кезде, оның жасы, жынысы, қызметі есепке алынады. Құрбы-құрдасымызбен түрлі тақырып төңірегінде әңгіме өрбітіп, қалағанымызша қалжыңдаса алсақ, жұмыстағы әріптесімізге келгенде, барынша ресми болуға тура келеді. Жұмыстағы атмосфера университеттегі аудитория атмосферасына қарағанда, өзгерек. Бұл университетте субординация сақталмайды деген сөз емес. Декан мен мұғалім, мұғалім мен студент арасында да өзара сыйластық сақталуы керек.

Бүгінде бұл термин көбіне қызметтік қарым-қатынаста қолданыс тауып жүр. "Субординация" сөзінің өзі әскери жұмыстағы қызметкерлер арасындағы дистанцияны білдіру үшін қолданысқа енген болатын. Өздеріңіз байқағандай, қатардағы әскерлер армия басшысына қолын шекесіне апарып амандасады. Өзге кәсіп иелерінде басшылықпен амандасудың қол алысудан өзге көзге ұрып тұратын белгісі болмағанымен, **субординация басшысы бар барлық жұмыскерлерге тән.**

Түрлі дәрежедегі басшылар мен қатардағы қызметкерлер бір-бірімен өз-өзін ұстаудың ережесіне сүйеніп отырып, араласады. Басшылық тарапынан келген бұйрықтар мен оның есебі **қызметтік субординация** ережесіне сай жүзеге асуы тиіс.



Қарамағындағы қызметкерлерімен сөйлескенде, басшылық иерархия сатысы бойынша әрекет етеді. Мәселен, мектепте директордың орынбасарына, орынбасардың бірлестік жетекшілеріне, бірлестік жетекшілерінің мұғалімдерге бұйрық беруі субординацияның сақталғанын білдіреді. Дегенмен, бұл кейде басшылықтың жұмыстағы бар жағдайды біліп отыруына кері әсерін тигізеді. Сондықтан да болар, Батыста алып фирмалардың өзі ұзақ иерархиялық сатыны қысқартуға бел буып отыр. Ал тек қана басшыға айтар мәселеңіз болса, қабылдануына алдын ала жазылып, кіруіңізге болады. Бұл да сіздің іскерлік этикетті сақтағаныңызды білдіреді.

Осы жерде бір мәселенің ұшы қылтияды. Ол бәріміз ет пен сүйектен жаралған адам баласы болғандықтан, ***эмоцияға берілуімізден субординацияның бұзылуы.*** Бастық өзіне бағынышты қызметкерлердің бәріне тең дәрежеде қарап, ешкімді бөліп-жармауы керек. Сондай-ақ басшылық бәріне бірдей қолжетімді болып кетсе, бұл жерде де субординация бұзылады.

Дегенмен субординацияны сақтаймын деп тым ресми болып кетуге де болмайды. Кілең жастар жұмыс жасайтын, шығармашылыққа ерік берген, еркін ұжымға жұмысқа кірсеңіз, солардың ортасына сай бейімделуге тырысқаныңыз жөн. Ал ресми қарым-қатынасты берік сақтаған компанияларда әріптестеріңіз сізбен қалай сөйлессе, оларға да солай жауап бергеніңіз дұрыс. Мерекелік іс-шараларда, жұмыстан тыс уақыттарда бастығыңызбен тең дәрежеде сөйлесіп, сырласып, көңіл көтерсеңіз де, кеңсеге кірген бойда бәрін кеңсенің сыртында қалдырыңыз.

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

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

6. **Баға қою**

**Выставление оценок**

7. **Үй тапсырмасы.**

Тақырып: Топтағы тұлғааралық және өзара аралық қатынастар. Жанжалдар және оларды шешу жолдары.

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

**Домашнее задание.**

Тема:

Литература: