**Дәріс №15 Коммуникацияның техникалары мен тәсілдері**

**Жоспар:**

1. **Тиімді коммуникация ұғымы**
2. **Жазба коммуникациясының маңыздылығы**
3. **Тиімді коммуникация мақсаты**
4. **Тиімді коммуникация дағдысы**
5. **Ғалымдардың тиімді коммуникацияға түсініктемелері**

Психологиядағы Тиімді коммуникация ұғымы

* Коммуникация-*тілдесу* (*communication*) — қатысушының екеуіне де ақпараттың түсініктілік шарты орындалған кезде бір қатысушыдан екінші қатысушыға ақпаратты жеткізудің екі жақты процесі; екі немесе одан да көп адамдардың әлеуметтік-психологиялық өзара әрекет ету процесі.
* Бұл процестерді жеке бастық-тұрмыстық деңгейден ғаламдық-әлеуметтік деңгейге дейінгі ауқымда қарастыруға болады.

«Коммуникация» - бұл тілдесу (вербальды) және тілдеспей, ыммен түсінісу (вербальсыз) ақпарат алысу.

Вербальды ақпарат – сөйлем арқылы түсінісу немесе сезімді, ойды, байқағандарын жазу арқылы жеткізу.

Вербальсыз ақпарат – ақпаратты сөз құрамдарынсыз немесе жазбай-ақ жеткізу.

(мимика, жест, поза, көзқарас дауыс ерекшеліктері, пантомимика)

**Жазба коммуникациясының маңыздылығы**

* Қазіргі заманауи белсенді қолданылатын коммуникация түрі хат жазған кезде ұстануга таңдалған коммуникативті стиль. (ватсап, поштамен қолдану, хат жазу)

ХІХғ коммуникация техникалық мағынада «байланыс орнындағы жолдар, құралдары» деп қолданылған.  
ХХғ әлеуметтік мағынаға ие болған.

Тиімді коммуникация – ақпарат алмасу барысында қолайлы қарым–қатынас орнату, алынған ақпаратты қабылдап сенімнен шығу, әңгімелесушіге құрметпен қарап оны мұқият тыңдау, әңгімелесушінің ойын түсіне білу.

**Тиімді коммуникация мақсаты**

Коммуникация барысында ортақтасушыларға қатысушылардың мақсаты тек ақпарат алысу емес, сол ақпаратты қатынас серігің мүмкіндігінше дұрыс қабылдап түсінгені.

**Тиімді коммуникация дағдысы**

Презентацияларды жүргізу

Өз ойын анық білдіру

Өз көзқарасын аргументтеу

Көпшілік алдында тиімді сөз сөйлеу дағдысыны дамыту

Коммуникацияның тиімді болуының басты шарттары:

* Тіл табыса білу;
* Оның небір қырларын меңгеру;
* Айтқан сөзде, уәдеде тұра білу;
* Екінші адамның не топтың сеніміне кіру.

**Әлеуметтік Интеллект және оны пайдалану**

1920 жылы американдық психолог Эдвард Торндайк бойынша интелект бірнеше түрлерге бөлінеді адами интеллект – индивид, практикалық және әлеуметтік;

Ғалымдардың айтуынша әлеуметтік интелект - бұл адами интеллект. Жалпы жағдайда, олар жалпы ақыл-ой қабілетілігін, оның арқасында адам жай-күйі, әлемді тануға, түсіне заттарды, қорытынды жасауға, өз қызметін жоспарлауға шешу, оның алдында тұрған проблемалар, абстрактілі ойлауға, жасауға және түсіну күрделі идеяларды тануда пайдаланылады.

Готтфредсон, Мейнстрим Гилфорд, Френк Лэнди психологтардың пікірінше, әлеуметтік интеллект индивидтің процесінде қалыптасады, оның әлеуметтендіру әсерінен мәдениет, білім беру, тәрбиелеу және көптеген басқа да себептер қалыптасады.

**Коммуникациядағы имидж және өзіндік ұсыну.**

Имидж - тұлғаның өзін - өзі әрекеттеуімен ерекшеленеді.

Имидж адамды танымдылық пен бағалық қатынастар ретінде қызметтеледі. Адамның бүтін келбетін сипаттайтын сыртқы және ішкі аспектілерді атап кету қажет.

Сыртқы аспект көптеген элементтерден құралады, аяқ киіммен бастап бас киімге дейін. Ол, адамның бет - әлпеті, киімі, жүріс - тұрысы, мінез – құлқы, дауысы. Осы тұста стилистің, визажистің көмектері қажет.

Имидждің ішкі аспектісі-ерекше маңызға ие, оның менталитеті, зерделілігі, қызығушылықтары, талаптары, мән -мазмұны шеберлігі.

Тартымды коммуникативті имидждің басқа компоненттері мәдени тілдің паспорты (сөйлеу мәдениеті жалпы мәдениеттің, адамның біліктілігінің әсерін тудырады), сөйлеу әдеп нормаларының сақталуы, провинциялық акценттің жетіспеушілігі, қысқаша сөйлеу қабілеті, қысқаша сөз сөйлеу, сөйлеу қабілетін мықтап және анық білу, сондай-ақ сұрақтар қоюға, қысқаша жауап беруге және анық түсіндіруге мүмкіндік береді.

Г.Н.Бепамятнова алынған презентациялардың коммуникативті тартымдылығы туралы қызықты деректер. Оның зерттеуі көрсеткендей, телевизиялық көрермендердің коммуникативтік қасиеттері телекөрермендер үшін ең тартымды болып шықты (респонденттердің өтініштері бойынша сұраныстың кему тәртібімен берілген, тек респонденттердің 50 пайыздан астамы көрсетілген сапалар ғана берілген):

Мысалы аргументтеу сапасы - 77%, Сөздік жеткіліктігі - 74%, Ақпаратты қысқаша таныстыру - 73%, Мәнге мұқият назар аудару - 71%, Әртүрлі тақырыптық диапазон қою - 69%, Әртүрлі стиль элементтерінің барабар үйлесімі - 69%, Артикуляцияның анықтығы - 68%, Дауыс диапазонының әртүрлілігі - 68%, Телегениялық қасиеті - 68%

**Белсенді тыңдау техникасы**

Белсенді тыңдау техникасы – вербалды және вербалды емес компоненттері.

Қайталау (парафраз) және үзіліс. Клиенттің мәселесінің мағынасын анықтау.

Мәселелердің түрлері: орталық мәселе, мәселе-қоғаныс, терең мәселе. Мәселе кеңесші мен клиенттің біріккен іс-әрекетінің нәтижесі ретінде. Келісім-шарт жасау.

Кеңесші пайдаланатын негізгі тәсілдер: тікелей сұрақтар, рефлексивті емес және белсенді тыңдау, эмпатикалы түсіну, клиентті вербалды және вербалды емес тұрғыда жігерлендіру.

**Келіссөз процесінің технологиясы**

Келіссөз мына бөліктерден тұрады:

Танысу. Байланысты қалыптастыру;

Қарым-қатынас барысын бақылау;

Мәселені талдау;

Мәселені шешу; ◊

Байланысты тәмамдау.

* Ақпарат жинау

Сәттілік сыры екінші бір адамның жүрегіне, көңіліне, басқаша айтқанда қалтасына жол таба білуде жатыр. Сіз белгілі бір компаниямен әріптестік байланыс орнату үшін келіссөзге барсаңыз, ол компания туралы мүмкін болған барлық деректі біліп барғаныңыз жөн. Аталған компанияға қатысты кез келген дерек маңызды болуы мүмкін. Ақпарат жинау "Екінші жаққа шын мәнінде не керек?" деген маңызды сұраққа жауап бере алмақ. Түпкілікті мақсат айтылған сөзбен сәйкеспей жатуы да мүмкін.

* Сүйкім

Өзіңіз туралы жағымды әсер тудырыңыз. Күлімдеңіз, бас шұлғыңыз, сұрақ қойып, мұқият тыңдаңыз. Оған жылы шырай танытып, әр сөзіңізді ойланып айтыңыз. Егер адам сізге оң көзбен қараса, сіздің мүддеңізге жеңілдік жасауы әбден мүмкін. Ол туралы алдын ала жеткілікті ақпарат жинап алған соң, оның қай бағытқа ұмтылатынын да шамалаңыз. Ешқашан бір жаққа асығып тұрған кейіп танытпаңыз. Сіз бұл әңгімені жалғастырып отыра беруге барсыз. Ал егер жақсы келісімге келу мүмкін болмаған жағдайда, ашуыңызды көрсетпей, жай ғана қоштасып, орныңыздан тұрып, сүйкіміңізді сақтап кете беріңіз. Ешқашан келесі тараптың алдында ашуға берілмеген жөн. Шын мәнінде бұл келіссөзде жеңіс дегеніміз - сізге тиімді шешілген жайттар, ал қалғаны, яғни оларға тиімді шешілген мәселелер - жеңіліс. Сондықтан келіссөздің алдында сіз үшін нақты ненің жеңіс әкелетінін біліп отырғаныңыз жөн.  Қарсы тарап сізге тиімді ұсыныс жасағанда, қуанып тұрғаныңызды білдірмеңіз. Егер ұсынысқа бірден келісім берсеңіз, сізді көндіру оңай екеніне олардың көзі жетпек. Сіздің соңғы сөзіңіз: "ойланып көрейін" болуы керек.

* Нақтылық пен тәжірибе

Сөзіңіз де, ұсынысыңыз да нақты болсын. Қарсы тараптың әлсіз тұсын біліп алып, соған бағыттап мұқият әрекет еткен дұрыс. Келіссөз барысында өзіңіз әріптестік байланыс орнатқан компанияларды атап өтіп тұрыңыз. Қарсы тарап бұл компанияларды бірінші рет естіп отырса да, сіздің тәжірибеңіздің мол екенін түсінбек. Ал танымал, беделді компаниялармен байланыс орнатқан болсаңыз, бұл қарсы тарапқа нәтижелі әсер қалдырмақ.

* Кәсібилік

Жұмыс барысында өз-өзіңізді дамытып, жетілдіріп отыруға тырысыңыз. Өйткені кез келген келіссөзде сіздің кәсібилігіңіз бен біліміңіз сынға түспек. Қаншалықты өз ісіңізді терең білсеңіз, кез келген адам мол білімнің алдында осалдық танытады.

**Ғалымдардың тиімді коммуникацияға түсініктемелері**

* Т.Парсонстың пікірінше коммуникацияны адамдар арасындағы қарым-қатынас, өзара әрекет деп түсінуге болады.
* К.Черридің пікірінше, коммуникация сан алуан байланыс жүйесін пайдаланатын әлеуметтік қарым-қатынас, оның ең маңыздысы тіл және сөз дейді.
* Л.С.Выготский, В.Н.Курбатов, А.А.Леонтьев т.б.көптеген энциклопедиялық сөздіктерде «коммуникациялық ұғымы хабарлау жолы, қарым-қатынас деп түсіндірілді.

КОММУНИКАЦИЯ

Коммуникацияның күші керемет: ешбір топ немесе ұйым өз мүшелері арасында ақпарат бөліспей өмір сүре алмайды. Бұл тарауда коммуникацияға және оны тиімді ететін тәсілдерге талдау жасаймыз. Коммуникация ақпарат алмасуды және түсінуді қамтуы тиіс. Коммуникация жай ақпарат бергеннен де маңызды, берілген ақпараттың мағынасы түсінікті болуы керек. Тек сонда ғана біз ақпарат пен идеяларды жеткізе аламыз. Олай болса, мінсіз коммуникацияда кез келген ой-пікірді қабылдаушы оны жолдаған адам ниеттенгендей дәрежеде түсіне алатындай болу керек. Қызық көрінсе де, мінсіз коммуникация іс жүзінде ешқашан болған емес. Коммуникацияның функциялары мен процестерін кеңінен түсіну ұйымдық мінез-құлықта оң өзгерістерге әкеле алады. Коммуникацияның функциялары Коммуникация топ немесе ұйымда бес үлкен функция атқарады: басқару (менеджмент), кері байланыс, эмоция бөлісу, иландыру және ақпарат алмасу.1 Топ немесе ұйымда болатын әр коммуникациялық өзара іс-әрекет осы функциялардың біреуін не бірнешеуін атқарады және осы бесеудің ешқайсы бір-бірінен асып, өз алдына маңызды бола алмайды. МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚТЫ БАСҚАРУ. Коммуникация қатысушының мінез-құлқын бірнеше жолмен басқаруға әрекет етеді. Ұйымдарда коммуникацияның іске асуына мұрындық болатын билік иерархиясы және қызметкерлерге арналған ресми ережелер бар. Қызметкерлер лауазымдық міндеттерді немесе компания саясатын ұстанғанда, коммуникация басқару қызметін атқарады. Бейресми коммуникация да мінез-құлықты бақылайды. Жұмыс топтары өнімді жұмыс істейтін қатысушыға (яғни басқалардың жұмыс нәтижелерін мардымсыз көрсетуге себеп болатындықтан) тиісіп, оған қысым көрсеткенде, олар бейресми коммуникация жүргізіп, қатысушылардың мінезқұлқын басқарады. КЕРІ БАЙЛАНЫС. Коммуникация қызметкерлерге не істеу керек екенін, тапсырманы қаншалықты дұрыс орындап жатқанын және өнімділігін қалай жақсарта алатынын түсіндіру бойынша кері байланыс орнатады. ЭМОЦИЯ БӨЛІСУ. Жұмыс тобы – көп қызметкер үшін әлеуметтік өзара іс-әрекеттің бастапқы қайнар көзі. Топтардағы коммуникация – қатысушылардың қанағаттануы мен өкпе-ренішін Коммуникация – ақпаратты жеткізу және түсіну. .2 ИЛАНДЫРУ. Эмоция бөлісу сияқты иландыру да жағымды не жағымсыз болуы мүмкін, айталық, жетекші жұмыс тобын ұйымның корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік бастамаларына атсалысуға немесе, керісінше, ұйым мүддесі үшін заң бұзуға иландыруы ықтимал. Мұндай мысалдар ілуде біреу болуы мүмкін, бірақ иландыру ұйымға пайда немесе зиян әкелетінін есте ұстаған маңызды. АҚПАРАТ АЛМАСУ.  Коммуникацияның соңғы қызметі – шешім қабылдауды жеңілдету үшін ақпарат алмасу. Коммуникация жеке тұлғалар мен топтарға таңдау жасауға және оны бағалауға қажет мәліметтерді беру арқылы шешім қабылдау үшін керек ақпаратты жолдайды. Коммуникация процесі Коммуникация іске асқанға дейін оған мақсат, жолдаушы мен қабылдаушы арасында берілетін хабарлама керек. Жолдаушы хабарламаны кодтайды (оны символикалық формаға айналдырады) және тасымалдаушы (арна) арқылы ақпаратты ашатын қабылдаушыға жібереді. Нәтижесінде ақпарат бір адамнан екінші адамға беріледі.

КОММУНИКАЦИЯ БАҒЫТЫ Коммуникация ресми шағын топтар желісі немесе бейресми өсек арқылы таралуы мүмкін. Біз оны тік өлшемді төмен және жоғары бағыттарға бөлеміз. КОММУНИКАЦИЯ МОДЕЛЬДЕРІ Топ мүшелері ақпаратты бір-біріне қалай береді? Олар ауызекі, жазбаша және бейвербал коммуникацияға иек артады. Бұл – анық нәрсе, бірақ сондай-ақ таңдалған модель қабылдаушының хабарламаға деген көзқарасына оң не теріс әсер ете алады. Белгілі бір модельдер коммуникацияның нақты бір түріне дөп келеді. КОММУНИКАЦИЯ АРНАСЫН ТАҢДАУ Неге адамдар коммуникация арналарының кез келгенін емес, біреуін таңдайды? «Арналардың қанықтығы» моделі менеджерлер арасындағы арна таңдау ерекшелігін түсіндіруге көмектеседі. Ұйымдардағы топтар Арналардың қанықтығы Арналар ақпаратты беру қауқары (қабілеті) бойынша әртүрлі болады.

АУЫЗЕКІ КОММУНИКАЦИЯНЫ ТАҢДАУ. Қабылдаушы ақпаратты қалай қабылдағанын әрдайым бағалап отыру қажет болса, әдетте ауызекі коммуникация – ең жақсы нұсқа. Мысалы, жаңа өнімге арналған маркетинг жоспары клиенттермен жеке жұмыс істегенді талап етуі мүмкін, осылайша сіз олардың өзіңіз ұсынатын әр идеяға реакциясын көре аласыз. Сондай-ақ қабылдаушының коммуникация моделіне байланысты өзіндік қалауына да назар аударыңыз, кей жеке тұлғалар жазбаша формадағы мазмұнға жақсы қарайды, ал басқалары талқылағанды ұнатады.

ЖАЗБАША КОММУНИКАЦИЯНЫ ТАҢДАУ. Жазбаша коммуникация – әдетте күрделі және ұзақ ақпаратты беруде ең сенімді модель, сондай-ақ қысқа хабарламаларды жеткізудің ең тиімді тәсілі бола алады, мысалы, телефонмен 10 минут сөйлескеннің орнына екі сөйлемнен тұратын мәтін жолдай салған ыңғайлы. Бірақ жазбаша коммуникация эмоциялық әсерді жеткізу жағынан шектеулі екенін есте ұстаңыз. Ақпарат нақты, дәлелді және «тіркеуге ыңғайлы» болғанын қаласаңыз, жазбаша коммуникацияны таңдаңыз. Хаттар бизнесте, негізінен, желі құру және мәліметтерді тіркеп отыру мақсатында, шынайы қол қою қажеттігі туғанда қолданылады.

БЕЙВЕРБАЛ КОММУНИКАЦИЯНЫ ТАҢДАУ. Коммуникацияның бейвербал аспектілеріне айрықша назар аударған жөн, ақпарат жолдаушының сөздері мен бейвербал коммуникация белгілері арасынан байланыс іздеңіз. Хабарламалар арасындағы қайшылықтарды егжей-тегжейлі білуіңіз керек.

ИЛАНДЫРУШЫ КОММУНИКАЦИЯ Коммуникацияның бірқатар әдісін талқыладық. Енді коммуникация қызметтерінің бірі – иландыруға және хабарламаларды қабылдаушылар үшін нанымды ете алу мүмкіндіктеріне тоқталайық. Автоматты және бақыланатын өңдеу Иландыру процесін түсіну үшін ақпарат өңдеудің әр алуан екі түрін қарастырғанымыз жөн. ҚЫЗЫҒУШЫЛЫҚ ДЕҢГЕЙІ. Адамдардың иландырушы хабарламаға жауап ретінде өңдеудің автоматты, бақыланатын түрінің қайсын қолданатынын дәл болжаудың бір жолы – олардың қызығушылық деңгейін анықтау. Қызығушылық деңгейлері шешіміңіз өз өміріңізге қаншалықты әсер ететінін көрсетеді. Адамдар өз шешімінің нәтижесіне қатты қызығушылық танытқанда, ақпаратты мұқият өңдейді. Сол себепті адамдар салыстырмалы түрде маңызды емес нәрсеге қарағанда (ішетін газдалған сусын сияқты), маңызды бір нәрсе туралы шешім қабылдарда (тұратын баспана іздегені сияқты) көп ақпарат іздейді. БҰРЫНҒЫ АЛҒАН БІЛІМ. Белгілі бір тақырып бойынша көп мәлімет жинаған адамдардың бақыланатын өңдеу стратегиясын қолдануға мүмкіндігі көп. Олар белгілі бір іс-әрекеттің тиімді, тиімсіз жағын әлдеқашан жан-жақты ойластырып қойған, сондықтан олар өте салмақты, ойға қонымды себеп болмаса, өз ұстанымдарын оңай өзгерте салмайды. Ал белгілі бір тақырып бойынша білгені мардымсыз адамдар тіпті ұсынылған уәждер үстірт әрі еш дәлелсіз болса да, өз ұстанымын тез, оңай өзгерте салады. Жақсы біліммен қаруланған қабылдаушыларды иландыру қиынға соғады.

ТҰЛҒА. Сіз бір киноны көру туралы шешім қабылдамастан бұрын, кемінде ол туралы жазылған бес пікірді оқып аласыз ба? Бәлкім, сіз дәл сол жұлдыздар мен режиссер қатысқан басқа фильмдерді де зерттеп шығарсыз. Солай болса, онда сіздің таным қажеттігіңіз жоғары болғаны. Таным қажеттігі – жеке адамның дәлелдер мен фактілер арқылы көз жеткізуді қалайтын тұлғалық ерекшелігі. Таным қажеттігі төмен адамдар автоматты өңдеу стратегияларын қолдануға бейім, олар иландырушы хабарламаларды бағалауда түйсік пен эмоцияға сенім артқыш.

ХАБАРЛАМА СИПАТТАРЫ. Адамдардың автоматты немесе бақыланатын өңдеу стратегияларын қолдануына ықпал ететін басқа фактор – хабарламаның өз сипаттары. Коммуникацияның шектеулі арналары арқылы берілген, мазмұны қолданушыларға айтарлықтай мүмкіндіктер ұсынбайтын хабарлама автоматты өңдеуге түседі. Ал коммуникацияның қанық арналары арқылы жеткен хабарлама, керісінше, бақыланатын өңдеуді тудырады.

ТИІМДІ КОММУНИКАЦИЯҒА КЕДЕРГІЛЕР Тиімді коммуникацияны көп кедергі баяулатып, бұрмалайтындықтан, кедергілерді анықтап, оларды азайту қажет. Бұл бөлімде кедергілердің ең маңыздыларына тоқталамыз. Сүзгілеу Сүзгілеу – қабылдаушы ақпаратты жағымды жағынан көру үшін, жолдаушының оны мақсатты түрде түрлендіруі. Бастығы естігісі келетін нәрсені алдын ала болжап, дәл соны айтатын менеджер ақпаратты сүзгіден өткізеді. Сүзгілеу – қабылдаушыға жағымды болып көрінуі үшін жолдаушының ақпаратты түрлендіруі.

Үнсіздік Үнсіздікке немесе коммуникация жоғына мән бермеу оңай, себебі ол жерде ешқандай ақпарат болмайды. Бірақ бұл көп жағдайда қатеге ұрындырады, өйткені үнсіздіктің өзі белгілі бір тақырып бойынша сөйлесуге ынта жоғын немесе білімсіздікті, қабілетсіздікті білдіре алады. Сондай-ақ үнсіздік ақпараттың шамадан тыс көптігін немесе тиісті жауап дайын болғанша ысыра тұруды білдіруі мүмкін.

Өтірік айту Тиімді коммуникацияны шектейтін соңғы кедергі – ақпаратты тікелей бұрмалау немесе өтірік айту. Адамдар өтірікке түрлі анықтама береді.

МӘДЕНИ ФАКТОРЛАР Жақсы жасалған жағдай тиімді коммуникацияға кедергі келтіреді. Мәдениетаралық факторлар коммуникация проблемаларының артуына анық себеп бола алады. Бір мәдениетте түсіністікпен жақсы қабылданған бір ишарат басқа мәдениетте түкке тұрғысыз немесе әдепсіз қылық болып шығуы мүмкін.

**Касмир мен басқа сарапшылар мынадай кеңестерді ұсынады:**

1. Өзіңізді жақсы біліңіз. Өз мәдени ерекшелігін тану және теріс түсініктердің аражігін ажырату басқа адамдардың бірегей көзқарасын түсінуде өте қажет қасиет. 2. Айналаңызда өзара сыйластыққа, әділдікке негізделген демократиялық қарым-қатынас қалыптастырыңыз. Өз ортаңызда теңдік орнатыңыз және өзара қамқорлық жасауға үндеңіз. Бұл сіздің «үшінші мәдениет» контексіңіз болады, ол әр адамның мәдени нормаларынан биік тұратын тиімді мәдениетаралық коммуникацияны қамтиды.

3. Өз түсініктеріңізді тықпалай бермей, нақты дәлел келтіріңіз. Біреудің айтқан сөзін немесе жасаған іс-әрекетін түсіндіру немесе бағалау көбіне нақты жағдаятқа қарағанда, сіздің мәдениетіңізге, жинақтаған біліміңіз бен тәжірибеңізге байланысты қалыптасады. Дәлелдермен ғана сөйлесеңіз, басқа адамның түсіндірмесінен пайдалы нәрселер алу мүмкіндігіне ие боласыз. Жағдайды тыңғылықты зерттеп, әртүрлі көзқарастар негізінде жан-жақты талдап, әбден көз жеткізіп алмайынша, өзге мәдениет өкілі туралы пікір айтуға асықпаңыз.

4. Басқа адамның көзқарасына мән беріңіз. Біреуге бірдеңе айтардан бұрын, өзіңізді сол адамның орнына қойып көріңіз. Оның құндылықтары, тәжірибесі мен көзқарастар жүйесі қандай? Оның білімі, тәрбиесі және шыққан тегі туралы не білесіз? Бұлар сізге қосымша ақпарат бере алады. Конфликт туындаған сайын, оларды топқа жаңа ғана қосылғандай әсерде қабылдаңыз және мәселені бірігіп шешу тәсіліне жүгініңіз.

5. Топтың бірегейлігін қалыптастыруға барынша қолдау көрсетіңіз. Кез келген мәдениет сынды тиімді мәдениетаралық коммуникация орнатуды көздейтін ортақ «үшінші мәдениет» құруға уақыт пен қамқорлық керек. Ортақ мақсаттарды, өзара сыйластық сақтауды және жеке коммуникация артықшылықтарына 44 бейімделу қажеттігін топ мүшелерінің есіне жиі салып отырыңыз.

Адамдар арасындағы тиімді коммуникацияны жүзеге асыру үшін қарым-қатынастың белгілі бір бірқатар ережелері әзірленді. Психологтар әдетте ережелердің бұл жиынтығын тиімді коммуникация техниктері деп атайды.

1-ЕРЕЖЕ. Әріптеспен оның тілінде сөйлесіңіз-содан кейін сіз бір-бірін түсінесіз.

2-ЕРЕЖЕ. Сұхбаттасушыға құрметпен қарайтыныңызды атап өтуге тырысыңыз.

3-ереже. Әңгімелесушіңізбен ортақ нәрсе бар екенін атап өтуге тырысыңыз – бұл сіздің қарым-қатынасыңызды жылы және сенімді етеді.

4-ереже. Сұхбаттасушының мәселелеріне қызығушылық танытыңыз.

5-ЕРЕЖЕ. Әңгімелесушіге сөгіс беріңіз.

6-ереже. "Эмоциялық жағдайды вербализациялау" техникасын пайдаланыңыз - сіз сезінетін нәрсені және сіздің әңгімелесушіңіздің сезінетін нәрсені дауыстап айтыңыз.

7-ЕРЕЖЕ. Қалыптасқан жағдайдан нақты шығуды ұсыныңыз.

8-ереже. Сұхбаттасушымен "тең" позициясын алуға тырысыңыз.

9-ереже. Тыңдау техникасын пайдаланыңыз.

10-ЕРЕЖЕ. Ережеге сәйкес әрекет етіңіз – "сен жаман емес", ал "сен бірдеңе олай емес".

Жүріс-тұрыс қателерін болдырмау үшін кеңестерді тыңдаңыз:

1. Қабылдамаңыз үнсіздік үшін, назар аударыңыз.

2. Сіз тыңдайтыныңызды білдірмеңіз.

3. Емес перебивайте без қажет.

4. Асығыс қорытындылар жасамаңыз.

5. Дауда өзіңді "ұстап" бермеңіз.

6. Тым көп сұрақтар қоймаңыз.

7. Сұхбаттасушыға ешқашан: "Мен сіздің сезімдеріңізді жақсы түсінемін"деп айтпаңыз.

2. Тыңдаудың түрлері мен техникасы.

Тыңдау қабілеті-қарым-қатынас процесінің маңызды құрамдас бөлігі. Тыңдау кезінде екі міндет шешіледі: хабардың мазмұны қабылданады және әңгімелесушінің эмоциялық жағдайы түсіндіріледі. Тыңдау кезінде кері байланыс беру өте маңызды.

Тыңдаудың келесі түрлерін көрсетеді: пассивті тыңдау, белсенді тыңдау, эмпатикалық тыңдау.

Белсенді тыңдау кезінде (рефлексивті) бірінші жоспарға ақпаратты көрсету шығады. Белсенді тыңдауды сипаттайтын ең жалпы қабылданған тәсілдер-әңгімелесуші сізді нақтылайтын сұрақтардың көмегімен жеткізгісі келетін ақпаратты түсінудің дұрыстығын тұрақты нақтылау болып табылады.

Пассивті (рефлексивті емес) тыңдау – сұхбаттасушының сөзіне өз ескертулерімен араласпай, Мұқият үнсіз тыңдау қабілеті. Бұл ретте "угу-реакция"деп аталатындар жақсы.

Эмпатикалық тыңдау әңгімелесушінің бастан кешкен сезімдерін бастан кешіруге, осы сезімдерді көрсетуге, әңгімелесушінің эмоционалдық жағдайын түсінуге және оны бөлуге мүмкіндік береді. Эмпатикалық тыңдау кезінде кеңес бермейді, сөйлеушіні бағалауға ұмтылмайды, моральданбайды, сынамайды, оқытпайды.

Эмпатикалық тыңдау ережесі:

1. Көңілін аударуы қажет тыңдалым: ұмыта өз проблемалары туралы, босатуға жан-меншікті сезім мен тырысу отстраниться от дайын қондырғылар мен теріс ұғымдардың қатысты әңгімелесуші. Тек осы жағдайда сіз сіздің әңгімелесушіңіздің не сезінетінін түсіне аласыз, оның эмоцияларын "көру".

2. Әріптестің сөздеріне өз реакциясында сіз оның айтқан сөзінен кейін тұрған күйзелісті, сезімді, эмоцияны дәл көрсетуіңіз керек, бірақ оны әңгімелесушіге оның сезімі дұрыс түсінікті ғана емес, сондай-ақ сіз қабылдағаныңызды көрсету үшін жасау керек.

3. Кідірісті ұстау қажет. Жауап бергеннен кейін сұхбаттасушыға әдетте ойлану керек. Есіңізде болсын, бұл уақыт оған тиесілі, оны қосымша түсініктермен, түсіндірмелермен, нақтылықтармен ұмытпаңыз. Үзіліс өзінің уайымын түсіну үшін адамға қажет.

4. Эмпатикалық тыңдау – сұхбаттасушыдан жасырын мінез-құлықтың жасырын себептерін түсіндіру емес екенін есте сақтау қажет. Серіктес сезімін көрсету керек, бірақ оның осы сезімнің пайда болу себебін түсіндірмеу керек.

5. Серіктес әңгіме "аузын жаппастан", ал сіздің әңгімеіңіз сенімді сипатта болса, толық фразалармен жауап беру міндетті емес, тек қана серіктеске өзара, қысқа фразалармен қолдау көрсету, басымен шайқау немесе оның соңғы сөздерін қайталау жеткілікті.

6. Эмпатикалық тыңдаудың әдістемесін адам өзі қандай да бір уайымдармен бөліскісі келген жағдайда ғана қолдануға болады.

4. Белсенді тыңдау тәсілдері.

Белсенді тыңдау кезінде қолданылатын негізгі тәсілдер арасында келесілерді атап өтуге болады::

- әңгімелесушіні марапаттау ("Иә", "өте қызықты", "Мен сізді тыңдаймын" және т. б.);

- нақтылау ("сіз айтып отырған нәрсе...?", "Бұл...?"және т. б.);

- әңгімелесуші сөздерінің сөзбе-сөз немесе сөзбе-сөз қайталануы ("егер Мен сізді дұрыс түсінсеңіз, сіз ұсынасыз... ", "Яғни сіз деп ойлайсыз... ");

- сұхбаттасушының сезімдерін түсіну ("мен сіздің күйіңізді түсінемін", "сіздің наразылығыңызды түсінуге болады ");

- гипотезалар ұсыну және қорытынды шығару, сұхбаттасушының сөздерінің қаншалықты дұрыс түсінілгендігін анықтауға мүмкіндік береді ("осылайша, не туралы қорытынды жасауға болады. ..", "Сіз айтуға келеді... ", "Сонымен, қорытынды... және т. б.).

3. Өзін-өзі орналастырудың психологиялық тәсілдері.

а. "жеке есім"қабылдау. Ол сіз сөйлесіп жатқан адамның атын (немесе атын) дауыстап айтуға негізделген. Және бұл тек сыпайылық емес. Өз атының дыбысы адамда әрдайым жағымды сезім тудырады.

б. "қарым-қатынас айнасы"әдісі. Бұл тәсілдің арсеналында екі құрал бар – күлкі мен комплементтер.

в. "шыдамды тыңдаушы"қабылдауы. Сұхбаттасушыны шыдамды және мұқият тыңдау үшін аз уақыт қажет, өйткені әркім өз ойларын қысып, анық жеткізе алмайды. Сонымен қатар, біз іске қатысы жоқ пікірлерді тыңдауға тура келеді. Егер сіз әңгімелесушіні тыңдасаңыз, онда ол өз қажеттіліктеріңізді қанағаттандырады, оң эмоциялар алады, оны өз еркіңізбен қоса сізбен байланыстырады. Осы жағымды эмоциялардың көзі сіз болып табылғандықтан, олар сізге ұнамды күшейту түрінде "қайтарылады" болады.

г. "жеке өмір"қабылдауы. Әрбір адамның қызметтік мүдделерімен қатар жеке мүдделері, қызығушылығы мен жеке өмірі бар. Эмпирикалық бақылауларда егер адаммен оның жеке қызығушылығының айқын арнасында әңгіме жүргізілсе, онда бұл оның оң эмоциялармен сүйемелденетін жоғары вербалды белсенділігін тудырады.

5. Қарым-қатынастағы кедергілер-бұл адамдар арасындағы қалыпты қарым-қатынасқа кедергі келтіретін әртүрлі кедергілер.

Толық қарым-қатынасқа кедергі болуы мүмкін:

1. Вербалды және вербалды емес кедергілер.

Вербалды тосқауылдар-серіктесті ұрып-соғу, даулар мен эмоциялық репликалар, жабық сұрақтар қою. Бейвербальные кедергілер-әңгімелесуші өзінің мінез-құлқымен сөйлесуді қаламайтынын көрсеткенде. Бұл әңгімелесуші Серіктің көзіне қараудан қашады, бет скуканы білдіреді,ерзает, зевает, сағатқа қарап, үлкен қашықтықты сақтайды.

2. Келесі кедергілермен байланысты адамдардың жеке-типологиялық ерекшеліктері:

а) темперамент барьері.

б) Тосқауыл сәйкессіздігі сипаттағы.

в) теріс эмоциялардың кедергілері.

г) арамшөптің және арамшөптің бөгеті.

д) иммигранттар.

е) қорқыныш барьері.

ж) ұят пен кінә барьері.

з) қайғы немесе қайғы негізінде пайда болатын қарым-қатынас бөгеті.

и) ашу бөгеті

Бақылау сұрақтары:

1. Тиімді коммуникация ұғымын түсіндіріңіз
2. Жазба коммуникациясының маңыздылығы неде?
3. Тиімді коммуникация мақсатын айқындаңыз
4. Тиімді коммуникация дағдысы дегеніміз не?
5. Ғалымдардың тиімді коммуникацияға түсініктеме беріңіз.