

Г.М.ШЕЛАМОВА

ІСКЕРИ ҚАТЫНАС ӘДЕБІ

*«Білім беруді дамытудың федералды институты» Федеральды мемлекеттік
мекемесі («БДФИ» ФММ)
"Сервис" дайындығын бағыттаудың күрделендірілген тобына бастапқы кәсіби
білім беруді жүзеге асырып жатқан,
білім беру мекемелерінің білім беру үрдісінде
оқу құралы ретінде қолдану
ұсынған.*

7-ші басылым стереотипті



Мәскеу
«Академия» баспа орталығы
2014

ӘОЖ 17(075.32)
КБЖ 87.774і722
Ш42

Бұл кітап Қазақстан Республикасының Білім және ғылым министрлігі және «Кәсіпқор» холдингі» КЕАҚ арасында жасалған шартқа сәйкес ««ТЖКБ жүйесі үшін шетел әдебиетін сатып алуды және аударуды ұйымдастыру жөніндегі қызметтер» мемлекеттік тапсырмасын орындау аясында қазақ тіліне аударылды.

Аталған кітаптың орыс тіліндегі нұсқасы Ресей Федерациясының білім беру үдерісіне қойылатын талаптардың ескерілуімен жасалды.

Қазақстан Республикасының техникалық және кәсіптік білім беру жүйесіндегі білім беру ұйымдарының осы жағдайды ескеруі және оқу үдерісінде мазмұнды бөлімді (технология, материалдар және қажетті ақпарат) қолдануы қажет.

Аударманы «Delta Consulting Group» ЖШС жүзеге асырды, заңды мекенжайы: Астана қ., Иманов көш., 19, «Алма-Ата» БО, 809С, телефоны: 8 (7172) 78 79 29, эл. поштасы: info@dcg.kz

Пікір беруші:

№ 301 Кәсіби әкімшілік сервис және менеджмент лицейінің «Іскерлік мәдениет» пәнінің жоғары санатты оқытушысы
О.В.Куликова

Шеламова Г.М.

Ш42 Іскери қатынас әдебі: орташа кәсіби білім беру мекемелерінің студенттеріне арналған оқу құралы / Г. М. Шеламова. — 7-стер. шығр. — М. : «Академия» баспа орталығы, 2014. — 192 б.

ISBN 978-601-333-116-4 (каз.)

ISBN 978-5-4468-0981-3 (рус.)

Оқу құралында қызмет көрсету саласы және бизнесте іскери қарым-қатынастың психологиялық аспектілері және іскери әдептің жалпы сұрақтары қарастырылған. Эстетикалық, этикалық мәдениет элементтері және іскери адамның имиджын қалыптастыру бойынша ұсыныстар берілген.

"Сервис" дайындығын бағыттаудың күрделендірілген тобына орташа кәсіби білім беру студенттеріне арналған. Жоғары сынып оқушылары мен ұстаздарға да ұсынылуы мүмкін.

ӘОЖ 17(075.32)

КБЖ 87.774і722

ISBN 978-601-333-116-4 (каз.)
ISBN 978-5-4468-0981-3 (рус.)

© Шеламова Г.М., 2009
© «Академия» Білім беру-басылым орталығы, 2009
© Безендіру. «Академия» баспа орталығы, 2009

КІРІСПЕ

Құрметті оқырман, «Іскери қатынас әдебі» оқу құралы, Сізге «Іскерлік мәдениет» пәнін толығырақ оқуға мүмкіндік береді. Оқу құралында берілген ақпаратты қолдана отырып Сіз, қызмет көрсету және бизнес саласында кәсіби біліктерді игерудегі қателіктерге жол бермейсіз ол жұмыс бабы бойынша адамдармен тиімді және білікті сөйлесуге тура келетін кез келген адам үшін, тұлға аралық қарым қатынасты жоғарылатқысы келетіндер үшін пайдалы болады.

Нарықтық қатынасқа көшу сауда кәсіпорындары, биржалар, делдалдық қызметтер, жәрмеңкелер, аукциондар, жарнамалар, және тағы басқалардың дамыған инфрақұрылымдарының дүниеге келуін талап етеді. Нарықты игеру үшін бизнесте және қызметті өрістету саласында іскери қатынасты құруға тура келеді. Аталған бағыттарда табысты болу үшін адам қалай әрекет етуі керек?

Бизнес (от ағылш. *business*) — кәсіпкерлік әрекет, іс, қызмет. **Қызмет көрсету саласы** өндірістік емес салалардан тұрады. Оның ішіне сауда, қоғамдық тамақтану индустриясы және қызмет көрсету кәсіпорындары кіреді. Ресей бизнесінің тарихы тереңде жатқандығын айта кету керек. Строгановтар, Морозовтар, Демидовтар, Третьяковтар отбасыларының өкілдері болып келетін даңқты есімдерді еске алайық. Ресей кәсіпкерлігіне бірнеше ғасырдың жүзі болды.

Заманауи өмір ағымы қызмет көрсету және бизнес саласында күн санап күшейіп келе жатқан қатаң бәсекелестіктің пайда болғанын көрсетуде. Бұл жағдайда коммерциялық сәттілікті анықтайтын негізгі факторлар, өзін-өзі ұстай білу мәнері, білім және іскерлік әдеп аясындағы дағдылары, тұлғалық мәдениет және сыпайылық болып табылады. Іскери қарым-қатынас тәжірибесінде өз-өзін сырттан көре алу қабілеті, өз-өзімен шыдамды түрде жұмыс істеу, өзін және өзгелерді терең түсіне алу, шығармашылық потенциалын дамыту, және ақыр соңында, бәсекеге қабілетті маман болып қалыптасу маңызды.

Сол себепті, Сіз меңгергелі тұрған дисциплинаның негізгі міндеттерін келесідей тұжырымдауға болады: өз-өзінді тану, көңіл күй эмоцияларын басқара білуге үйрену, өзге адамды тыңдай алуға және түсіне білуге дағдылану, қоршаған ортамен үйлесімділікте өмір сүру және әлемнің көпқырлылығын қабылдау. Бұл дағдылар еңбек нарығында сұранысқа ие, жоғары деңгейлі маман болып қалыптасуға септігін тигізеді.

Кез келген мамандық адамның белгілі бір талаптарды орындауын қажет етеді. Бұл қабілеттерді өзінің жеке мүмкіндіктерімен ұштастыру үшін

қызмет көрсету және бизнес саласындағы жекелеген мамандықтарға лайықты тұлғалық қасиеттері, қабілеттері мен қызығушылықтарының қысқаша анализін жасау керек.

Мысалы, *Хатшы-референт* мамандығы қызметін атқаратын адамға қандай талаптар қойылады? Бұл мамандықтың адамдарын көп ретте, бастықтың "оң қолы" деп атайды. Олар үшін келесі қасиеттер, қызығушылықтар және бейімділіктер маңызды:

- эмоция тұрақтылығы;
- дәлдік;
- ұқыптылық;
- ұйымдастырушылық;
- жауапкершілік;
- ақ пейілділік, әдептілік;
- жұмыстағы бірізділік;
- батылдық және табандылық;
- көпшілдік;
- өз жұмысын жоспарлай алу қасиеті;
- құжаттармен жұмыс істеуге бейімділік.

Кәсібі шырынды ұсыну өнерімен байланысты *Барменге*:

- ақ пейілділік;

- адамдармен қарым-қатынасты оңай орнату бейімділігі, клиенттерді тыңдай білу және әңгімеге ілесе алу;

- ұқыптылық;
- қайраттылық;
- сыпайылық, тәрбиелілік;
- міндеттілік;
- мінсіз мәнер иегері болу;
- шыдамдылық;
- тазалық;
- тығырыққа тірейтін оқиғалардан тез шығу қасиеті;
- әзіл түсіне алуы.

Визажистің (макияж, әрлеу маманының) бойында болуы тиіс:

- көркемөнер таланты;
- мінсіз талғам;
- ұқыптылық;
- тазалық;
- қарым-қатынасқа бейімділік;
- зейінділік;
- шыдамдылық;

¹ Танымал мамандықтардың психологиялық анықтамалығы / Е. С. Романованың ред. — М., 2000.

- сыпайылық.

Шаштараз — француз тілінен «жасанды шаш» мағынасын береді. Бұл өмірлік қажетті мамандық, себебі әдемі болып жүргісі келмейтін адамды табу, сірә қиын шығар. Шаштараз үшін маңызды:

- шыдамдылық;
- тазалық;
- тапқырлық;
- эстетикалық талғам;
- ұқыптылық;
- ақ пейілділік;
- қайраттылық;
- адамдармен тез тіл табысу;
- әдептілік;
- аңғарғыштық.

Кәсіпкерлік және қоғаммен қарым-қатынас типіндегі мамандықтар: дүкенші, сақтандыру агенті, сауда агенті, менеджер, кассир және басқалары тұтынушымен қарым-қатынас орнатумен байланысты, ол дегеніміз, бұл мамандықтардың негізіне - өзара қарым-қатынас этикасы, қызметтік қатынастың іскери этикеті жатады.

Іскери қатынас кезінде өзара көмек, өзара сыйластық және серіктестік, қызметкерге деген өзара сыйластық маңызды орын алатын кәсіп түрлерінде қызметкер қарым-қатынас ережелерін ұстанса, ол үшін табысты болу кепілдігі жоғары болмақ. *Іскери қатынас* бірлесіп жұмыс істеу процесінде және ұжым ішінде жұмыс істеу кезіндегі партнерлер, ұжымдастар арасында орын алатын қарым-қатынас ретінде қарастырылатын қоғамдық қатынас түріне жатады. Іскери қатынас кезінде қызметкерлер серіктеске, тұтынушыға бейімделу керек, бұл өз кезегінде кәсіби қызметке деген қызығушылықты жоғарылатады. Іскери қатынастың құрамына адамдармен қарым-қатынас орнату кіреді.

Қатынасу — бұл адамдар арасындағы контакттың қалыптасу және дамуының күрделі процесі. Қатынаста ең негізгісі ережені жаттап алу емес, өзара қарым-қатынас мәдениетін, сөз мәдениетін игеру, ойынды коммуникантқа қысқа да нұсқа, мәнерлі және түсінікті етіп жеткізу. Қатынаста кішіпейілділік, ілтипаттылық, мейірімділік, уайымдаушылық, түсінушілік сияқты қасиеттер ашыла түседі.

Бұл құндылықтардың барлығы өзін-өзі ұстау мәдениетімен тығыз байланысты, яғни адамдардың рухани, эстетикалық талғам, және қандай да бір негіз және ережелерді сақтауға құрылған қатынас түрлері және әрекеттеріне байланысты.

Сізді, құрметті оқырман, күрделі, алайда қиын жолдан өту сынағы күтіп тұр. Жантану, іскери қатынас этикасын білу, тұлғаралық қатынастағы сәтсіздіктерден шығуға және өзінді және өз тәртібінді өзгертуге көмектеседі.

ЭСТЕТИКАЛЫҚ ЖӘНЕ ЭТИКАЛЫҚ МӘДЕНИЕТ

Қазіргі заманда проблемалардың кең өрісін қамтитын, іскери қатынас этикасы үлкен рөл атқарады. Мораль түсінігі, қоғамдағы тәртіп туралы түсінік адамда, басқа адамдармен қарым-қатынас негізінде жүзеге асады. Іскери қатынас этикасын білу және сақтау, тәртіп мәдениеті және іскери этикет адамдарға өзін және ұжымда сенімді сезінуге көмектеседі. Американдық ақын Лонгфелло (1807—1882) бір нәрсенің неге жаман жасалғандығын түсіндіріп жатқаннан гөрі оны бірден жақсы қылып орындау әлдеқайда тиімді әрі оңай екендігін байқаған. Іскери қатынастың негізгі мағынасы эстетикалық және этикалық нормаларды үйлесімді қолдануды білдіреді. Сұлулыққа, мейірімділікке деген ұмытылыс, адамның өмір сүру қағидаларының бірі болып табылады.

Адам әрекетінің амалы және мотиві көп ретте этикалық және эстетикалық құндылыққа ие болады, сондықтан бір жағынан көркем әрі сұрықсыз болып, екінші жағынан мейірімді әрі зұлым болып бағалануы мүмкін. Оның үстіне, эстетикалық және этикалық көріністердің арасында да қарама-қайшылықтар болуы мүмкін. Мысалы, әрекеттің рухани мәнін жағымды бағалай отырып, біз кей кезде оны танытудағы сыртқы формасына мән бермейміз. Немесе, адамның әрекетін этикет ережесін және норманы сақтау ұстанымына байланысты сипаттаймыз, біз тұлғаның рухани даму аспектісіне назар аудармаймыз.

Іскерлік қатынаста ұсақ-түйектің орын алмайтындығын есте сақтау керек!

1.1. ЭСТЕТИКАЛЫҚ МӘДЕНИЕТ БОЙЫНША ЖАЛПЫ МАҒЛҰМАТТАР

"Эстетика" сөзі күнделікті өмірімізде неғұрлым көп қолданылатын сөз. Киім және интерьер, спорт эстетикасы туралы және т.б. айтып жатады. Сонымен қатар, «эстетика» сөзі өнер туралы философиялық ғылым екендігі белгілі.

Эстетика (грекше *aisthetikos*) сезуші, сезімді қабылдауға қатыстыны білдіреді. Бұл терминді XVIII ғ. ортасында (1714—1762) неміс философы

А.Баумгартен енгізген.

Эстетика — бұл табиғат туралы және ақиқатты қабылдаудың эстетикалық зағдылықтары туралы ғылым. Эстетика зерттейтін проблемалардың өрісі айтарлықтай кең: эстетикалық сезім және көзқарастар, талғам, идеал.

Эстетика құрылымы заманауи даму кезеңінде біршама дербес пәндерді: көркем шығарма теориясы, дизайн теориясы және пән ортасын ұғыну, эстетикалық тәрбие теориясы. Эстетика бұл — адамның әлемге деген эстетикалық қатынасын толық зерттейтін, сұлулық заңы бойынша адамның әлемді игеруінің барлық қырын зерттейін ғылым деп айтуға болады. Эстетиканы көп ретте, әдемілік туралы ғылым деп атайды.

Эстетикалық мәдениет деген түсінікке назар аударайық, оның кәсіби қызметтегі мәнін және рөлін анықтап алсақ.

Эстетикалық мәдениет қоғам мәдениетінің бір бөлігі болып табылады және оның мәдениеттің дамуы және эстетикалық қатынасты қамтамасыз ете алу қабілеттілігі жағынан қоғамның күйін сипаттайды. Эстетикалық мәдениетке адам бойындағы эстетикалық бірліктің, сенімнің, сезімнің, дағды, әрекет және қызмет нормасының бірлігі. Ол тұрмыстық салада да, адам өмір сүру әрекетінің қоғамдық-саяси және бос уақытында да көрініс тауып жатады.

Эстетикалық мәдениеттің маңызды элементі, құрамына өндірістік өнімдерді көркем құрылымдау немесе дизайн кіретін, өндірістік органы эстетикалық ұйымдастыру және эстетика өзіндік еңбегі өндірістік эстетика болып табылатындығын атап өту керек. Сол себепті, кәсіби қызметті эстетикалық мәдениеттің маңызын асыра бағалау мүмкін емес. Эстетикалық мәдениеттің деңгейі адамдардың рухани маңызды адамдардың қатынасы кезінде көзге көрініп тұрады.

Тарихи деректерге сүйенсек, б.з.д. I мыңжылдықта Ежелгі Қытай, Үндістан, Греция философтары шындықтың түрлі құбылыстарын сезімдік қабылдау кезінде, адамдарда оларға деген тікелей эмоционалды қатынас пайда болатындығына назар аударған. Олар алаңдау түрінде көрінеді (мысалы, таң қалу, жек көру, ашу, тілектестік, әжуа және т.б.) және әлемді ғылыми көзқараспен танудан өзгешеленеді. Мысалы, кемпірқосақтың түсімен немесе таңертенгілік шөп үстінде жатқан шықты көріп тұрып біз көргеніміздің табиғи немесе физикалық себептері туралы ойланбаймыз.

Этикамен зерттелетін адамгершілік қатынастың адамдардың бір-бірімен өзара қатынас аясын анықтайтындығын атап кету керек (1.4, 1.5 бөлм.қар). Эстетикалық қатынас барлығын тегіс қамтиды, себебі оларда барлық адамзаттың сезім-эмоционалды тәжірибесі топтастырылған. Алғашқы адам дүниені жақсы немесе жаман, мейірімді немесе қатал деп таныған. Одан әрі алаңдаушылық күрделене түседі, себебі тәжірибе байи түседі, мәнін түсіну тереңдейді және жан-жақты болады, және дамудың неғұрлым жоғары сатысында, адамның өмірі жақсы, аман-есен және оны және оған жақын

адамдарды қанағаттандыру туралы түсінік қалыптасады. Осылайша, адамдарда идеал туралы түсінік қалыптаса бастады. **Адамның эстетикалық қатынасы**— бұл адамның әлеммен өсіп келе кемел сезімтал жатқан өзара қатынасының үрдісі, онда ол тек қана алаңдап қоймайды, сонымен қатар, өз идеялары және қоршаған ортаның шындығымен жаңғыртады.

Бұл өзара қатынастың байлығы негізгі **эстетикалық категорияларда** көрініс табады (грекше *kategoria* — пікір айту, нышан) — адам қоғамының дүниені сұлулық заңы бойынша игеруі көрініс табатын неғұрлым жалпы түсініктерінде сипатталады.

Әдемілік — бұл заттарды кемелдендіруді және шындық құбылысы тарапынан сипаттайтын, адамда эстетикалық ләззат тудыратын қызметтің нәтижелері. Белгілі бір тарихи кезеңде ойшылдар, «әдемілік» деген түсінікті түрліше түсіндірген, себебі бұл категория философиялық бағытқа байланысты болған.

Көп ретте біз «әдемілік» және «сұлулық» деген сөздерді синоним ретінде қолданамыз, алайда олардың айырмашылықтары бар. Әдемі — бұл заттың немесе құбылыстың сыртқы тұрқысының сұлулығын сипаттайтын эстетикалық түсінік. Сұлулық әдеміліктің сыртқы, сондай ақ, ішкі түсінігін сипаттайтын, ең жоғары сатысын білдіреді, ал әдемілік құбылыстың тек қана сыртқы жағын ғана сипаттайды. Сол себепті, біз киімнің, оның бет-әлпетін және оның денесін әдемі деп айтамыз, бірақ сұлу демейміз. Адамның сырт келбеті сұлу болғанымен, рухани дүниесі бос болса таңданыс тудырмайтынымыз рас. Дәл осы жерден, сыртқы келбеттің әдемілігі мен рухани маңыздылықтың арасындағы айырмашылықты көруге болады.

Әдемі және сұлулықпен бірге әсем, деген түсінік бар, ол да әдеміліктің бір түрі болып есептеледі және заттардың кескін көркемдігін, форма нақтылығын, сыртқы түрдің келбетін, қозғалыстардың кербездігін білдіреді. "Әсем" түсінігі адамның эстетикалық өзіндік келбетін анықтайды (мысалы, әсем дене тұрқы, әсем қолдар), адамның сыртқы әрекеті, олардың мәнері, қозғалысын, киімін сипаттайды.

Ұсқынсыз — әдемілікке қарама-қарсы эстетикалық категория. Ұсқынсыздық, адамда жағымсыз эстетикалық эмоция шақырады.

Эстетикада жалпы жұрт таныған жұп "әдемілік — ұсқынсыздық" категориясы бар екендігін атап кету керек, себебі оларда өмірдің ең терең және негізгі қарама-қайшылығы көрініс табады, оның өздігінен қозғалу көзі, бірлік және қарама-қайшылық туралы диалектика заңдылығының негіздемесіне құралған. Сол себепті, эстетиканың басқа жозғарылылық және ойпаттылық, трагедиялық немесе комедиялық сияқты категориялары негіз болатын жұп ретінде белгіленген.

СҰРАҚТАР ЖӘНЕ ТАПСЫРМАЛАР

1. «Эстетика» түсінігі нені білдіреді?
2. Кәсіби қызметіңіздегі эстетикалық мәдениеттің мәнін анықтаңыз.
3. Эстетиканың қандай санаттарын білесіз?
4. Эстетикалық қарым-қатынастың мәні неде?

1.2. ЭСТЕТИКАЛЫҚ МӘДЕНИЕТ САЛАЛАРЫ

Ақиқатты эстетикалық тұрғыдан игерудің ежелгі формаларының бірі **өнер** болып табылады, оның негізгі мақсаты — *адамның қабілеттерін қалыптастыру және дамыту, қоршаған ортаны шығармашылықпен және өзін сұлулық заңдылығы бойынша түрлендіру*. Айта кететін жайт ғылым, саясат, мораль, өнерге қарағанда өнер адамының әмбебап қажеттілігін қанағаттандырады: қоршаған ақиқатты адам сезімталдығының барлық дамыған формасында қабылдау.

Өнер өзінің шығу тегіне байланысты адам, еңбек, жасампаздық қызметіне міндетті. Бірінші құрылыстар, костюмдер, еңбек құралдары, аспаптар материалдың мәдениеттің тарихы болып қана қоймай, олар өркениеттің таңы туралы адамдардың эстетикалық түсінігінен ежелгі өнердің белгісі болып табылады.

Адам өмір шарттарының біріккен әсерінен құрылатындығы белгілі, сол себепті, шындық өнер көрінісінің нысаны болып табылады. Барлық өнер түрлері (әдебиет, музыка, сурет өнері, сәулет және т.б.), тіпті туындыларда да адамның бейнесі болмаса да, адамға қатысты айтылған. Барлық өнер түрлері бір-бірімен тығыз байланысты, бір-біріне әсер ететіндігін атап өтейік. Мысалы, ХХ ғ. ширегінде орыстың ұлы сазгері, пианист А.Н.Скрябин (1871 — 1915) түрлі-түсті музыка, яғни музыкалық суретті нақты сипаттайтын, түс гаммасының қозғалысымен сүйемелденетіні туралы армандаған. Бүгінгі күні бұл арман шындыққа айналды.

Өнердің көмегімен адам дүниені таниды. Жазушылар, суретшілер, кино өнері шеберлерінің шығармашылығы арқылы халықтың өмірі туралы қаншама қызықты және ғибратты дүниелерді білуге болады. Әсіресе, адамның рухани дүниесін тануда өнердің орны бір төбе. Ол тұлғаның психологиялық тереңдігіне енеді, ой мен сезімнің өзара қатынасын ашады, адам әрекеттерінің негіз болған түрткі мен көзін ашады.

Өнер — *қатынас құралының*, маңызды бір түрі, себебі автор өз шығармашылығында адамдармен өзінің ойымен, алаңдаушылығымен бөліседі. Өнер адамдарды бірі-біріне жақындастыра түседі, бір-бірін жақсы тануға мүмкіндік береді. Өнердің музыка, сурет, сәулет, би сияқты түрлері оларды түсіну үшін өзге тілдерге аударуды қажет етпейді. Мысалы, Ежелгі Грецияда музыканы емшілік мақсатта қолданған. Бүгінгі күні музыка тек

қана емшілік мақсатта ғана емес, өндірістің кейбір салаларында да қолданылады, еңбектің жағымды атмосферасын тудырады және өндіріске де жағымды әсер етеді. Қызметтік орынжайдың ішкі көрінісін шығармашылық безендіру, психологиялық жайлылықты құрудың ажырамас бөлігі болып табылады (2.10 бөл.қар.).

Қазіргі уақытта *дизайн* (ағылшын тілінде *design* — жоба, сызба) тұрмыс әдебі маңызды рөл ойнайды.

Дизайнның пайда болуы жаппай өндіріс дамуының жоғары сатысымен байланысты және XIX соңы— XX ғасырдың басына қатысты. Дизайн өрісі кең, ол тек қана заттардың формасын анықтап қана қоймай, оған деген қатынасты да анықтайды. Дизайндағы форма тудырудың негізгі факторлары болып, заттың адамға сай келушілігі оны қолдану кезіндегі ыңғайлылық, қызмет көрсету оңайлығы және басқа экономикалық сипаттамасы болып табылады, яғни затты қолдануда жеңілдіктер тудыратын және адам үшін барынша ыңғайлылық тудыратын сипаттамалар. Мысалы, компьютерда жұмыс істеу үшін арнайы жиһазды, орындық, креслоны қолдану. Дизайнерлік жобалада орынжайдың түсі, дыбыстық фонның және жарықтандыру сипаттамасының маңызы зор.

"Түс климатының" адамға деген психологиялық әсері жұмыс орынжайын шығармашылық безендіру негізінде жатыр. Түстің адамды тыныштандырып және қуаныш шақырып (сарғылт, сары) немесе салқындата (ашық көк, жасыл, көк) алатындығы белгілі. Түстің көмегімен эмоционалдық күйді жақсартып, еңбекке қабілеттілікті жоғарылатып, шаршағанды басып және керісінше әсер етуге болады. Алайда, түсті қабылдау әмбебап болып табылмайтындығын ескеру қажет. Дәл осы себепті, дизайнерлер, декораторлар эмоционалдық құрамды жоспарлай отырып, адамның жасын, жынысын, мамандығын және басқа да ерекшеліктерді ескереді.

Адамның күнделікті өмірде жүзеге асып жатқан, болмысқа эстетикалық қатынасы танылуының негізгі салаларының бірі *тұрмыстық эстетика* болып табылады. Оның аясы кең: адамның сыртқы келбеті, киім мәдениеті және тәртібі, киімге, үйге деген қатынасы.

Тұрмыста эстетикалық ұйымдастырудың негізінде адамның сұлулық туралы түсінігі жатыр, оның өмір сүріп жатқан, ол қоғамда ненің әдемі болып есептелуіне байланысты анықталады. Сәйкесінше, адамның тиесілі қоршаған ортасына байланысты эстетикалық талғам және көзқарастармен анықталады. *Тұрмыстық мәдениет* атқарымдық, экономикалық, әлеуметтік, эстетикалық нормалардың бірлігімен сипатталады, адамның өмір сүруін ұйымдастыру шарттары және олардың эстетикалық мәдениет құра отырып, адамдардың эстетикалық дүниетанымы ретінде көрініс табады.

Ғылыми техникалық және әлеуметтік ілгерілістің әсерінен қоғамда болып жатқан өзгерістер, тұрмыстық мәдениеттің өзгеруіне алып келеді, тұрмыс эстетикасында бағалау критерийлері пай болатындығы белгілі. Мысалы, ескі ғимараттардың атқарымы өзгереді, жиһаз және тұрмыстық

заттар жаңаша қолданылады, олардың кейбірі көркем құндылық деп танылады және коллекциялаудың нысанына айналады. Тұрмыстық эстетикада түрлі мәдениеттердің өзара әрекеттестіктерінің интуитивті және рационалды көріністерді байқауға болады, кейіп және стиль, сонымен қатар, ұлттық ерекшелік пен сәндегі дәстүр мен жаңашылдықтар.

Сән — бұл экономикалық, әлеуметтік-психологиялық, мәдени, рухани және эстетикалық факторлардың әсерінен пайда болатын, мәдениеттің сыртқы формасының жиі қайталанатын және кезеңмен пайда болатын түрі. Сән көп ретте еліктеу және илану сияқты психологиялық факторларға сүйенеді. Ол тек киім, шаш қою үлгісіне тарап қана қоймай, өндіріс, саясат, сонымен қатар, өнер мен ғылымда да көрініс табады.

Француз жазушысы және философы Жан Жак Руссо (1712—1778) сән заңдылығы қаншалықты тұрақсыз және жұтатынын, жақсы талғам заңдылығы қаншалықты тұрақты және үнемдеулі екендігін атап өткен.

СҰРАҚТАР ЖӘНЕ ТАПСЫРМАЛАР

1. Сіздің білім беру мекемеңіздегі эстетикалық еңбек шарттарын сараптаңыз, оларды жақсарту бойынша ұсыныстар енгізіңіз.

2. Тұрмыстық этиканың мәні неде?

1.3. ЭСТЕТИКАЛЫҚ ТӘРБИЕ

Тұлғаның эстетикалық тәрбиесі балалық шақтан басталады, бірінші сөздер мен қылықтар, қоршаған ортаны тануынан бастау алады. Ата-анасымен, құрдастарымен және үлкендермен қатынасы, қоршаған ортаның әрекеті, олардың көңіл-күйі, әдебі, сөздері және ишараттары, олардың сырт келбеті баланың дүниетанымын қалыптырады.

Эстетикалық тәрбие — бұл адамның ақиқатқа деген нақты бір қалыптасқан қатынасы. Эстетикалық тәрбиенің екі негізгі атқарымын баса көрсету керек: тұлғаның эстетикалық-құндылықтық бейімделуін қалыптастыру және эстетикалық-шығармашылық потенциалын дамыту. Эстетикалық тәрбие кезінде адамның эстетикалық түйсіну және алаңдау қабілеті, эстетикалық талғамы, шығармашылыққа ұмтылысы, сонымен қатар, өнерде, өмірде, күнделікті әрекеті мен мінезінде эстетикалық құндылықтар құруға талпынысы қалыптасып, дамиды. Адамға болмыстың және өнердің эстетикалық әсерінің күші, оның эстетикалық түсінікті қабылдау қабілетіне байланысты.

Адамның табиғаттағы әдемілікке, адам өміріндегі және өнердегі эмоциялық қатынасы *эстетикалық сезімнен* тұрады, оған жеке ерекшелік бере отыра, оны байытады. Эстетикалық сезім, мақсатты немесе байқаусыз эстетикалық тәрбиенің өнімі болып табылатындығын атап өту керек.

Эстетикалық сезімнің тұрақтылығы және әлеуметтік маңыздылығы *эстетикалық қажеттілікпен*, яғни адамның эстетикалық құндылықтарға қызығушылығымен бекітіледі. Эстетикалық көркемдікке деген ішкі қажеттілік тұлғаның эстетикалық мәдениетінің іргетасы болмақ. Эстетикалық және көркем мәдениет — бұл тұлғаның рухани кейпін құрайтын бөлік. Зияткерлік, адам әрекеті мен ұмтылысының шығармашылыққа бағытталуы, тұлғаның әлемге, тұтас болмысқа жоғары рухтылықпен қарым-қатынаста болуы секілді қасиеттер адам бойынан эстетикалық және көркем мәдениеттің орын алуына және дамуына байланысты. Болмысқа деген эстетикалық қатынас эстетикалық сезімнен басталады, олар өзгере, дами келе эстетикалық талғамның құрылуына алып келеді.

Эстетикалық талғам — адамның түрлі эстетикалық нысандарды қабылдау мен бағалаудағы қанағаттану немесе қанағаттанбау (ұнату не ұнатпау), шындық өмір мен өнердегі көркемдік пен ұсқынсыздықтың аражігін ажырата алу қабілеті. Басқаша айтқанда, талғам сезімдік құбылыс ретінде орын алады ішкі ой қорытуда емес сезімде көрініс табады. Музыка туралы айтып жатқанда ләззат алуға бола ма, балеттен - либеретто бойынша ше? Әрине, жоқ. Талғам — бұл бағалау және тек болмысқа және тәртіпті құрайтын қатынас сипаттамасын сипаттайтын бағалау жүйесі. Мысалы, егер адам қатал күш көрсетуден ләззат алатын болса, онда оның тәртібі қаталдық және қайырымсыздықпен сүйемелденеді деген сөз.

Жақсы эстетикалық талғам нағыз әдеміліктен ләззат алу және ұсқынсыздықтан эмоционалды бас тарту қабілеттілігін сипаттайды, сонымен қатар ол еңбекте, тәртіпте, тұрмыста және өнерде әдемілікті бастан кешіруге және құруға мүмкіндік береді.

Егер адам көркемдік атаулыны көрмейтін болса және ұсқынсыздықтан ләззат алатын болса, оның эстетикалық талғамы жағымсыз талғам болып есептеледі.

Біз, «талғамға талас жоқ» дейміз, алайда бұл сөздер тек қана жақсы талғамға қатысты қолданыла алады. Әрине, әр адамның талғамы оның тірбиесіне, дағдысына, мінезіне, өмірлік тәжірибесі мен адамдармен қарым-қатынасына байланысты қалыптасады. Эстетикалық талғам қоршаған орта және өмір салты әсерінен құрылады. Алайда, талғамдық бағалаулардың жалпы бағытын адамның мақсат-мұраты мен дүниетанымы анықтайды.

СҰРАҚТАР ЖӘНЕ ТАПСЫРМАЛАР

1. Эстетикалық тәрбиенің негізін не құрайды?
2. Эстетикалық талғам түсінігіне өзіңіздің болашақ кәсіби қызметіңіз тұрғысынан анықтама беріңіз.

1.4. ЭТИКАЛЫҚ МӘДЕНИЕТ ТУРАЛЫ ЖАЛПЫ МАҒЛҰМАТ

Өмір ағымында адам басқа адамдармен іскери қатынасқа түседі. Бұл қатынастарды реттеушілердің бірі мораль болып табылады. Онда біздің жақсылық және жамандық, әділеттік және әділетсіздік туралы түсініктеріміз сипатталған. Мораль адамға қоршаған орта мен айналадағы адамдар тәртібін бағалауға, өмірінің дұрыс не бұрыс бағытта жүріп жатқандығын ұғынуға, және не нәрсеге талпыну керектігін бағалауға мүмкіндік береді. Адам егер моральдық норманы жақсы түсініп және оларға іскери қатынаста арқа сүйейтін болса, қарым-қатынасты тиімді етіп, нақты мақсаттарға қол жеткізе алады. Егер ол моральдық нормаларды есепке алмаса және олардың мазмұнын бұрмалайтын болса, онда қатынас қиындықтар тудырады немесе бұзылады.

Адам тәртібін кім ойлап тапқан? Неге бір тәртіп қоғамның оң көзқарасына ие болса, басқасы — кінәраттанады? Бұл сұрақтарға жауапты этика береді.

Этика — философияның ежелгі салаларының бірі болып табылатын *мораль туралы ғылым* (адамгершілік). «Этика» (грекше *ethos* — дәстүр, ғұрып) терминін Аристотель енгізген. (384— 322 жж. б.з.д.), айта кететіні алғаш этиканы «тәжірибелік философия» ретінде есептелген, яғни ол, дұрыс, адамгершілікті әрекеттер жасау үшін біз не істеуіміз керек деген сұрақтарға жауап беру тиіс болған.

Мораль (латынша *moralis* — адамгершілік) — *бұл адамдар мойындаған этикалық құндылықтар жүйесі*. Ол қоғамдық өмірдің барлық салаларында: еңбекте, тұрмыста, жеке өмір мен отбасы өмірінде, халықаралық қатынастарда адамның мінез-құлық, іс-әрекетін реттеп, белгілі бір жүйеге келтіріп отырады.

Әу баста «этика» және «мораль» ұғымдары бір мағынаны берген. Бірақ кейін, ғылым және қоғамдық сана дамыған соң, олардың мазмұндары екі бөлек болды.

Этиканың категорияларына жақсылық, жамандық, жауапкершілік, әділдік, парыз жатады.

Жақсылық және жамандық — адамгершілік әрекеттің көрсеткіштері. Нақты солардың призмасы арқылы адамның әрекеттері, оның барлық қызметі бағаланады. Этика жақсылықты әрекеттің моральды мәні ретінде қарастырады. Ол жағымды нормаларды, адамгершілік талаптарын біріктіреді және идеал ретінде көрініс табады, және еліктеу үлгісі болып табылады. Жақсылық, рақымшылдық ретінде де көрініс табады, яғни тұлғаның моральды қасиеті бола алады. Жақсылық жамандыққа қарсы, бұл категориялардың арасында әлем туғаннан бері күрес жүріп жатыр. Көп ретте моральды жақсылықпен, жағымды тәртіппен ұқсатып жатады, ал жамандық

моральсыздық және адамгершіліксіздік ретінде қарастырылады. Жақсылық және жамандық— қарама-қайшылық, түнсіз күннің, жоғары және төмен, жарықтың қараңғылықсыз өмір сүре алмайтындығы сияқты, олар бір-бірінен өмір сүре алмайды, солай бола тұра олар тепе-тең емес.

Моральға сәйкес әрекет ету — жақсылық пен жамандықтың арасынан таңдай отырып, өз өміріңді жамандықты азайтып жақсылықты көбейтіп сүруге тырысу. Моральдың басқа да маңызды категорияларының бірі - парыз, жауапкершілік егер ол жақсылық үшін күрестегі қиындық пен күрделілікті түсінбесе, онда ол адам тәртібіндегі маңызды қағидалары бола алмайды.

Мораль нормалары өзінді қалай ұстауда, уағыз және қағидаларды өзінің идеялық көрінісін табады. Тарихтағы адамгершіліктің ең бірінші ережелері былайша қалыптасқан: «Басқалардың саған қарым-қатынасы қалай болғанын қаласаң, оларға да сондай қарым-қатынаста бол» Бұл қағида б.з.б. VI—V ғ. бір-бірінен тәуелсіз түрлі мәдениет ошақтарын Вавилон, Қытай, Үндістан, Еуропада бір уақытта қалыптасқан. Кейін ол үлкен мәнге ие болғандықтан, "алтын" атала бастады. Бұл қағида күні бүгінге дейін өзектілігін жоғалтқан емес, және адамның өзге адамдардың мүддесін қорғай білгенде ғана адам қалпын сақтап қалатындығын әрдайым есте сақтаған жөн. Жеке бастың қажеттілігі барлық адамға тән қасиет, бірақ өзінді өзге адамдарды құрметтеу арқылы жоғарыға көтеру адамгершілік моралінің негізі болып табылмақ.

Матфейдің Евангелиясына былай делінген: «Барлық жағдайда, сіздерге адамдар қандай әрекет жасағанын қаласаңыз, сіз олармен солай әрекет жасаңыз» (7 т. 12 б.).

Адам және қоғамның адамгершілік өмірі екі деңгейге бөлінеді: бірінші тараптан — бұл нақтылықтың болғандығы: пейіл, нақты күнделікті тәртіп, басқа тараптан — бұл болуы тиіс нәрселер: тиісті, идеалды үлгідегі тәртіп.

Іскери қатынаста біз нақты және тиісті қарама-қайшылықтармен жиі соқтығысамыз. Бір жағынан адам өзін өнегелі ұстауға тырысады, тиісті түрде, ал екінші жағынан оған өзінің қажеттіліктерін қанағаттандыру қажет, оны жүзеге асыру көп ретті адамгершілік нормаларын бұзумен байланысты. Иделды елестету және практикалық есеп арасындағы күрес адамның ішінде жанжал тудырады, ол іскери қатынасты, іскери қарым-қатынаста өткір көрініс табады. Іскери қатынастың әдебі жалпы әдептің жеке жағдайы болғандықтан және құрамында негізгі сипаттамалар бар, онда **іскери қатынас әдебі** деп адамдардың кәсіби қызметіне қатынасты және әрекеттерді реттейтін адамгершілік норма және ережелердің жиынтығын айтады. Сол себепті, «Іскери қатынас әдебі» курсы оқу барысында іскери қатынаста қалай әрекет ету керектігі туралы, сіз осы ережелерді қабылдап және осыған сәйкес әрекет ету керек екендігіңіз туралы айтамыз.

Қоғамда әрекет ететін, тәртіп нормалары және ережелері, жеке және

қоғамдық қызығушылықтарды келістіру, адамның қоғамға қызмет етуін бұйырады. Моральды нормалар дәстүрлер мен ғұрыптарға сүйенеді, ал мораль бізге қызметті жанымыздағы адамдарға кесірі тимейтіндей етіп орындауды үйретеді.

Іскери қатынастың негізгі элементтерінің бірі болып *адамдардың адамгершілік тәртібі* табылады. Ол жалпы адами мораль қағидалары және нормаларға сүйенеді — адами адамгершілікті, намысты, ар-ұятты, парыз сезімін және басқаларды құрметтеу.

Ар-ұят — бұл адамның өзінің әрекеттерін түйсінуі, соның арқасында біз өз әрекеттерімізді бақылаймыз және өз әрекеттерімізге баға береміз. Ар-ұят борышпен тығыз байланысты. *Борыш* — бұл өз міндеттерін адал түрде орындауды түсіну (азаматтық және қызметтік). Ар-ұят бізді өз әрекеттеріміз үшін қоршаған ортаның алдында ғана емес, сонымен қатар өзіміздің алдымызда жауапты болуға мәжбүрлейді.

Моральды кейіпті құру кезінде «намыс» түсінігі аса маңызды. Бұл тұлғаның адамгершілік қызметі және мінсіз атағын мойындау. Офицердің намысы, бизнесменнің намысы, серінің намысы — дәл осы атақтар, оған тиесілі әлеуметтік немесе кәсіби топтың атағын қолдауды талап етеді. Намыс адамды адал еңбек етуге, шыншыл, әділетті, өз қателіктерін мойындай білуге, өзіне талап қоюға міндеттейді.

Абырой өзін құрметтеуде көрінеді, өз тұлғалығының маңыздылығын түсінуде көрінеді, ол адамға кемсіну, жағымпаздану және өз пайдасы үшін жалпақтауға жол бермейді. Алайда, өзінің абыройын шамадан тыс сезіну адамға жараса бермейді. Тұлғаның өз абыройын жұрт алдында көрсетуден алыс болуы *қарапайымдылық* деп аталады. Қоғамда, ұжым алдында өзіндік орны бар адам үшін өзінің артықшылықтарын ел көзіне көрсетіп, бағасын асыруға тырысу, айналасындағы адамдарды өзін ешкімнің алмастыра алмайтындығына иландырудың еш қажеті жоқ.

Іскери қатынас мәдениетінің бөлінбес бөлшегі тектілік болып табылады. Ол өзіне жағымсыз болып табылған адамдарға дөрекі қатынаста болмайды, олардың сыртынан былапыт сөздер айтпайды. Тектілік көрсетілген көмегі үшін оны жария етуді және алғысты қажет етпейді.

СҰРАҚТАР ЖӘНЕ ТАПСЫРМАЛАР

1. «Этика» және «мораль» термині нені білдіреді және қалай пайда болды?
2. Жақсылық және жамандық деген не?
3. Адамгершіліктің «алтын» ережесін құрыңыздар.
4. "Іскерлік қатынас мәдениеті" түсінігінің негізгі элементтері қандай?

1.5. КӘСІБИ ЭТИКА

Ежелгі уақыттан бері Еуропаның Батыс және Шығысында этикалық нормаларды және іскери қатынас құндылығын ескеруге үлкен мән берген. Әсіресе, олардың істі жүргізуде оң тиімділігі баса айтылған.

Кәсіби моральды нормалар сыпайылық, кішіпейілділік, әдептілік, еңбексүйгіштік болды және солай болып қала береді.

Сыпайылық — *басқа адамдарға, олардың абыройына құрметпен қарауды білдіреді*. Сыпайылықтың негізінде амандасу және тілектестік көрініс табатын ақ пейілділік жатыр. Мысалы, біз қайырлы таң, қайырлы түн, сәттілік және денсаулық және т.б. тілейміз. Атақты испан жазушысы Сервантестың (1547—1616) біз үшін, сыпайылық сияқты ешнәрсе арзан түспейді және соншалықты қымбат бағаланбайды деген сөздері кеңінен танымал. Сыпайы адам — бұл *жұмсақ* адам, ол бірінші болып құрмет көрсетуге тырысады, көлікте бірінші болып орын ұсынады, есікті ашып ұстап тұрады.

Сыпайылықтың тағы бір көрінісі — *биязылық*, кез келген жағдайда және әсіресе, жанжал кезінде өзін әдепті ұстай білу. Биязы әрекет серіктесті тыңдай білу, және оның көзқарасын түсінуге ұмытылысында жатыр. Сыпайылықта *әдіптілік* және *шамасын сезу* бар. Әдепті болу — адамның абыройын түсірмей, тығырыққа тірелген жағдайдан намысын таптамай шығуға мүмкіндік береді, және ол керек жерінде амалын тауып ескертпе жасау деген сөз.

Моральды нормалар жиынтығы, олар адамның кәсіби парызына деген қатынасын, кәсіби этика түсінігіне кіретін түсініктерді анықтайды. Кейбір кәсіби еңбекке қоғам моральды талаптарды көтеруді талап етеді. Мамандардың өз міндеттерін орындау кезінде жоғары біліктілікті көтеру көзделеді. Бұл қызмет көрсету, көлік, денсаулық сақтау, басқару, тәрбиелеу саласындағы мамандықтар. Себебі, бұл кәсіби топтардың еңбегі тікелей адамдармен қатынастан тұрады.

Әрбір кәсіби этика мамандықтың ерекшелігімен анықталады және мораль аумағында арнайы талаптарды қажет етеді. Мысалы, әскери қызмет қызметтік парызды нақты орындауды, ерлікті, тәртіптілікті, Отанға адалдықты қажет етеді. Медициналық этиканың өзгешелігі адамның денсаулығына, оны жақсартуға және сақтауға бағытталған. Алайда, кез келген кәсіби этиканың өзгешелігі жалпы адами және этикалық нормаларды ескеруі қажет. Бұл пайымдауды мысалда қарастырайық.

Әлеуметтік жағдайымызға және жасымызға қарамастан, біздің барлығымыз сатып алушы болып табыламыз. Сатып алушы нені қалайды? Біріншіден, сапалы, сәнді, қол жетімді бағамен ыңғайлы тауар алуды қалайды. Екіншіден, сатушының білікті, сыпайы қатынасын қалаймыз. Ал сатушының міндеті тұтынушының тілегін және тұтыну ықыласын

қанағаттандыруда болып табылады. Сол себепті, сауда саласы қызметкерінің тұтынушыға байланысты кәсіби этикасының маңызды талаптары *ықыласты болу, сыпайылық, ақ пейілділік болып табылады.*

Сатушы және тұтынушының іскери қатынасы амандасудан басталады, және күлкімен сүйемелденуі тиіс. Амандасқаннан кейін: «Мархабат, Сізді не қызықтырады?» немесе «Мен Сізді тыңдап тұрмын» деген сөздерді айту қажет. Егер сатушы клиентпен жұмыс істеп жатқан болса, «Сіз не көрмей тұрсыз ба, менің қолым бос емес» деп айтудың орнына, кешірім сұрап, күте тұруды өтінуі керек. Қолы босағаннан кейін, сатушы сатып алушының қажеттіліктерін сұрайды, сосын тұтынушыны қызықтыратын тауар түрлерін ұсынып, сипаттап береді.

Кәсіби сатушы тұтынушының жынысын, жасын есепке алып, оның психологиялық ерекшелігін ескереді (агрессиялық, байсалдылық, батылдылық-батылсыздық, сенгіштік—сенімсіздік). Дүкенде жас және егде адамдардың, әйелдер мен еркектердің әрекеттерінде айырмашылық бар екендігі расталған. Мысалы, ер адамдар дүкенге мақсатты түрде келеді, олар өздеріне не керектігін біледі, егер ол тауар болса оны сатып алады. Олар көп ретте, әйел адамдарға қарағанда, сатушының ықпалына көбірек түседі, олар сатушыдан кеңес күтіп, одан бағдар алады. Әйелдер таңдауда өздеріне үміт артады, олар өнімді ұзақ қарайды, сол себепті оларды асықтыруға кеңес берілмейді.

Сатушының кәсібилігі оның *этикалық тәрбиелігімен* күшейеді, ол оның сөзінен, ым-ишаратынан көрінеді. Әдепсіздік, тұрпайылық және ашушаңдыққа жол берілмейді. Сатушы кез келген жағдайда ұстамды болуы керек. Мысалы, егер сатып алушы тауарды ұзақ уақыт қарап, егжей-тегжейлі сұрастырып және қызығушылық танытса, бірақ тауарды алмайтын болса да, қызметші тұтынушының бұл әрекетіне еш кейістік білдірмеуі керек. Ол тіпті тәрбиесіз және агрессивті сатып алушылармен ұстамды болуы керек, себебі қаталдыққа қаталдықпен жауап беру жақсы әсер бермейді. Керісінше, жағдай ушығып, кикілжің туындайды, көп ретте әкімшіліктің араласуын талап етеді. Сатушының сатып алушымен қатынасының аяқталуы таңдалған тауар үшін ақыны қабылдау және қаптаумен аяқталуы керек, одан кейін сатушы сауда жасағаны үшін рахмет айтуы тиіс.

Өз кезегінде, сатып алушыға сыпайылық туралы есте ұстауы керек, өзінің жағымсыз эмоциясы және жаман көңіл-күйіне ұстамды болуы керек.

Сауда этикасында сыртқы келбет және киім, яғни стаушының эстетикалық түріне деген талаптар ерекше орын алады. Талғамсыз және лас киім, таралмаған шаш және кір қол сатып алушыны сауда жасаудан және дүкенге келуден айнытып жіберуі мүмкін. Оның үстіне, сауда қызметкелеріне тек қана сатып алушылармен ғана емес, өзара сөйлескенде де дұрыс сөйлеу керек!

Кәсіптің ерекшелігіне қарамастан, қашанда тәртіптің норма және ережелеріне назар аудару қажет, клиентке, әріптестерге қатысты міндеттерге

назар аударып, өзінді-өзің ұстай білу маңызды, шыдамды болып, келушіні мұқият тындап, сонымен қатар лайықты сырт келбетте болып және сөз мәдениетін сақтауы керек.

СҰРАҚТАР ЖӘНЕ ТАПСЫРМАЛАР

1. «Кәсіби этика» түсінігі нені білдіреді?

2. Кәсіби тәртіпке адамгершілік талаптар қойылады. Келесі жағдайларда қандай талаптар қойылады:

а) жинақ банкінің кассирі жұмыс орнынан шығып кетті және соның нәтижесінде клиенттерге қызмет көрсетуде кідіріс орнады. Кассир жұмыс орнына келген соң: «Кешіктіргенім үшін кешіріңіз, қазір барлығын тез реттеймін», - деді;

б) өзіне-өзі қызмет көрсету секциясында сатып алушы киіп көру үшін бірнеше туфлилерді алды және оның қасында тұрған бірнеше жұп аяқ киімдер құлап қалды. Сатып алушы қобалжып және ұялып қалды. Сатушы сатып алушыға «Ештеңе етпейді, мұндай жиі болып тұрады», - деп, ақырын келді де аяқ киімді орнына қойды.

ІСКЕРИ АДАМНЫҢ ӘДЕБИ ЖӘНЕ ИМИДЖЫ

Кез келген істің сәттілігі көп жағдайда, іскери этикет, адамгершілік және эстетикалық талғамға негізделген қатынас формасы және қылығынан тұратын, адам әрекетінің мәдениетіне байланысты. Қызмет көрсету және бизнес мәдениеті клиенттердің адалдығын сақтап қалуға көмектеседі. Мамандардың есептеулеріне қарағанда, клиенттерді сақтап қалу, жаңалардың сеніміне кіруден 5 есе арзан. Бизнесе ереже бар: өз клиенттерің, қызметкерлеріңе қамқорлық жаса, ал нарық саған қамқорлық жасайды. Осылайша, этикетті, тәртіп мәдениетін білу сізге және сіздің ұйымыңызға жақсы бедел ғана беріп қоймай, экономикалық тиімді болып табылады.

2.1. ІСКЕРИ ӘДЕП ЖӘНЕ ОНЫҢ ҚАҒИДАЛАРЫ

XVIII ғ. басында Ұлы Петр барлық адамға қатысты «этикет бұзу туралы» жарлық шығарды, және бояр, дворян сословиелерінің этикет ережелерін сақтауын қатаң қадағалады; бұл үкім, әсіресе, астана қалаларында кең етек жайды. I Петр билігі кезінде Ресейде батыстық этикет барынша кең тарайды: өзін-өзі ұстау мәнері мен формалары, киім үлгілері мен стилі. Елизавета мен Екатерина II билігі тұсында Ресей халқының ұлттық мәдениеті ерекшеліктеріне жауап бере алатын этикет ережелері басымдыққа ие болды.

Уақыт өте келе қоғамдық прогресс мәдениеттің байи түсуі мен түрлі елдердегі өзін-өзі ұстау ережелерінің бір-бірімен өзара кірігуін алып келді. Іс жүзінде ешқандай дипломатиялық, саяси, мәдени, экономикалық қатынастар әдеп нормаларынан тыс болуы, яғни оларсыз іске асуы мүмкін емес.

Әдеп (фр. *etiquette*) — тәртіп мәнері.

Манерлер — бұл өзін ұстай білу тәсілі, тәртіптің сыртқы формасы, басқа адамдармен қатынас, сонымен қатар, сөйлеуде қолданылатын үн, интонация және мәнер. Одан бөлек, бұл адамға тән қимыл-қозғалыс, жүріс-тұрыс, ым-ишара жиынтығы.

Жақсы мәнер деп адамның өз қылығындағы қарапайымдылық пен өзін-өзі ұстай білу, өз тәртібін бақылауда ұстай білу, басқа адамдармен ұқыпты және әдепті қатынаста болу болып есептеледі. Жаман мәнер деп қатты

сөйлеу, күлу, былапыт сөздерді қолдану, қаталдық, сыртқы келбеттің салақтығы, айналадағы адамдарға қастандық ойлау, өз ашуын тежей алмау, әдепсіздік болып есептеледі.

Мәнер адам тәртібінің мәдениетіне жатады және әдеппен реттеледі. Ал тәртіптің шынайы мәдениеті — адам әрекеті барлық жағдайларда адамгершілік қағидаларға негізделген жерде.

Әдептің тарихи туан жері Италия болып табылатындығын айтып кетейік, ол Еуропаның өзге елдерінен білімділіктің жоғары деңгейімен ерекшеленген. Онда бай және атақты адамдардың жақсы мәнерге ие болуы тиіс және өзін қоғамда ұстай білуі керек деп есептелген.

Әдептің бірнеше түрі ажыратылады:

сарай әдебі — монарх сарайлары кезінде орнатылған қарым-қатынас тәртібі мен түрі;

дипломатиялық — түрлі сапарлар, кездесулер, сөйлесулер кезінде дипломатиялық қызметкерлер және ресми тұлғалардың тәртіп ережесі;

әскери — әскерде жалпы қабылданған ережелер мен нормалар, оларсыз тәртіпсіздік орнайтын ережелер жинағы;

жалтыазаматтық (ақсүйектік) — азаматтардың бір-бірімен қатынасы кезінде сақталатын ережелер, дәстүр және шарттылықтар;

іскерлік — қызметтік, іскери қатынастағы тәртіп ережелерінің жинағы. Ол кәсіби іскери адам тәртібінің моралының маңызды жағы болып табылады.

Әдептің талаптары, соның ішінде іскеридің де талаптары, тұрақты емес, олар уақыт өте келе өзгереді.

Іскери этикеттің негізін құрайтын қағидаларды қарастырайық¹. *Парасатты мағына*: дәл осы парасатты мағына, іскери әдептің тәртіпті орнатып және қолдап отыруға, уақытты үнемдеуге және басқа да саналы мақсаттарға бағытталғандығын білдіреді. Іскери әдептің нормалары парасатты мағынаға қарама-қайшы келмеуі тиіс.

Еркіндік: іскери әдептің нормалары мен ережелері бар болып және орындалатындығына қарамастан, олар бизнес бойынша серіктес таңдауына әсер етпеуі керек, тараптар арасында келісімді орындау әдістерін таңдау еркіндігіне кедергі келтірмеу тиіс. Еркіндік түрлі ойлар мен көзқарастарды білдіру, ұлттық ерекшеліктер және дәстүрлердің орын алуына шыдамды қатынасты білдіреді.

Әдептілік: іскери этикет жақсылыққа бағытталған және негіз бойынша моральды болуға міндетті (1.4, 1.5 бөлм. еске түсіріңіз).

Ыңғайлылық: іскери әдептің нормалары және ережелері бизнес бойынша серіктестер үшін ыңғайлы болуы тиіс, олар іскери адамдарды

шектеп, іскери қатынастың дамуына кедергі келтірмеуі керек. Бәрі ыңғайлы

¹ Ботавина Р.Н. Іскери әдеп қатынасы. — М., 2001.

болуы керек: қызметтік кабинетті жоспарлау, іскери киім, сөйлесуді жүргізу ережелері, мұның өзінде бұл ыңғайлылықтар барлық қатысушылар үшін бірдей дәрежеде қамтылуы тиіс.

Мақсаттылық: іскери әдептің әрбір ұйғарымы нақты мақсаттарға қызмет етеді (презентация, сөйлесулер, іскери әңгіме және т.б.) олардың нақты мақсаты бар.

Үнемділік: ұйымның хаттама бөліміне «дұрыс құндылықпен» басшылық жасау міндетті, себебі әскери қатынас әдеби ұйым үшін тым қымбат болмауы тиіс.

Ескішілдік (консерватизм): сенімділік, тұрақтылық, мықтылық — бұл іскери қызығушылықты турдыратын қырлар. Киімдегі, мәнердегі консерватизмді дәстүрге бейілділік тиянақтылық және төзімділік сезімін шақырады.

Өзін-өзі еркін ұстаушылық әдеп нормалары табиғи, еш күштеусіз, жеңіл орындалады. Оларды сақтау күшпен орындалмауы тиіс, психологиялық жайсыздық тудырмауы керек.

Әмбебаптылық: іскери әдептің іскери қатынастың көптеген жақтарына бағытталған нормалары.

Тиімділік: келісімшарттардың орындалу мерзімінің, ұйымдағы кикілжіңнің азаюына септігін тигізетін іскери қатынастың стандарттары.

Этикет, тәртіптің тек қана сыртқы түрлерін орнатуды болжағанымен, ішкі мәдениетсіз, этикалық нормаларды сақтамай, нағыз іскери қатынас орнату мүмкін емес. Дж.Ягер өзінің «Іскери әдеп» кітабында, әдеппен байланысты әрбір проблема, мақтанудан басталып және сыйлық алмасудан аяқталатындар, этикалық норма негізінде шешілуі тиіс деп жазған. Іскери әдеп мәдени тәртіпті сақтап, адамға құрметпен қарауды негіздейді.

Дж.Ягер іскери қатынас этикетінің алты негізгі ережесін құрастырған¹.

1. *Барлығын уақытында жаса.*

Кешігу тек қана жұмысқа кесірін тигізіп қана қоймай, ол адамға сенім артуға болмайтын ең бірінші себепті білдіреді. «Уақытында» қағидасы есепке және сізге басқа да тапсырылатын тапсырмаларға да байланысты.

2. *Артық сөйлем.*

ұл қағиданың мәні, сіз мекеменің құпияларын және нақты бір

отырыстың, жеке бастың құпияларын сақтауға міндеттісіз. Ешқашан ешкімге, қызметтес, бастықтан немесе қол астыңыздағы адамнан оның жеке өмірі туралы естігенді біреуге қайталап айтпаңыз.

3. *Сыпайы, тілектес және жайдары болыңыз.*

Сіздің клиенттеріңіз, тапсырыс берушілеріңіз, сатып алушыларыңыз,

¹ *Ягер Дж.* Іскери әдеп. Бизнес әлемінде аман қалып және жетістікке қалай жету/ Ағылш. ауд. — М., 1994.

қызметтестеріңіз немесе қол астындағыларыңыз сізге қанша рет болса да мін тағуы мүмкін, алайда сіз бәрібір өзіңізді сыпайы, тілектес және жайдары ұстауға міндеттісіз.

4. *Тек өзіңіз туралы ғана емес, өзге туралы да ойлаңыз.*

Ілтипат тек қана клиенттер немесе сатып алушыларға ғана емес, ол қызметтестер, басшылық және қол астындағыларға да таралуы тиіс. Қашанда әріптестер, басшылық және қол астындағылардың сыны мен кеңестеріне құлақ асыңыз. Бірден дауыс көтеріп, қатты сөйлеп кетпеңіз, егерде біреу сіздің жұмысыңыздың сапасынан күдіктенетін болса, өзге адамдардың ойы мен тәжірибесін бағалай алатыныңызды дәлелденіз. Өзіңізге деген сенім сізге қарапайым болуға кедергі жасамауы керек.

5. *Лайықты киініңіз.*

6. *Жағымды сөйлеңіз және жазыңыз.*

Іскери әдеп іскери қатынаста сәттілікті қамтамасыз ететін, ұзақ бойына сұрыпталған ережелер мен тәртіп нормалары. Іскери әдеп ержелері, тәртіп мәдениеті әлем бойынша бизнесмендерді, экономикалық және қаржылық қызығушылықтарын жақындатуға септігін тигізеді.

СҰРАҚТАР ЖӘНЕ ТАПСЫРМАЛАР

1. "Әдеп" сөзі нені білдіреді және бұл түсініктің пайда болу тарихы қандай?

2. Іскери этикеттің іскери қатынас әдебімен байланысы қандай? қалайша байланысты?

3. Іскери әдептің негізгі қағидаларын құрыңыз.

4. Дж.Ягер құрған іскери қатынастың алты қағидасына түсінік беріңіз.

5. Қызмет көрсету және бизнес саласында тиімді іскери қатынас орнату үшін іскери әдеп талаптарын орындаудың қандай маңыздылығы бар?

6. «Менің болашақ мамандығымда іскери әдептің рөлі» тақырыбына хабарлама (баяндама) әзірлеңіз.

2.2. СӨЗ ӘДЕБІ

Әдеп біздің әрекеттерімізден көрініс табады. Адамдарға деген қатынаста *сөз әдебі* маңызды рөлге ие.

Парсы жазушысы және ойшылы Саадидың (ок. 1203, 1210— 1292) «Сен ақымақсың ба әлде данасың ба, ірісің бе, кіші ғанасың ба, білмейміз оны сөз айтқаныңша» деген сөзі бар. Адам аузынан шыққан сөз сол адамның мәдениет деңгейін көрсететін индикатор секілді. «Двенадцать стульев» романында И. Ильиф пен Е. Петров Эллочка –«кісі етін жегіштің» сұрықсыз, аянышты сөз саптауын келемеж қылады.

Іскерлік әдепте амандасу, алғыс айту, қарату, кешірім сұрау сөздері ерекше орын алады. Сатушы сатып алушыға "сен" қарапта сөзін қолданды,

біреу қызметі үшін алғыс айтпады, жаман қылығы үшін кешірім сұрамады — мұндай сөйлеу этикетінің нормаларын орындамау ренішке, кейде тіпті кикілжіңге алып келеді.

Іскерлік этикет мамандары *қаратпа сөздерге* көп мән береді, себебі біз адамға қандай қатынас жасасақ, әрі қарайғы коммуникация, қарым-қатынас формасы да солай өрбиді. Тұрмыстық орыс тілінде Польшадағыдай «пан» - «пани» дегендей әмбебап қаратпа сөздер жоқ, сондықтан, бейтаныс адамға қаратпа сөз ретінде жақсыз (безличный) форманы қолданған жөн, мысалы: «кешіріңіз, қалай өтуге болады...», «Ғафу етіңіз...». Бірақ кейде жақты формаларды да қолдануға тура келеді. Мысалы: «Құрметті жолдастар! Эскалатор жөндеуде болғандықтан метроға кіру шектелген». Жолдас сөзінің орыс тіліндегі аудармасы «товарищ» сөзі орыс тілінің байырғы сөзі. С.И.Ожегова сөздігінде бұл сөзге «бір адамға көзқарасы, іс-әрекеті, сонымен қатар, біреуге достық ниетті адам»¹.

Сонымен қатар, тұрмыста «азамат» қолданылады, ол да көп мағыналы сөз. Ол: осы мемлекеттің тұрақты елді-мекеніне тұратын, осы мемлекеттің барлық заңдарын, құқықтарды қолданатын тұлға; үлкен кісі, ер адам және оған қараптану; отанға, еліне және өзінің жеке қызығушылығын қоғамдыққа бағындыратын адам, дегенді білдіреді. "Азаматша» сөзі алғашқы екі мәнге сәйкес келеді. Замануи қаратпа: «Азаматтар! Жол ережесін бұзбаңыздар" ресми және қатандықты білдіреді. Ал, «Азаматша, кезекке тұрыңыз!» қаратпасында, қатынастағылардың арасындағы арақашықтықты білдіреді. Өкінішке орай, көп ретті жыныстық ерекшеліктер бойынша қаратпаларды көп естуге тура келеді: «Жігітім, жылжысаңызшы!»; «Ханым, сөмкеңізді жолдан алыңызшы!». Сөздік қатынаста тарихи қалыптасқан стереотиптер бар. Бұл: «Мырза», «ханым», «қожайын» және көпше түрі «мырзалар», «ханымдар» сөздері. Іскери жағдайдарда "мырза» қаратпасы қолданылады.

Қаратпаның кез келген түрін қолданған кезде, ол адамға деген құрметті көрсетуі тиіс, оның жынысын, жасын және нақты жағдайды

ескеруі керек. Біз кімге жүгініп жатқанымызды нақты сезінуіміз керек.

Әріптестерге, бағыныштыларға, бастыққа қалай жүгіну керек? Себебі, ресми қатынастарда қаратпа түрлеріндегі таңдау шектеулі. Іскери қатынастардағы қаратпаның ресми түрлері «мырза» және «жолдас» болып табылады. Мысалы, «Директор мырза», «Иванов жолдас», яғни қараптадан кейін лауазымын немесе тегін айтып кету керек. Бастықтың қол астындағыларға көп ретте тегі бойынша қаратып жүгініп жатқанын естуге болады: «Петров, маған I тоқсан бойынша есепті алып келші». Бұл жерден, басшының қол астындағы адамға құрметсіз қарайтындығы сезіліп тұрғандығымен келісетін шығарсыздар. Сондықтан, оны қолданбау керек

¹ Ожегов С. И. Словарь русского языка. — М., 1988.

және атын, әкесінің атын атаған жөн. Бұл адамға – көрсетілген құрмет,

оның беделінің көрсеткіші, оның қоғамда алатын орнын көрсету.

Жартылай ресми қатынастағы қаратпа сөздерге толық атын айту (Дмитрий, Мария) жатады, бұл кезде, сөйлесу барсында "сен" және "Сіз" деп қолдануға болады. Қаратпаның бұл түрі жиі кездеспеуі мүмкін және сұхбаттасты қатаң үнге бағыттауы мүмкін және кей кезде сөйлеушінің наразылығын білдіруі мүмкін. Көбіне мұндай қаратпаны үлкендер кішілерге қатысты қолданады. Ресми жүгінулерде қашанда "Сіз" деп сөйлеген дұрыс. Ресми қатынасты сақтай отырып, оларға ақ пейілділік және жылулық енгізуге тырысыңыз.

Кез келген қараптаны қолдануда биязылық сақтау қажет, ол жөнсіздік немесе дөрекілікке айналып кетпеуі керек, бұл тек қана тегін айтып қаратуға қатысты: «Николаич», «Михалыч». Мұндай түрдегі қаратпа, егде адамның жас басшылыққа (бригадир, шеберге) қатысты қараптасы болуы мүмкін. Немесе, керісінше жас маман егде жұмыскерге қаратып жүгінеді: «Петрович, жұмысты түске дейін бітіруге тырысыңыз». Бірақ кейде мұндай қаратпаларда иронияның сарыны бар. Сөйлесудің мұндай формасында "сен" қараптасын қолдануға болады.

Іскери қатынасты «Сізден» «сен» қаратпасына көшіруге үлкен мән беріледі, бұл ресми қаратпадан жартылай ресми қаратпаға көшу. Бұл көшулер біздің бір-бірімізге қатынасымызды білдіреді. Мысалы, егер бастығыңыз сізге атыңызды және әкеңіздің атын айтып қаратып жүрсе, ал кейіннен кабинетіне шақырып сізге атыңызды айтып жүгінсе, онда сенімді әңгіме болуы мүмкін деген болжам жасауға болады. Және керісінше, екі адамның арасында атын айтып қарату қабылданған болса, кейін кенеттен аты және әкесінің аты қолданылатын болса, бұл дұрдараз қарым-қатынас туралы немесе болатын әңгіме ресми болатындығын білдіреді.

Іскери әдепте *амандасудың* алатын орны зор. Бір-бірімізбен кездесіп біз: «Сәлеметсіз бе», «Қайырлы күн (таң, кеш)», «Салем» сияқты сөздермен алмасамыз. Адамдар бір-бірімен кездесуді түрліше белгілейді: мысалы, әскери адамдар құрмет көрсетеді, ер адамдар қол алысады, жастар қол бұлғайды, кейде адамдар көріскенде құшақтасады. Аmandасқан кезде біз бір-бірімізге денсаулық, бейбітшілік, бақыт тілейміз. Орыстың атақты жазушысы Владимир Алексеевич Солоухин (1924— 1997) өлеңдерінің бірінде былай деп жазған:

«Сәлеметсіздер ме!» -

дедік біз, жапа-тармағай иіліп,

Таныс емес жандар бір жерге кеп жиылып,

Бұнымен біз не ұғындырып үлгердік?

«Сәлеметсіз бе?» одан бөлек сөз айтылмады.

Бұл әлем не себеп болып нұрланды?

Бұл өмірдебақыт неден қуанды?

Ал енді: «Қалай амандасу керек?»; «Кіммен және қай жерде амандасу керек?»; «Кім бірінші амандасады?» деген сұрақтарға жауап беріп көрейік.

Кабинетке (бөлмеге, қабылдау бөлмесіне) кіріп келгенде, сол бөлмеде отырған адамдармен, сіз оларды танымасаңыз да амандасу керексіз. Бірінші болып кіші адам, ер адам әйел адаммен, бағынышты бастығымен, қыз бала егде адаммен амандасады. Қол алысу кезінде: бірінші болып қолын үлкен, бастық, әйел адам береді. Егер әйел адам қарапайым амандасумен шектелсе, онда ер адамға қол созудың қажеті жоқ. Табалдырықтан, үстел үстінен, және басқа да кедергілердің арасынан қол алысуа болмайды.

Ер адаммен амандасқанда әйел адам орнынан тұрады. Ер адамға да тұруға кеңес беріледі, егер ол айналасындағы адамдарды дүрліктіретін болса (театр, кино) немесе оны жасау ыңғайсыз болғанда (мысалы, машинада отырса) орнынан тұрмауға болады. Егер де ер адам жағынғысы келсе, онда амандасқан кезде ол оның қолын сүйеді. Әйел адам қолын қырындап, алақанын жерге қаратып береді, ер адам оның қолын алақанын жерге қаратып бұрады. Қолға еңкеюге кеңес беріледі, бірақ ерінді тигізу міндет емес. Бірақ естеріңізде болсын, әйел адамның қолын далада емес, орынжайда алған абзал. Бір-бірімен амандасу ережесі барлық елдерде бар, бірақ әрине бір-бірінен айтарлықтай өзгешеленуі мүмкін.

Таныстыру туралы бірер сөз. Искерлік әдепке сәйкес, біреуді таныстыру деген; оның атын, тегін, лауазымын, ол жұмыс істейтін мекеменің атын атау қажет. Ер адамды – әйел адамға, жасы кішіні — жасы үлкенге; лауазымдық мәртебесі неғұрлым төменді — лауазымдық мәртебесі неғұрлым жоғарыға; бір қызметкерді — қызметкерлер тобына иліктірген жөн. Таныстырып жатқан адамның атын айтқан кезде, кімге таныстырып жатырсыз, соның есімін де айту қажет. Таныстықты растау үшін таныстырғаннан кейін бірнеше сыпайы сөздермен алмасу немесе тездетіп әңгімелесіп кету керек. Бұл кезде бастама кімге таныстырды, сонда болуы тиіс: әйел адамға, жас үлкенге, және т.б. Таптауыр болған "Танысқанымға қуаныштымын" сөзін қолдануға кеңес берілмейді.

Искерлік қатынастың ажырамас бөлігі *сөйлеу мәдениеті* болып табылады, оның деңгейіне қатынас бойынша серіктестерді қабылдау деңгейі жатыр. Сөйлеу мәдениетінің төрт негізгі көрсеткіштерге бөледі:

- сөз құрамы және сөз қоры;
- айтылу;
- грамматика;
- стилистика.

Қысқаша әрбір көрсеткішті қарастырайық.

Сөз қоры сөйлеудің сапалы жағын сипаттпайды. Оған, былапыт сөздерден басқа, барлық сөздер кіре алады. Жаргон сөздер мен диалектілерді қолдану мүмкіндігіне ерекше назар аудару керек.

Диалект — бұл сөйлеу мәнері, кәсіби қоғамдық, әлеуметтік және территориялармен байланысты адамдармен сөйлесу үшін қолданылатын сөйленіс. Кіші және үлкен өзгешеліктер болуы мүмкін, бірақ олар көп ретте түсінуде қиындықтар тудырады. Спортшылардың, ұшқыштардың және т.б. диалектілері бар. Жаргон — бұл «бүлінген тіл», жалпы қабылданған тілден арнайы лексикасымен ерекшеленеді, оралымдардың экспрессивтілігімен (айқындылығымен) ерекшеленеді. Ол әлеуметтік жабық орталарда дамиды (мысалы, студенттік ұжымдарда). Жаргондарды, кәсіби терминдер көп қолданылатын кәсіби тілмен шатастырмау керек. Іскери қатынаста диалектілер және жаргондарды толығымен алып тастау қажет.

Сөздік қор сөйлеудің сандық сипаттамасы болып табылады. Сөздік қор неғұрлым бай болса, сөз сөйлеу соғұрлым жарқын, жан-жақты болады. Сөйлеушінің сөздік қоры үлкен болған кезде, тыңдап отырғандар шаршамайды, сөз еліктіріп және оңай есте сақталды. Сөйлеушіге стандартты оралымдарды қолданудың қажеті жоқ, олар сөзді мардымсыз етеді және тыңдаушыларды немқұрайлы етеді.

Шетелдік сөздерді көп қолданудың қажеті жоқ. Ой мағынасына нұқсан келтірмейтін орыс тіліндегі сөзді қолдану мүмкіндігі болса, соны қолданамыз.

Сөздердің айтылуындағы қателіктер, көп ретте "құлаққа ұрып" тұрады, екпінді дұрыс қоймау айтарлықтай көп кездеседі. Көпшілік жердегі мұндай қателіктер түсінбестік және мазақ тудырады, ал іскерлік әңгіме кезінде — ыңғайсыздық тудырады, себебі тыңдаушы не істерін білмейді, сөйлеушінің наразылығына және жақтыртпауына тап болып, қатені дұрыстарын немесе үнсіз қалып, "байқамағансып" өзінің сауатсыздығын дәлелдерін білмейді.

Іскерлік сөздің грамматикалық құрылымының бірқатар ерекшеліктері бар. Ауызекі – тұрмыстық сөз, түрлі етістіктерге бай көркемәдебиет тілі, ал іскери қатынаста (ауызша және жазбаша) орталық орынды зат есім алады. Іскери сөзде сын есімдерді өте сирек қолданады және одағай, есімдіктерді, зат есімнің ұлғайту не кішірейту жұрнақтарын мүлдем қолданбайды.

Сөйлесімнің ең қатты қызмет атқаратыны *стиль*. Стиль — бұл сөздің, жарқындығы, образдылығы, эмоционалдылығы. Әсіресе, сөйлеуде артық сөздердерді қоспауғы тырысу қажет («қысқаша айтқанда», «шынын айтқанда»), таптауыр болған, сөздер мен сөз тіркестерінен аулақ болу керек. Сөзде мәнерліктің және лепірменің болмауы стильдің жақсы нышаны болып табылады. Қысқалық, ең негізгі ойды белгілей алу, қорытынды шығара алу, мазмұндаудың логикасы және құрылымы, сәтті табылған сөздер, сөз құралдарының нақты сәйкестігі, ой және жағдай — мұның барлығы сөздің жақсы стилінің сипаттары.

Мәдени сөз — ең біріншіден, дұрыс, сауатты сөз. Бұл қатынасудың дұрыс түрі, сөйлесу мәнерінің, нақты таңдалған сөздері. Адамның сөздік қоры неғұрлым көлемді болса (лексикон), ол тілді соғұрлым жақсы меңгереді, көп біледі (қызықты коммуникант), өз ойын және сезімін жеңіл

жеткізеді, сонымен қатар өзін және басқаларды жақсы түсінеді.

Маманның ұсыныстары:

- Сөздердің дұрыс қолданылуын, айтылуын және екпінін қадағалап отыру керек;

- құрамында артық сөздер бар оралымдарды қолданбау (мысалы: «судай жаңаны» — «жаңа» сөзінің орнына);

- «паразит» сөздерден арылу («солай айтсақ», «осындай», «енді» және т.б.);

- менсінбеушіліктен, кесімділіктен және өзіне деген сенімділіктен арылу.

«Рахмет» айта білу, сыпайылық және әдептілік, дұрыс тілді қолдана білу және лайықты киіне білу жағымды сипатқа жатады, олар сәттілікке деген үмітті арттырады.

СҰРАҚТАР ЖӘНЕ ТАПСЫРМАЛАР

1. Бизнес саласындағы сөз этикетінің рөлін сипаттап беріңіз.

2. Неге сөзіне қарап адамның жалпы мәдениеті туралы шешім қабылдайды?

3. «Біреуімен талқыласаң — шаттанасың, біреуімен талқыласаң — мұңға батасың» мақалын қалай түсінесіз?

4. «Кәсіби мансаптағы сөз мәдениетін білудің маңызы» тақырыбында хабарлама (баяндама) әзірлеңіздер.

2.3. ЫМ НЕМЕСЕ ТАҢБАЛЫ ӘДЕП

Істі сәтті жүргізу үшін, мансапты жоғарылату үшін сөздік (вербалды) әдеппен қатар *бейвербалды (сөзсіз) іскерлік тілді* ескеру қажет (бейвербалды қатынас туралы неғұрлым толық ақпаратты 4.4 бөл.қар.). Бейвербалды тіл түсінігіне, тек қана серіктестің ым-ишаратын түсініп қоймай, өз тәртібінді де қадағалап отыру кіреді. Неліктен бейвербалды әрекетке қарап, адамның жалпы мәдениеті туралы шешім қабылдайды? Сұхбаттасқа сыпайы қалыппен, бетіне тура қарап отырып сұхбаттасуды және дөрекі кейіппен оған теріс айналып отырып сұхбаттасуды салыстырыңыздар. Ым-ишара арқылы адаммен амандасып және қоштасуға, таныс не таныс емес адамға қаратпа жасауға болады. Ым-ишара арқылы сұхбаттастың көңіліне тиіп, не болмаса көңілін көтеруге болады. Көпшілігіміз салтанатты және әдепсіз, достық пейілдегі және ресми ым-ишара арасындағы айырмашылықты білеміз. Не себепті ым-ишара адам туралы, оның тәрбиелілігі және өзін-өзі ұстау мәдениеті туралы көп нәрсе айта алады. Франсуа Сьюлже француз психологының зерттеуінше¹ адамдар сөйлескен кезде сөзге 7 %, интонацияға — 38 %, ым мен ишаратқа — 55 % мән береді екен. Бір ғана ым-ишара айтылған сөздің мағынасын өзгертіп жібере алады.

¹Опалев А.В. Адамдарға жүгіне алу ... Іскери адамның әдебі. — М., 1996

Адамның түрлі жағдайда қолданатын ым-ишаратына қарап, оның мәдениет, сыпайылық, биязылық, әдептілік деңгейі туралы ойқорытуға болады. Бейвербалды салада қызмет атқаратын мамандар егер Сіз Сіздің коммуникантыңыз бейвербалды ым-ишаратты дұрыс түсінетініне сенімді болмасаңыз, оларды қолданбағыныңыз дұрыс болатынын айтады. Ым-ишаратты "беру" және "оқу" кезінде өте сақ және ұқыпты болу керек, себебі олар әлемнің әрбір елінде өзгеше мағынада қолданылады. Еуропа елдерінде қабылданған, алайда мағынасы жағынан біздікінен өзгешеленетін, кейбір мысалдарға назар аударайық.

Егер сіз мұғалімнің сұрағына тақтаға шығып немесе орныңызда отырып жауап бергіңіз келсе, қолыңызды көтересіз, ал Еуропа білім беру мекемелерінде бұл жағдайда оң қолыңыздың сұқ саусағын көтересіз. Германияда дәріс біткеннен кейін үстелді жұдырықпен ұрған дыбыстарды естуге болады, бұл қарсы шығудың белгісі емес — жақсы дәріс үшін алғыс.

Біз саусақтарымызды жымқырып, кішкентай саусақтан бастап санауға үйреніп қалдық. Еуропалықтарда санау кезінде сол жақ қолдың саусақтары алақанның ортасынан бастап жымқырылады (егер санау бір қолмен жүргізілсе, онда бірінші болып бас бармақ лақтырылады, кейін сұқ саусақ және т.с.с.). Біз үшін бас бармақ және сұқ саусақтың қатысуымен — «нөл» құрайтын ым-ишара етене таныс, ол АҚШ-та және басқа елдерде: «бәрі жақсы», «керемет», «о'кей» деген мағынаны білдіреді. Жапонияда ол «ақша», ал Португалияда дәрекі ым-ишара болып есептеледі.

Егер Сіз Голландияда шекеніңізді сұқ саусақпен айналдырсаңыз, сіз ақымақтықты айтқыңыз келсе, сізді біреу ақылды бірдеңе айтты екен деп ойлайды. Француз, неміс немесе италияндық өз басын қатты соғатын болса, бұл қандайда бір идеяның ақымақтығын білдіреді. Ал егер британдық немесе испандық өзін маңдайынан соғатын болса, онда ол өзіне ырза. Өзі туралы айтқанда еуропалықтар кеуде тұсын нұсқаса, жапондықтар мұрнын нұсқайды.

Қатынас кезінде сұхбаттастар көп ретте бастарын изейді. Бір халықтарда бұл ым-ишара келісім бергенді білдіреді, ал басқаларда, мысалы болгарларда — келісім бермегендікті білдіреді.

Қызмет көрсету және бизнес саласындағы адамдар үшін, өз қызметтеріне байланысты түрлі адамдармен қатынасқа түсетіндер үшін, бейвербалды әдепті білу, кәсібиліктің ажырамас бөлігі болып табылады. Өз өніміңе сұхбаттасты қызықтыра білу, тауардың сәтті презентациясын өткізу, тапсырысты рәсімдеуге қол жеткізу көп ретте, серіктестің бейвербалды тілін түсінуде жатыр.

Дж. Ниренберг және Г. Калеро «Адамды кітапша оқу»¹ кітабында, сатушының, сатып алушының шын мәнінде ойында не бар екендігін қарастыратын мысал бар: «Егер сатып алушының көздері жерге қарап, беті басқа жаққа бұрылып отырса — сізге жағымсыз жауап келеді. Керісінше, егер аузы механикалық күлкісіз еркін қалыпта болса, иегі алдыға қарай

¹Ниренберг Дж., Калеро Г. Адамды кітапша оқу. — М., 1990.

шығыңқы тұрса, онда сатып алушы сіздің ұсынысыңыз туралы ойланып тұр. Егер көзқарастарыңыз бірнеше секундқа түйісіп қалса, миығынан күліп тұрса, коммуникант сіздің ығыңызға жығылайын деп тұр. Ақыр соңында, коммуниканттың басы сіздің басыңыз тұрған деңгейге дейін төмен түссе немесе еңкейсе, жүзінде сенімді әрі шешімді күлкі болса, - сауда-саттық шынымен де жасалайын деп тұр. Қол алысуда көптеген ақпарат жатыр, әсіресе, қол алысудағы қолдың қуаттылығы және ұзақ уақытқа созылуына көп мән беріледі. Сауда-саттық жасауға немесе, келісімшарт жасасуға немқұрайлылықты салқын қолдардың енжар қоалалысуы білдіреді.

Қатты қобалжыған кезде адамдардың алаңаны терлеуі мүмкін (алайда, ылғалды қолды беру дәрекілік болып есептеледі).

Күлкімен сүйемелденген ұзақ қол алысу жылы шырайлылықты, достық пейілді көрсетеді. Қолды сыртымен төмен қаратып беруге

болмайды, және серіктестің қолын ұзақ уақыт ұстап тұруға да болмайды, себебі қарсы тұрған адамда "қақпанға түскендей" сезім қалыптасуы мүмкін. Ұзақ уақыт қол алысу басшылыққа деген жасырын күрестің белгісі болуы мүмкін.

Алақанын төмен қаратып берілген қол серіктестің үстемділігін білдіреді және: «бақылауды және жауапкершілікті өз мойныма аламын» дегенді ұғындырады. Бұл қол алысуды «басымдылық» деп атайды. Оны бейтараптандыру үшін жарты қадам алға жүру қажет. Бұл жағдайда қол автоматты түрде тік күйге көшеді, ол "біз теңбіз және өзара әрекеттестікке" дайынбыз дегенді білдерді. Қол алысу үшін, алақанын жоғары қаратып берген қол, бағынуға деген келісімді білдіреді: «жағдайды бақылауды сізге беремін».

СҰРАҚТАР ЖӘНЕ ТАПСЫРМАЛАР

1. Не үшін бейвербалды тілді өзін-өзі ұстаудың жалпы мәдениетінің элементі ретінде қарайды?

2. Неліктен қарым-қатынас жасау кезінде шамадан тыс көп ым-ишара қолдануға болмайды деп ойлайсыз?

3. Коммуниканттың психологиялық хал-ахуалын оның қол алысуына қарап анықтауға болады деп ойлайсыз ба? Жауапты мысалмен түсіндіріңіздер.

2.4. ТЕЛЕФОНМЕН СӨЙЛЕСУ МӘДЕНИЕТІ

Телефон — байланыстың ыңғайлы және жедел құралы. Қазіргі заманғы өмірді онсыз елестету мүмкін емес. Телефон арқылы, жеке, қызметтік ақпаратпен бөліседі, кездесулер туралы келседі, іскери байланысты орнатады және дамытады. Адамзат телефонды ғасырдан артық уақыт қолданып келеді. 1876 ж. алғаш, жетілмеген, алайда қазір құрметке ие болған телефон аппараты жасалған.

Телефонмен сөйлесу арақашықтыққа қарамастан екі жақты ақпарат алмасуды қамтамасыз етеді. Қысқа мерзімнің ішінде, телефон Сізді көрші бөлімдегі әріптесіңізбен, мұхиттың ар жағындағы абонентпен байланыстырады. Тәжірибе көрсетіп отырғандай, телефонмен іскерлік әңгімеге жүргізуге дайындық қажет. Мемлекеттік қызметкер, іскери адам үшін өз уақытын (және сұхбаткердің уақытын) бағалап үйрену қажет.

Нашар дайындық, қысқа және нұсқа өз ойыңды жеткізе алмау адамның жұмыс уақытының 20–30% дейін уақытын алады. Оның үстіне, телефонмен сөйлесу мәдениеті — бұл, серіктестерге сіз қызмет ететін мекеменің имиджін және өз имиджіңізды қалыптастыру құрады.

Кейбір ұсыныстарға назар аударайық.

1. Телефонның қасында қалам, күнтізбе және қойындәптер болғаны дұрыс.

2. Қоңырау шалынған кезде тез тұтқаны алыңыз. Тұтқаны «жұлып» алмаңыз, электр шынжырларда тоқ күші өседі де, зақымдалуға алып келуі мүмкін. Этикет бойынша төртінші қоңырау келгенше тұтқаны алу қарастырылған, себебі телефон қоңарауы жүйке жүйесіне жағымсыз әсер етеді. Телефонды "қарамай", жасап жатқан істен бас алмай тұтқаны көтеруге болмайды, себебі ол байланыс рычагына тиіп кетуі мүмкін және байланыс үзіліп кетеді. Егер сіз шұғыл жұмыс орындап жатсаңыз телефон тұтқасын алмасаңыз болады немесе алып сыпайы түрде, анықталған уақытта қайта қоңырау шалуын өтінуге болады. Мысалы, «Рақым етіңіз, екі сағаттан соң қайта қоңырау шалыңызшы, өтініш. Мен шұғыл іспен айналысып жатырмын, бос емеспін».

3. Тұтқа алынды. Сұрақ туындайды: байланыс орнату үшін, қандай бірінші сөз айтсам екен? Бұл жерде қатты шектеу жоқ. Көп ретте адам: «Алло», «Тыңдап тұрмын», «Иә» жауап береді. Бірінші екі нұсқаны қолдану дұрысырақ, себебі "иә" сөзі құрғақ естіледі әрі логикаға сәйкес келмейді, сол себепті психологиялық байланыс орнатуды тежелтуі мүмкін. Сирек: «Мен сізді тыңдап тұрмын» сөзі кездеседі — осыған ұқсас мәнерлі әрі ескі нұсқа — «Телефонда» немесе «Байланыста». Аталып өткен барлық нұсқалар үй жағдайында сәйкес келеді.

Іскери қатынаста ақпаратты жауаптар дұрысырақ (тұтқаны кім алды және қандай мекемеден), мұның өзінде жаңылтпаш ретінде айтудың қажеті жоқ.

4. Сіз клиентпен әңгімелесіп жатқан кезде телефон қоңырауы келсе не істеу керек? Телефонмен сөйлесу әдебінің ережелері және сыпайылық келесі түрде әрекет етуді ұсынады: клиенттен кешірім сұраңыз, тұтқаны алыңыз, қолыңыз бос еместігін айтып, қайта қоңырау шалуды өтініңіз. Басқа нұсқа: қоңырау шалып жатқан адамның нөмірін жазып алып, қолыңыз босағанда қайта хабарласыңыз.

5. Әріптесті телефонға қалай шақыру қажет? «Бір минут, (қазір), Иван Петрович — Сізді». Осыдан кейін тұтқа ұсынылады немесе абайлап, соғып алмай үстел үстіне қойылады. Айқайлап шақырып немесе әріптеспен неқұрайлы қатынасыңызды көрсетудің қажеті жоқ, шақырғаннан кейін

тұтқаны үстелдің үстіне "тарс" еткізіп, салқын дауыспен: «Иванова!» деп дауыс көтерудің қажет жоқ.

Телефонға сол уақытта жұмыс орнында жоқ қызметкерді шақырса, "Ол жоқ" деп қысқа қайрып тұтқаны лақтыра салуға болмайды. Келесіні айту керек: «Ол қазір жоқ. Осы уақытта болады. Мүмкін оған бір нәрсе айту керек шығар?» Егер бір нәрсе айтуыңызды өтінсе, бәрін анықтап жазып қойып, хатты әріптесіңіздің үстеліне қойыңыз. «Ол жоқ, оның қайта екендігін білмеймін. Мүмкін телефон нөміріңізді қалдырарсыз» деген жауаптар да оңтайлы жауап болып есептелмейді. Оның үстіне: «Алла Викторовна әлі түскі астан келген жоқ», «Әлі буфетте, темекі шегетін орында шығар» және т.с.с. дегендей тәптіштеп түсіндірудің де қажеті жоқ.

6. Іскери телефонмен сөйлесу қысқа болуы керек. Мысалы, жапон фирмасында іс барысында туындайтын сұрақтарды телефонмен үш минуттың ішінде шеше алмайтын қызметкерлерді жұмыста ұзақ ұстамайды.

Әңгімені бастаған адам аяқтайды, сол себепті тұтқаны алған адамға оны асықтырып, әңгімені «қысқа қайыруға» тырысуға кеңес берілмейді. Егер сұхбаттас шаман тыс сөзшең, әңгіменің тақырыбынан ауытқып, ұсақ-түйектерге назар аударғыш болса не істеу керек? Сөзшең сұхбаттаспен әңгімені тоқтатудың бірнеше тәсілдері бар, бірақ оның көңіліне тимей, әдепті және биязылықты сақтап қалу керек: көп ретте, : «Сізбен сөйлесу өте жағымды, бірақ менің қазір кетуім керек»; «Сізбен тағы да біршама сөйлескім-ақ келіп еді, бірақ менің шұғыл шаруаларым бар»; «Сізді тыңдауға өте қуаныштымын, бірақ менің іскери кездесуге кетуім керек" және т.б.

7. Телефонмен іскери сөйлесу байсалды және сыпайы тонмен жүргізілгендігі дұрыс. Сөйлесу кезінде өзара сыйластық күйін тудыру маңызды. Оған күлкі сеп болады. Сұхбаттас, оны көрмейді, бірақ сезеді. Дауыс, тембр, интонация және үн сіз туралы көп нәрсені айта алады. Психологтардың деректері бойынша, интонация және үн ақпараттың 40% береді. Телефонмен сөйлесу арқылы біз сұхбаттастың сеніміне кіре аламыз немесе жағымыз сезім орнатамыз. Анық сөйлеуге, эмоцияларыңды тежей білуге және сұхбаттастың сөзін бөлмей сөйлесуге кеңс беріледі. Егер сіздің сұхбаттасыңыз түйеден түскендей сөйлеп, дауласа кетуге жақын адам болатын болса, онда шыдамды болыңыз, өзі секілді жауап бермеңіз.

8. Ешқашан аузыңыз толып тұрғанда сөйлеменіз. Телефонмен сөйлесу кезінде, тағамды шайнауға, сусын ішуге не болмаса қосарласа басқа қызметкермен сөйлесуге болмайды. Телефонмен сөйлесу кезінде "сағыз шайнауға болмайды.

9. Телефон сөйлеу әрекетінің кем тұстарын анық байқатады, сол себепті сандарды, жеке аттарды, тектерді анықтап айту керек. Сөйлесу кезінде сұхбаттасқа түсініксіз болатын мамандандырылған, кәсіби терминдерді қолданбаған абзал. Жаргон сөздерін айтуға рұқсат берілмейді.

10. Телефон сұхбаттастары бір-бірін көрмей тұрғандықтан олар бір-бірін түсінгендігін: «Иә, иә», «Түсіндім» деген сөздермен сүйемелдеп отырады. Егер телефонмен сөйлесу кезінде кідіріс пайда болса: «Анық естіліп тұр

ма?» деп анықтауға, «Сіз келіспейсіз бе?» және т.б. нақтылауға болады. Естілу нашарлаған жағдайда, сұхбаттастың бірінің қайта қоңырау шалғаны орынды. Егер байланыс үзіліп кетсе, онда әңгімені бастаған адам қайта хабарласады.

Зерігуге жол бермес үшін сөйлесуді уақытында аяқтаған жөн. Себебі, ұзақ сонар әңгіме еріктестің себепсіз ренішін туындатуы мүмкін. Сөйлесу біткеннен кейін қоңырау шалғаны үшін немесе жеткізген ақпарат үшін алғыс айту қажет: «Сау болыңыз, қоңырау шалғаныңыз үшін рахмет»; «Сізбен сөйлескеніме қуаныштымын» және т.б.

Егер сізге бірінші болып қоңырау шалу керек болса, бірінші неден бастау керек және өзіңізді қалай ұстау қажет?

1. Телефонмен сөйлесудің мақсатын анықтаңыз (мүмкін ол маңызды емес, керек емес шығар). Қажетсіз сөйлесулер жұмыс ырғағына және қасында жұмыс жасап жатқандарға кесірін тигізеді. Егер телефонмен сөйлесудің мақсатын және тактикасын анықтап алсаңыз, әңгіменің жоспарын құрып алыңыз, шешімді қажет ететін қажетті сұрақтарды жазып алыңыз, бұл сізге ең маңыздыны жіберіп алмай, сөйлесуді қысқа әрі мағыналы етеді. Телефонмен сөйлесулердің сараптамасы көрсетіп отырғандай, 40 % уақытты қайталама сөздер және сөйлемшелер алады.

2. Нөмір терілді. Бірінші сөзіңізбен сұхбаттасты қызықтыруға тырысыңыз. Басында, телефонмен сөйлесу әдебіне сәйкес өзіңізді таныстырып, амандасқан жөн. Мысалы: «Иванова Мария Сергеевна. Сәлеметсіздер ме! (қайырлы күн)...» Сізге қажетті адамды сұрамас бұрын, сізге келетін жауапты күтіп алыңыз «Сәлеметсіздер ме!», одан кейін: «Рақым етіңіз, Петр Петровичты бола ма екен?». «Кім бұл», «Мен қайда түстім?» және т.б. сұрақтарды қою дұрыс емес. Егер сіздің абонентіңіз жауап бермесе, есіңізде болсын бесінші сигналдан кейін тұтқаны қояды, және басқа уақытта қайта қоңырау шалады.

3. Үй телефоны бойынша қызметтеске қоңырау шалу тек қана терең себеппен болуы тиіс. Пәтердегі телефонға 22.00-ден кейін және 8.00-ге дейін қоңырау шалу (демалыс күндері 10.00-ге дейін) әдеп ережелерін бұзу болып есептеледі.

Қайта қоңырау шаламын деген уәдені орындамау әдепті бұзу болып табылады. Егер сөз берсеңіз, міндетті түрде қоңырау шалу керек, әйтпесе байыпсыз адам ретінде таныласыз.

СҰРАҚТАР ЖӘНЕ ТАПСЫРМАЛАР

1. Әріптесті телефонға қалай шақыру қажет?
2. Телефонмен сөйлесу кезінде қандай әрекеттер істеуге болмайды?
3. Қызметтік телефонды неге жеке әңгіме үшін қолдануға болмайды?
4. Үлгілі телефон әңгімесін жүрігізіп көруге тырысыңыз.

2.5. ІСКЕРЛІК ӘҢГІМЕ

Іскерлік қатынас, көбінесе жеке кездесу, әңгімелесу және жиналыстарға байланысты. Әңгімелесудің басымдығы айқын, себебі хат арқылы немесе телефон арқылы басталған байланыс, жеке қатынаста дамиды. Кездесу барысында, серіктестер адами қатынастың бар мүмкіндігін қолданады: сөз, ым-ишарат, қозғалыс және жеке бастың ықпал етуі.

Әңгімелесуден қарапайымырақ не болуы мүмкін? Кездесіп, сөйлесу. Алайда кенеттік сипат тұрмыстық әңгімелерге - көшеде, үйде, жұмыс арасындағы үзілістерде т.б. тән.

Өзіндік заңдылықтары мен дәстүрі бар, іскери әңгімеге басқаша көзқарас керек. Іскери әңгіме, әдептік нормалар мен ережелерге негізделген және тиянақты дайындықты талап етеді.

Іскери әңгімені дайындауда жетекші элемент, *жоспарлау* болып табылады. Яғни, кездесу мақсатын анықтау, мақсатқа жету стратегиясы мен тәсілін құрастыру. Алдағы әңгімелесудің мүмкін тәсілін ойластыру ұсынылады, болашақ қарсы пікір білдіруші орнында, өз дәлелдерінің басымдылығын, тұжырымдамаларының логикалық байланысын тексеру, әңгімелесушінің реакциясын болжау (әңгімелесуші, бағынышты, серіктес немесе әріптес бола алады).

Әңгіме жүргізетін орынды дұрыс таңдау үлкен мәнге ие, онымен қоса, бөлмеде бөтен адамдардың болмауын қадағалаған жөн. Бөлме интерьері эмоционалдық көңіл-күйге жағымды әсер етіп, сұхбаттастың қобалжуы мен қысылуын азайтатындай жағдайда болуы керек. Әңгімелесу жайында, әдетте екі-үш күн бұрын келіседі. Бұл, оның барысын алдын-ала қарастыруға, негізгі сәттерін ойластыруға мүмкіндік береді. Егер, әңгімелесуге шақырылушы, сіздің ұйымның қызметкері болмаса, онда оған кездесу орнына қалай жету керектігін түсіндіреді, керек болса, алдын-ала рұқсат қағаз жазып береді. Хатшы, кездесу туралы ескертілген болуы керек, шақырылушының аты-жөнін біліп, оны бірінші қарсы алуы керек.

Іскери әңгіме бірнеше кезеңдерден тұрады:

- әңгіменің басы;
- ақпарат беру (өз көзқарасын, өз ұстанымын білдіру) және дәлел келтіру;
- әңгімелесуші дәлелдерін тыңдау және оған жауап беру;
- шешім қабылдау.

Әңгіменің басы, оның одан әрі өрбуіне әсер етеді. Осы себептен бастапқы кезең маңызды, ал оның міндеттеріне кіретіндер: серіктеспен байланыс орнату, өзара сенім мен сыйластықтың жағымды қалпын құру, сонымен қатар, мәселеге деген қызығушылығы мен назарын аударту. Кездесу атмосферасы игілікті және іскери болуы сіздің *ұқыптылығыңызға* байланысты, себебі қабылдау бөлмесінде жарты сағаттан бері сізді күтіп қалған адам, достық қатынаста болуы екіталай.

Дұрысы, келушіге қарсы тұру, үстелден тұрып, кабинет есігі алдынан

күтіп алып, қол алысып, қай жерге сырт киімін ілу керектігін көрсеткен жөн (егер оның қабылдау бөлмесінде хатшы істемесе). Әңгімені "тең" жүргізу мақсатында, сұхбатты жұмыс үстелінен тыс жерде жүргізу ұсынылады. Жақсы қожайын қонаққа шай немесе кофе, ал ыстық күндері - салқындатылған сусындар ұсынады. Әңгімелесу барысында, өз сағатына қарай бермеген жөн, себебі ол әдепсіз болып саналуы мүмкін және әңгімелесушіге әңгімені аяқтау белгісі болып қабылдануы мүмкін. Сонымен қатар, әңгіме барысында жан-жағыңызға қарамаңыз, қағаздарды қопармаңыз. *Әңгімелесушіні тыңдай білуге* үйреніңіз және өзге ойларға елендемеңіз.

Әңгіме үстінде серіктеске *есімі мен әкесінің атын* атаған дұрыс және әңгіме барысында соны бірнеше рет қайталау керек. Адами қатынас саласының Американдық маманы Д. Карнеги (1888-1955), адамның есімі - бұл, кез келген тілде адамға ең тәтті және маңызды дыбыс екендігін тұжырымдаған. Әңгімелесушіні қолдап, оның әңгіме тақырыбына тікелей қатысы жоқ сұрақтар мен сөздермен сізге бірінші жүгіндіруге тырысыңыз.

Әңгіменің басында, байланыс орнатудың маңызды белгісі, көз түйістіру болып табылады, себебі *көзқарас* бейвербальды әңгіменің күшті құралы болып табылады. Жалпы, әңгімелесуші қылығында бейвербальды белгілерді "оқи" білу, серіктестің түсінуін айтарлықтай жеңілдетеді (2.3, 4.4 бөл. қара). Басынан бастап әңгіме, сұхбат сұлбасын қалыптастыру керек. Әңгімелесушінің сөзін бөлмей, оған өз ойларын айтуға мүмкіндік беру, оған қоса өзіңізді шынайы ұстаңыз, адал болыңыз, іскери серіктесіңізбен ойнамай, жағымпазданбаңыз. Сонымен қатар, өз *екініңіз бен ымдауыңызды* бақылаңыз, қабағыңызды түймей, ерніңізді тістеменіз. Айтылған пікір бойынша наразылығыңызды көрсетпеңіз және сіздердің көзқарастарыңыз бен ұстанымдарыңыздың сәйкестігіне де артық эмоция білдірмеңіз. Әңгіме барысында, екі мағыналы сөздерді қолданбау керек. Әңгімені ғибрат беретіндей және ақыл айтатындай сарынмен жүргізбеңіз. Ешқандай жағдайда, әңгімелесушіге өзіңіздің нашар көңіл-күйіңізден хабар бермеңіз. Сіздің ақ көңілділігіңіз, шыдамыңыз бен жинақылығыңыз, адамға ашыла сөйлеуге көмектесетінін ұмытпаңыз, әсіресе егер, ол жағымсыз эмоцияларға толы немесе ұялшақ әрі өз-өзіне сенімсіз адам болса.

Әңгіме барысында, "Жалғастыра беріңіз, өте қызық екен!"; "Сізді түсінемін" деген демеу білдіретін, қобалжуды басатын сөздерді, сонымен қатар, "Сөзіңіздің байыбы неде?"; "Сіз қалай ойлайсыз?" т.б. сөздерді қажетті бағытта жүргізуге көмектесетін бейтарап ілікпе сөздерді, қысқа сөздерді пайдалану ұсынылады. Егер сіз сұрақтар қоятын болсаңыз, "неге?", "қалай?", "қашан?" деген сөздерді қолдануға тырысыңыз. Бұл, әңгімелесушіге өз ұстанымын толық жеткізуге және күрделі жауаптар бермеуге мүмкіндік береді.

Серіктес, әріптес немесе бағыныштымен әңгімелесу, менсінбестік кейіп таныту, әңгімелесушінің сөзін бөлу, өз басымдығын көрсету сияқты әдепсіздіктерге орын беруге болмайды.

Іскери әңгіменің аяқталуы кезінде, нақты, тура, сендіре білетін

қорытынды шешім қабылданады. Әңгіменің соңы, қабылданған шешімдерді жүзеге асыруға және одан кейінгі кездесулерге негіз болуға ықпал етуі керек.

Серіктеске әңгімелескені үшін алғыс білдіріп, келешектегі серіктестіктің сәттілігіне сенімділік білдіру керек. Психологтар кабинет қожайыны көзін, әңгімелесушіден алмай, серіктеске назарын салып, онымен одан әрі серіктестікке қызығушылығын көрсететін, қоштасу көзқарасының маңыздылығын атап көрсетеді.

Іскери әңгіме кезінде туындайтын, кейбір сәттерді қарастырайық.

Кейде, өтініштен бас тартуға тура келеді. Оны қашан істеу керек? "Өкінішке қарай, Сізге оны істеп бере алмаймыз",- деп, тура айту нұсқасы дұрыс емес деп есептеледі. Бас тарту себебін түсіндіруге тырысыңыз: "Ондай шешім қабылдай алмаймыз себебі, ол біздің фирманың саясатына қайшы келеді" немесе "Ол біздің фирмаға шығын әкелуі мүмкін" т.б. Бірақ міндетті түрде бас тартуды шындыққа жанастырып, көндіретіндей етіп дәлелденіз.

Жауабын білмейтін сұраққа жауап беруге тура келсе, ол туралы тура айтуға қысылмаңыз. Бірақ әдеп ережесі, келесідей істеуге міндеттейді: "Менің пайымдауым бойынша Иванов мырза Сіздің сұрағыңызға жауап берер еді". Ондай жағдайда, сіз бірден телефонмен қоңырау шалып, Иванов мырзамен байланысыңыз; егер ондай мүмкіндік болмаса, әңгімелесушіңізге онымен кейін хабарласып, қызықтыратын сұраққа жауап беретініңіз туралы айтыңыз.

Іскери әңгімеде, сіз жолағыңыз келмейтін тақырыптар өрбуі мүмкін. Оларды қалай айналып өтуге болады? Ондай жағдайда, бұл сұрақ бойынша сіздің ұйыммен нақты шешім қабылданбағанын білдіріп, жеке жағдайларға сілтеуге болады: "Өкінішке қарай, мен бұл сұрақты (мәселені) талқылай алмаймын (хақым жоқ). Сіз мені дұрыс түсінеді деп үміттенемін".

Әңгіме барысында әріптестер, өз дәйектерін дәлелдеуге бірнеше рет жүгінеді. Дәлел дегеніміз не?

Дәлелдер немесе аргументтер (лат. тіл. *argumentum* — дәлел, дәлелдеу) іскери және жеке өмірде өз көзқарастары мен пиғылдарын қорғауға қажеттілік. Олар, адамның санасына және сезімдеріне әсер ету дәрежесі бойынша ерекшеленіп, үш топқа жіктеледі: күшті, әлсіз және жарамсыз аргументтер. Әрі күш (әлсіздік) айтушы тұрғысынан емес, шешім қабылдаушы тұрғысынан анықталады.

Күшті аргументтерді жоққа шығарып, жойып жіберу мүмкін емес. Олар өзінің күштілігіне, дұрыстығына талас тудырмайды, оларды ескермеуге, назарға алмауға болмайды. Бұл:

- олардан (аргументтерден) шығатын, нақты бекітілген фактілер мен пайымдар;

- егер олар нақты өмір құбылыстарымен сәйкес келіп, қолданыста болатын болса, заңдар, нормативтік құжаттар, жарғылар. егер олар орындалып, шынайы өмірге сәйкес келсе;

- сараптамамен расталған тұжырымдар;

- сарапшылар қорытындылары;
- беделді авторлар кітаптарынан алынған цитаталар;
- егер мәліметтерді жинау және өңдеуді кәсіпқой-статистер жүргізсе, статистикалық ақпарат.

Әлсіз аргументтер күмән туғызады, оларға жататындар:

- жекелеген фактілерден құралған ой қорытындысы;
- қисынсыздықтардан (қисынсыздық - ойлау логикасын бұзуға арналған тәсіл, көбінесе әзілде қолданылады) құралған пайымдар мен тәсілдер;
- әңгімелесушіге бейтаныс немесе аз танымал беделді кісілерге сілтемелер (цитаталар);
- ұқсастық және көрсеткіштік емес үлгілер;
- жеке мінез дәлелдері;
- қанатты сөздер, нақылдар;
- болжам, сезу негізінде жасалған, дәлелдер, жалпыламалар;
- толық емес статистикалық ақпарат негізінде жасалған қорытындылар шығарылады.

Жарты аргументтер оны қолданған әңгімелесушіні әшкерелеп, сенімсіз тұлға ретінде тануға мүмкіндік береді. Бұл:

- бұрмаланған фактілер негізінде пайымдау;
- тексерілмеген ақпарат көздеріне сілтемелер;
- күшін жоғалтқан шешімдер;
- болжамдар, жормалдар, тұспалдар;
- үмітпен берілетін уәделер мен серттер;
- жалған құжаттардан жасалған қорытындылар.

Мамандар дәлелдеу кезінде мыналарды ұсынады:

- 1) әңгімелесушілермен бірге түсінілетін дәлелдерді қолдану;
- 2) егер дәлел қабылданбаса, әрі қарай ол пікірге көндірудің қажеті жоқ;
- 3) әңгімелесу үстінде серіктестің күшті дәлелдерінің маңыздылығы мен мәнділігін атап өтіп, оларды дұрыс түсінетіндігін байқапқан дұрыс;
- 4) серіктестің айтқандарына қатысы жоқ өз дәлелдеріңізді, оның дәлелдеріне жауап бергеннен кейін келтіріңіз;

5) аргументтеріңіздің қарқынын серіктестің темперамент ерекшеліктеріне лайықтап қолдануға тырысыңыз; (3.3 бөл. қара);

6) серіктеске нандырушы әрекеттерін үстемелей бермеңіз, себебі, соғыста қарсы тараптың басым түсуі әрқашан көңілге кейістік орнататыны секлді, сіздің де артық нандырушы әрекеттеріңіз тойтарысқа тап болуы мүмкін:

7) егер қажетті нәтижеге жетсе, бір-екі жарқын, күшті аргументпен шектелу.

Әдебиетте дәлелдеу заңдары мен сендірулер жазылған. Олардың кейбіреулерін қарастырайық.

Кірістіру заңы. Дәлелдерді серіктестің пайымдау логикасына, параллель кірістіріп, әңгімелесушінің логикасын бұзбай, кірістірген жөн.

Аргументтерді минималдау заңы. Адамның қабылдауы шектеулі,

сондықтан сендіру үшін, дәлелдер санын 3 — 4-ке шегеру керек.

Әділдік пен дәлелділік заңы. Дәлел ретінде, сіздің әңгімелесушіңіз қолданғандарды қолданыңыз. Фактілер мен пікірлерді шатастырмаңыз.

Диалектілік заңы (қарама-қайшылықтардың бірлігі). Өз дәлелдеріңіз бен пайымдарыңыздың оң тұстарын ғана айтпай, жағымсыз жақтарын да айтыңыз. Ол, қарсыласты қарусыздандырады және сіздің дәлелдеріңізге үлкен салмақ береді.

Теңдік пен сыйластықты көрсету заңы. Дәлелдеу кезінде, серіктеске және оның ұстанымына сыйластық танытыңыз. Себебі "дұшпанға" қарағанда "досты" көндіру оңайырақ.

Біртіндеушілік заңы. Серіктесті тез көндіруге талпынбаңыз. Одан да оны біртіндеп, кезегімен жасаған дұрыс.

Әдептілік заңы. Дәлелдеу үрдісінде агрессия, тәкаппарлық, алдау, қулық сияқты әдепсіз қылықтарға жол берілмейді. Әрқашанда әдептің "алтын" заңы туралы ұмытпаңыз.

Әңгіме, әрқашанда оңай әрі сәтті өтпейтіні белгілі, себебі, сөйлесу барысында біз әңгімелесушінің түсінбеушілігімен байланысты әртүрлі тосқауылдарға тап болуымыз мүмкін (толығырақ 4.2, 4.3, 4.4 бөлімдерінде). Біз атап өткендей, іскери әңгімелесудің сәттілігі, көбінесе әңгімелесушіні *тыңдай білу және сөйлесу техникаларын* қолдануға байланысты. Бұған, толығырақ тоқтайық.

Тыңдай отырып адамдар көбінесе, өкінішке қарай, бір-бірін естімейді. Көне грек жазушысы әрі тарихшысы Плутарх, тыңдай білуге үйрену керек, сонда тіпті нашар сөйлеушілерден де пайда алуға болады деп атап өткен. Көрінетін қарапайымдылықта (көбісі ойлайды: "тыңда және үндеме") тыңдау - бұл, сөйлесу мәнері қабілеттерін талап етуші күрделі үрдіс. Мамандар тиімді және тиімсіз тыңдаулар туралы айтады. Тиімсіз тыңдау сөздерді дұрыс түсінуді, әңгімелесуші сезімдерін, талқыланушы мәселені түсінушілікті қамтамасыз етпейді, сонымен қатар сөйлесуші серіктестер арасында сенімдік қарым-қатынасты орнатуға ықпал етпейді.

Тиімді тыңдау, талқыланушы мәселені түсінуге және оны шешуге әсер етеді. Тыңдаудың екі түрін атап көрсетеді: рефлексивсіз және рефлексивті.

Рефлексивсіз тыңдау — бұл, әңгімелесушінің сөзіне өз ескертпелері мен пікірлерімен араласпау және мүлде үндемеу. Мүлде үндемеу бас изеу, мимикалық реакция, көз байланысы сияқты таңбалы тәсілдерді пайдалана отырып тыңдауды білдіреді. "Иә-иә", "Иә - мен келісемін", "Иә - мен түсінемін" т.б. сөздік тәсілдер қолданылады. Тыңдаудың бұл түрі, сіздің әңгімелесушіңіз қандай да бір сезімдер (мысалы, ашу) білдіргенде, өзін алаңдатушы сұрақты талқылағысы келгенде немесе өз көзқарасын айтқысы келетін кезде пайдалы.

Рефлексивті тыңдау — хабарламаның мағынасын ашу, сөйлеушілермен белсенді кері байланыс орнату үрдісі. Сөйлесу үрдісіндегі тосқауылдар мен бұрмалауларды жоюға мүмкіндік береді, әңгімелесушінің айтқандарының мағынасы мен мазмұнын түсінуге көмектеседі.

Психологияда рефлексивті тыңдаудың төрт негізгі тәсілін атап көрсетеді.

Анықтау. Анықтау үшін, "Мен түсінбедім", "Кешіріңіз осыны анықтап беріңізші" т.б. сөздердің көмегімен айтушыға тура тіл қатуды білдіреді. Мұндай анықтаулар, әңгімелесушіні жақсы түсінуге ықпал етеді.

Сезімдердің бейнеленуі. Мұндай жағдайда, тыңдаушының "Сіз шамалы ренжулісіз", "Сіздің... сезіп тұрғаныңыз көрініп тұр" т.б. айтушының эмоциялық күйін тойтаруға ерекше көңіл бөлінеді. Әңгімелесуші сезімдерін бейнелей отырып, біз оған оның жағдайын түсінетінімізді көрсетеміз. Мұндай тәсіл, эмпатия – қабылдау механизмін қолдануды пайымдайды (4.3 бөл. қара).

Басқаша айту яғни, түсінудің нақтылығын тексеру үшін, айтушының хабарын өзінше тұжырымдау. Оған қоса, "Егер мен Сізді дұрыс түсінсем...", "Басқаша айтқанда, сіздің ойыңызша...", "Сіздің ойыңызша..." т.б. сөздер қолданылады. Басқаша айту айтушыға оны тыңдап, түсініп отырғандығын көрсетеді. Дұрыс түсінбеу кезінде, осы тәсіл түсініспеушілікті дер кезінде реттеуге көмектеседі.

Түйіндеу айтушының негізгі ойлары мен сезімдерін қорытындылауға мүмкіндік береді. Бұл тәсіл, ұзақ әңгімеде, әңгімені аяқтау кезінде орынды. "Сонымен, Сіз былай деп санайсыз...", "Егер айтылғанға қорытынды шығаратын болсақ, онда..." т.б. сөздер қолданылады.

Сонымен қатар, тыңдау жолында бізді торуылдаушы қателіктерді әрқашанда естен шығармау және олардан аулақ болуға тырысу керек. Сондықтан, тыңдау кезінде тыйым салынатын әрекеттер:

- әңгімелесушінің сөзін бөлу;
- әңгімелесушінің сөйлеу ерекшелігіне баса назар аудару;
- асығыс шешімдер қабылдау және сонымен сөйлесу тосқауылдарын құру;
- әңгімелесушіні соңына дейін тыңдамай, асығыс наразылық білдіру;
- орынсыз кеңестер беру.

Психологияда сөйлесу техникасы деп аталатын, сөйлесудің тиімділігін арттыратын көптеген тәсілдер бар. Олардың кейбіреулерін қарастырайық.

«Жеке аты» тәсілі, әңгімелесуші серіктесті есімі мен әкесінің атын дауыстап айтуға негізделген. Бұл тәсіл, жағымды эмоциялар шақырып, әңгімелесушінің қысылып-қымтырылуын басып, жұмысшының клиент немесе серіктеске деген ықыласын көрсетеді.

«Алтын сөздер» тәсілі немесе қошемет көрсету өнері, әңгімелесушіні серіктестікке икемдеуге, жағымды эмоциялар шақырып, сенімділік пен өзара қатынас атмосферасын құруға мүмкіндік береді.

«Қатынас айнасы» тәсілі жағымды икемділікке ықпал ететін жымию және жылы жүзді қосады, клиентке немесе әңгімелесуші серіктеске сыйластық танытады және онда сенімділік сезімін орнатады.

«Сабырлы тыңдаушы» тәсілі клиенттің мәселелерін сабырлы және мұқият тыңдауды білдіреді. Нәтижесінде, жағымды эмоциялар құруға және

клиенттің сенімді ықыласына ие болуға апаратын, өзін-өзі танытудағы маңызды қажеттілік қанағаттандырылады.

Мамандардың пікірі бойынша, іскери сөйлесудегі жетістік көбінесе күнделікті өмірде кездесетін адамдар, және ең алдымен жұмыстағы әріптестердің қызығушылықтарын қалай ескере алуымызға байланысты. Біз қызметке немесе оқуға келеміз және бізді толып жатқан мәселелері бар адамдар қоршайды. Біреу өз денсаулығы немесе жақын адамының денсаулығымен абыржулы, біреуді қызымен (әйелімен, құрбысымен, досымен) ұрысканы алаңдатады; біреуді хоккей (футбол) матчының нәтижесі уайымдатады; авто әуестенушіні бөлшек сатып ала алмау жағдайы күйіндіреді. Өзгеше айтқанда, әр адамда өзінің бейресми, жеке тақырыбы бар. Ол мәселерді қарастыру керек, сонда адам сізге жылы көзбен қарайды. Д. Карнеги, сіздің әңгімелесушіңізді не қызықтыратыны туралы айту керектігін айтқан. Алайда, сөйлесуші серіктесті не қызықтыратыны туралы айту аздық етеді, Д.Карнегидің айтуынша, адамдар арасындағы қарым-қатынас пен өзін-өзі ұстау ережелерін ретке келтіретін маңызды заң бар екен, ол – адамға, қызметкерге ұжым үшін оның жеке басының, маңызды мәнге ие екендігін әрдайым ұғындырып отыру. Бірақ, әңгімелесушіге өз сыйластық қарым-қатынасыңызды көрсете отырып, жағымпаздандудың және де өз абыройыңызды түсірудің қажеті жоқ. Психология мен педагогиканың ғасырлық тәжірибесі адамдағы жақсыға сүйену керек дейді және ол сізге бірдей қатынаста жауап беретіндігін айтады.

Сөйлесу үрдісінде, әңгімені монологқа айналдырудың қажеті жоқтығын естен шығармау керек. Француз жазушысы Жан де Лабрюйер (1645-1696) әңгімелесушінің таланты, өзі ғана құмартып сөйлей беретін емес, ол басқалардың да сонымен құмартып сөйлесуі дейді. Егер сізбен әңгімелескеннен кейін адам өзіне риза болса, ол адам сізге де риза деген сөз.

Өзара қатынастардың тиімділігіне, сөйлесудің тілдік құралдарын таңдау әсер етеді. Осы тұрғыда, әңгімелесушіге, жағдайға, жағдайдың ресмилігіне немесе бейресмилігіне бейімделу керек. Серіктеспен оның тілінде сөйлесіңіз, сонда сіздер бір-біріңізді жақсы түсінесіздер.

Әңгімелесушімен араңызда ортақ бірдеңе бар екенін атап өтуге тырысыңыз, ол сіздердің қарым-қатынастарыңызды өте жылы және сенімді етеді. Жалпы қызығушылықтар, ұстанымдар, тіпті ортақ мәселелер мен қиыншылықтар, әңгімелесу кезінде серіктесті өзіңізге жақындатуға көмектеседі. Ортақтықты атап көрсету сөйлесудің көне ережесі болып табылады.

Сөйлесу кезінде, ортақ назарда сіздің *Меніңіз* болмауы керек. Мамандар, өзін бағалауда, қарапайым болуда әңгімелесушіге үзілді-кесілді түрде өз ұстанымыңызды таныптай, шектен тыс дәріптемеу және сөйлескенде өз қызметіңізді, ұжымдағы өзіңіздің ерекше жағдайыңызды асыра сілтемеуді ұсынады. Серіктестің көзқарасына тұрып үйрену қажет.

Іскери сөйлесуде біз не айтамыз және қалай айтатынымыздың барлығы маңызды екенін ұмытпаңыз. Сөйлесу тиімділігі өз көзқарастарымызды қалай тұжырымдайтынымызға байланысты. Мысалы, "Маған бұл қызық болып

көрініп тұр" тұжырымдамасының орнына "Сізді бұл қызықтыруы мүмкін" дегенді қолданыңыз. "Қазір мен Сізге дәлелдеймін" дегеннің орнына - "Қазір Сіз, ... көз жеткізесіз" деген орынды.

Оған қоса, әңгімелескенде адалдық пен игілік көрсетпесеңіз, ешқандай да бір кеңес пен ережелер көмектеспейтінін ұмытпау керек.

СҰРАҚТАР МЕН ТАПСЫРМАЛАР

1. Искери әңгімені неге кенеттен өткізуге болмайды?
2. Әңгіменің бастапқы кезеңін, оның сәттілігін неден анықтайтынын дәлелдеңіз?
3. Әңгімелесу кезінде нені үзілді-кесілді орындамау керек?
4. Рефлексивті және бейрефлексивті тыңдаудың мазмұнын ашыңыз.
5. Сөйлесу техникалары не үшін керек?

2.6. ИСКЕРЛІК ҚАТЫНАСХАТТАР

Искер адамның қызметін, құжаттармен істелетін жұмыссыз елестету қиын. Басқарма аппараты қызметкерлерінің кейбір санатында қызметтік құжаттарды құрастыру және олармен жұмыс істеуге 30 – 70% дейін жұмыс уақыты жұмсалатыны есептелген.

Қызметтік қатынасхаттар "өте ыңғайлы сөйлесуде", іскерлік әдептегі маңызды бөлігі болып табылады. Искерлік қатынасхаттар, серіктеспен тығыз байланыс орнатуға, әртүрлі қызметтердің өзара қатынасын жақсартуға, кәсіпорындар, фирмалардың тауар айналымы мен табысын арттыруға ықпал етеді.

Дж. Ягер өзінің "Искерлік әдеп" кітабында, іскерлік мәтіннің сапасы төрт құрамнан тұратынын атап өткен, олар: ойдың нақтылығы, түсініктілігі, сауаттылығы және әдептілігі.

Искерлік хат құрастырған кезде, келесі талаптарды ескерген жөн:

- орындаушы, өзінің бергісі келетін хабарын, оны қалай түсінікті, қысқаша, қолжетімді түрде жеткізу керектігін дұрыс түсінуі және нақты білуі керек;

- хат қарапайым, қисынды нақты болуы керек және екі мағыналы болмауы керек. Бірыңғай күрделі сөздермен жазылған ықшамды хаттар, хат жазушының сөйлеу мәнері мен, жазу дағдысының жоғары екендігінен хабар береді. Сөздер оңай оқылуы керек. Есімшелі және көсемшелі орамдардың көп бөлігін қолданудың қажеті жоқ;

- хат тек бір сұрақ бойынша құрылады, оған қоса, хаттың мәтіні әрқайсысында осы сұрақтың бір көрінісі ғана қозғалатын абзацтарға бөлінеді;

- хат сендіретін және жеткілікті түрде дәлелді болуы керек;

- хат мазмұндаудың бейтарап сарынында жазылады. Метафоралар мен эмоционалды-экспрессивті сөздер қажетсіз;

- іскерлік хаттың көлемі машинамен басылған мәтіннің екі бетінен аспауы керек;

- грамматика тұрғысынан қарағанда іскерлік хат мінсіз болуы керек, себебі орфографиялық, синтаксистік және стильдік қателер жағымсыз әсер қалдырады және адресатқа тітіркендіргішті әсер етеді;

- іскерлік хат дұрыс болуы керек, сыпайы сарынмен жазылуы керек.

Іскерлік қатынасхат кезінде хатты қабылдау оның мазмұнынан ғана емес, сондай-ақ хатқалтасы мен фирма бланкасына да байланысты екенін ұмытпау керек. Пошта қағазы жақсы сапада болуы керек, ал қағаздың түсі - ашық: ақ, ашық-сұр, ақсары болуы керек.

Жоғары жағында немесе бүйірінде орташа әріптермен ұйымның атауы басылуы керек, оның эмблемасы немесе логотипі (затбелгісінің сөздік түрі), ал кей жағдайларда қызметкердің аты-жөні, оның лауазымы да бола алады.

Іскерлік хаттар қарапайым пошта қағазына да жазыла алады. Фирмалық және атаулы бланктерді пайдалану мақсаттылығы туралы сұрақ, ұйым басшылығымен шешіледі.

Іскерлік хат саласы маманы американдық Р.Теппер дұрыс құрылған іскерлік хаттар бір сызба бойынша тізіледі деп пайымдайды. Бастапқы жолдар назар аудартады одан кейін ілесетін бір немесе екі сөйлем оқушының қызығушылығын оятады, кейін екі абзацта өтініштер айтылады, ал соңғы бөлігі оқушыны әрекет етуге мәжбүрлейді (1 сызба).

Іскерлік хат сызбасы¹

—1 Сызба—

Тыңдаңыздар: "Құрметті _____"

Мен Сіздерге маңызды (қызықты) нәрсе хабарлағым келеді"

Қызығушылық: "Біз (мен) Сіздерге өмірлеріңізді түбегейлі жақсартатын нәрсе ұсынамыз..."

Өтініш: "Бізге, ең болмағанда игі іске, патриоттық іске ат салысатын адамдардың көмегі қажет."

Әрекет: "Біз сіздерді мыңдаған мейірімді жандардың қатарына қосылуға шақырамыз."

Өтінішті адресаттың нұсқаулар таңдауы шектеулі болатындай етіп құрайтынын естен шығармаңыз, себебі нұсқалар аз болса, сәттілік ықтималдығы көп.

Стандартталған сөздік оралымдарды пайдалану хаттың қажеті жоқ эмоциялық сарынын жойып қана қоймай, іскерлік сыпайылықтың белгісі де болып табылады.

Іскерлік салада іскерлік хаттардың келесі түрлері жиі қолданылады:

1. Жұмысқа қабылдау өтініші жазылған резюме және хат.
2. Кету туралы арыз-хат.
3. Ұсыныс хат.
4. Бас тарту хаты.
5. Істі орындау барысы туралы сұраныс-хат (келісімдер, шарттар т.б.).
6. Алғыс-хат.
7. Еске салу-хаты.
8. Ескертпе-хат.

Іскерлік хатта әрқашанда басшы қолы қойылады. Хатты факс немесе поштамен жіберу ісін іскери серіктестердің қалауы мен жағдаяттар шешеді. Барлық хаттарға міндетті түрде жауап берілу керек, тіпті серіктесті қанағаттандырмайтындай жауап берілетін болса да, немесе, жауап беру қиындықтар туғызатын болған күнде де жауапты уақытылы беру керек.

Ұйымдар арасында жүретін корреспонденциядан басқа олардың ішінде өзара қатынасхаттар да жүреді.

Ішкі қатынасхаттың мазмұны әртүрлі болуы мүмкін, бірақ кейбір ортақ ережелерге сай болуы керек:

- хат ықшамды болуы керек;
- хатта міндетті түрде мерзімі қойылады;

СҰРАҚТАР МЕН ТАПСЫРМАЛАР

1. Іскерлік қатынасхатқа қандай этикалық талаптар қойылады?
2. Хаттың қандай сипаттары оны өтімді етеді?
3. Іскерлік хаттардың түрлерін жіктеп беріңіз.

2.7. ІСКЕРЛІК ӨМІРДЕГІ ВИЗИТ КАРТОЧКАЛАРЫ

Заманауи жағдайда іскерлік өмірді өз тарихы бар визит карточкасынсыз елестету қиын. Визит карточкалары революцияға дейінгі Ресейде-ақ кең таралған болатын.

Заманауи визит карточкалары түрлі мақсатта қолданылады. Олар арқылы іскер серіктестерді таныстыруға, іскери байланыс орнату ісін жүзеге асыруға, сонымен қатар, фирма туралы, оның айналысатын ісінің негізгі бағыты туралы мәлімет алуға болады. Визит карточкасын бергенде онымен бірге гүл немесе сыйлық беру бұдан әрі қарай өрбитін іскерлік қатынасқа септігін тигізуі мүмкін.

¹Іскерлік тілдесудің психологиясы мен әдебі / В.Н.Лавриненконың түз. - М., 1997.

- хат өсек-аяңнан құрылмауы керек;
- құжаттағы қол айқын болуы керек.

Визит карточкаларының түрлері келесідей болады: келесі түрлерде болады:

- фирма (ұйым) қызметкерінің стандартталған визит карточкасы;
- фирма (ұйым) қызметкерінің өкілеттік карточкасы;
- отбасылық визит карточкасы;
- басқа да визит карточкалары.

Үлгілі визит карточкада мыналар көрсетіледі: тегі, аты, қызметкер лауазымы, жұмыс телефоны (жұмыс телефонының бірнеше нөмірі болуы мүмкін), фирма атауы, оның пошта адресі, хатшылық телефоны, телефакс және телекс. Қажет болған жағдайда үй телефон нөмірі және ұялы телефон нөмірі де көрсетіледі.

Өкілеттілік түрдегі визит карточкасында адамның тегі, аты және көбінесе мамандығы көрсетіледі. Ондай карточкалармен фирма туралы мағлұмат туралы және "визитка" иесінің лауазымы туралы қажеттілік туындамағанда алғашқы кездесулерде алмасады.

Фирманың визит карточкасы шамамен жақында пайда болды және әдеттегідей жарнамалық мақсатта қолданылады. Онда мыналар көрсетіледі: фирманың толық ресми атауы, оның логотипі, пошта мекен-жайы және интернеттегі мекен-жайы, хатшылық телефондары кейде қоғаммен байланыс бөлімінің, жарнама бөлімінің, сонымен қатар, фирма қызметінің бағыты. Кейде онда шет елдердегі филиалдардың мекен-жайлары мен телефондары жазылады. Ондай визит карточкаларымен көрме-жәрменкелердегі таныстыру рәсімінде алмасады.

Отбасылық визит карточкасы іскерлік өмірде де қолданыла алады, мысалы, фирма есебінен шығатын оқуда немесе демалыста жүрген отағаларының танысуы кезінде. Егер фирма өз қызметкерлерін отбасыларымен бірге шет елге жұмысқа жіберсе, онда осындай карточка болғаны дұрыс. Отбасылық визит карточкасында отағасының аты-жөні (лауазымы көрсетілместен), оның жұбайының аты-жөні, балаларының аты, мекен-жайы және телефон көрсетіледі.

Іскерлік танысу барысында визит карточкаларымен алмасу іскерлік қатынас бастамасының міндетті бөлігі болып табылады. Карточканы оның тексті бірден оқылатындай етіп табыстау керек. Оған қоса, серіктес оны есте сақтап қалуын жеңілдету үшін визит карточка иесіне өзінің тегін дауыстап айтқаны жөн. Карточканы алып, оның мазмұнын бірден оқып, алғыс білдіріп, кейс немесе пиджактың ішкі қалтасына салып қою керек. Әйелдер "визитканы" сөмкесіне салып қоя алады. Визит карточкасын сыртқы қалтаға салуға болмайды. Визит карточкасы оң қолмен табысталып, алынады. Бірінші өз визит карточкасын лауазымы бойынша төмен серіктес ұсынады, егер лауазымдары бірдей болса, жасы кішісі ұсынады. Егер әскерлік кездесу шет елде өтіп жатса, визит карточкасын бірінші болып қожайындар ұсынады яғни, қабылдаушы жақ өкілдері ұсынады. Бөтен визит карточкаларға жазуға, оларды қолдануға, майыстыруға, бүктеуге және қолда айналдыруға

болмайды. Бұл қадірлемеу және жаратпау деп қабылданады.

Визит карточкасы хат функциясын орындай алады, мысалы алғыс білдіру. Ондай жағдайда карточканы P.R. (pour remercier - "алғыс білдіру үшін") әріптерімен жібереді. Тіпті құттықтау үшін, P.F. (pour feliciter - "құттықтау үшін") әріптерін қояды, мысалы Жаңа жылмен құттықтау (P.F.N.A. — pour feliciter a Nouvelle Annee). Жіберілуші карточкалар қарапайым хатқалтаға жабыстырылады.

Әлемдік бизнес-тәжірибеде визит карточкаларын рәсімдеудің келесі ережелері бар:

- қағаз қалың, жоғары сапалы, шамамен 5x8 см көлемде болуы керек (жалпы, визит карточкасының көлемі мен қаріпі реттелмейді, оның түрі жергілікті тәжірибе мен иесінің талғамына байланысты);

- қағаз ақ немесе ашық түсті болуы керек;

- мәтін қарапайым, оңай оқылуы керек, қаріпі - кара түсті, алтындатылған шаңдатулар, "безендірулер" және барлық экзотикалық реңктерсіз болуы керек. Карточка неғұрлым қарапайым болса, соғұрлым онда сырбаздық пен абырой көп болады.

Визит карточкасының мәтіні орыс тілінде, ал арт жағында - ағылшын, француз немесе қызметкер іс-сапарлап барған ел тілінде басылатын болады.

Визит карточкаларын алмастыру үрдісі Жапонияда өте үлкен маңызға ие. Визит карточкасы белгілі бір тұлғаның "портретін" білдіреді, сондықтан оған өте ұқыпты қарау керек.

СҰРАҚТАР МЕН ТАПСЫРМАЛАР

1. Визит карточкаларының қандай түрлері сіздерге мәлім?
2. Визит карточкасын қалай табыстап, алу керек?
3. Визит карточкасын безендірудің қандай ережелерін білесіз?

2.8. ІСКЕРЛІК ХАТТАМА

Іскерлік хаттама — бұл кездесулер, шығарып салу, әңгімелесу және сұхбаттар өткізу, қабылдауларды ұйымдастыру, іскерлік қатынасхатты безендіру, т.б. тәртібін реттейтін ережелер.

Өткен бөлімдерде сіздер әңгімелесулер өткізу ережелерімен (2.5 бөл. қара) және іскерлік қатынасхатты безендірумен таныстыңыздар (2.6 бөл. қара). Бұл бөлімде біз адамдардың бір-біріне деген жағымды не жағымсыз сезімдерін туындатқызатын алғашқы іскери кездесу этикеті туралы айтатын боламыз. Алғашқы әсерден туындаған жағымсыз эмоциялар келіссөздердің үзілуіне әсер етуі мүмкін.

Егер сізге шет елден келетін іскер серіктестеріңізді күтіп алу керек болса, ұсақ-түйекті де назардан тыс қалдырмаңыз.

Ең алдымен, қонақты автокөлікке қалай жайғастыру керектігін білу керек. Бас қонақты артқы орынға, жүргізушіден диагональ бойынша отырғызу керек, ал жүргізушінің қасында қонақтарды күтуші қызметкер отыра алады. Кейде еркектер әйелдерге өз құрметін білдіре, жүргізушінің қасындағы орынды алуды ұсынады, алайда әйел кісі оны істемеуі керек.

Машинаға қалай отыру керек? Еркекке де, әйелге де машинаға басымен бірінші кіріп отыруға болмайды. Әйел машинаға жақындап, есікті ашып, бүйірімен отырады, кейін екі аяғын машинаның еденіне қояды. Машинадан шығу үшін отырғышта бұрылып, жерге аяғын түсіріп, кейін сол қолымен ұсталып тұрып, орнынан тұрады да, денесін толық көтереді. Отырудың еркекше мәнері өзін машинаға біркелкі бір аяғы мен денесін кіргізу болып табылады (шалбар киген әйелге еркекше отырысты қолданып қажеті жоқ).

Келген делегацияны "кабинет қожайыны" күтіп алады, қол алысқаннан кейін барлығын келіссөздер үстеліне шақырады. Екі жақтың басшылары бір-біріне қарама-қарсы отырады. Оң жағына орынбасарлары, сол жағына - аудармашы, ал келіссөздердің қалған қатысушылары өз еріктерімен отырады.

Бірден іс туралы айтып қажеті жоқ, одан да әңгімені қалай жеттіңіздер, қонақүйге қалай жайғастыңыздар, қандай да бір өтініштер мен мәселелер бар ма т.б. сұрап білетін, зиялылық сұрақтардан бастаған жөн. Осыдан кейін тараптарға визит карточкалары арқылы танысу керек (2.7 бөл.), кейін сұхбатты бастау керек. Кездесу аяқталысымен бірінші болып (хаттамаларға қол қойылып, барлық нысандылықтар ескерілгеннен кейін) "кабинет иесі" орнынан тұрып, делегацияны күтіп алған жерге тұрады. Ілесуші қонақтарды кабинеттен шығарып, келесі белгіленген орынға немесе машинаға дейін шығарып салуы керек, кейін оларды фирма ұйымдастырған түскі асқа немесе қабылдауға алып баруы керек.

Іскерлік тәсілдер іскерлік кездесу немесе іскерлік келіссөздерге қарағанда неғұрлым еркін, еркінсіген атмосфераға ие. Олар өзара тиімді келісім-шарттар жасасуға қызмет етеді, сонымен қатар, фирма мерейтойын, қызмет саласының кеңеюін, айтарлықтай қаржылай нәтижелерге жетуді тойлтуға мүмкіндік береді. Қызметкерлердің іскерлік қабылдауға қатысуы – бұл жай ғана уақыт өткізу емес, қызметтік міндеттерін орындау.

Іскерлік қабылдаулар отыратын орындықтардың болуы (яғни, қабылдауға қатысушылар отырады) мен отыратын орындықтарсыз өткізілуімен ажыратылады (яғни, қабылдау қатысушылары түрегеліп тұрады). Өткізу уақыттары бойынша іскерлік қабылдауларды күндізгі (қызметтік таңғы ас, таңғы ас) және кешкі (коктейль, шампан бокалы, түскі ас) деп бөледі.

Әдеп ережесіне сай іскерлік қабылдауларға сапасы жақсы ашық түсті қағазға басылған шақыртулар жіберіледі. Қатаң қаріп пайдалану керек, мәтін, этика тәртіптері, міндетті «сыпайылық формулалары» ескерілген, түсінікті әрі нақты жазылған болуы керек. Шақыртуға жіберу мерзімі мен қол қойылмайды.

Шақыртудың бірінші жолдарында кім (қандай мекеме) және қандай

себеппен қабылдауға шақыратыны туралы ақпарат беріледі. Көбінесе, "шақырады" сөзін ("шақыру мәртебесіне ие") қолдану керек, одан әрі шақырылушының тегі, аты, әкесінің аты жазылады. Заманауи іскерлік тәжірибеде шақырту "қожайын" фирмамен шақырылушылардың тектері көрсетілмей жіберіледі. Мысалы: "А фирмасы ... байланысты В фирмасының он қызметкерін банкетке шақырады". Ондай жағдайда В фирмасы қабылдауға қатысатын қызметкерлердің аты-жөнін өзбетімен анықтайды және осы тізімді шақырушы тарапқа береді. Алайда, шақырылушы фирманың бірінші тұлғасына атаулы шақырту жіберілуі керек.

Шақырудың екінші бөлігінде қабылдау түрі қандай болады (түскі ас, қызметтік таңғы ас, коктейль және басқалары), қашан және қайда болатыны көрсетіледі.

Шақырту әдеттегідей, қабылдауға қатысатынын растайтын өтініш болады, әдептілік ережесіне сүйене отырып, шақыртуға жауап беру және қабылдауға қатысатынын растайтын немесе болмайтыны туралы хабарлауды, шақыртуды алған күннен бастап бір тәулік ішінде жауап беру керек. Бас тартуды хатпен рәсімдеу ұсынылады. Бас тарту-хатында, шақырылушы қабылдауға келе алмайтындығы туралы себебі жазылады.

Іскерлік қабылдаулардың кейбір түрлерін қарастырайық.

Таңғы ас күндізгі қабылдауларға жатады. Ол 12.00 - 12.30 аралығында жасалады, бұл қабылдаудың ұзақтығы бір сағаттан бір жарым сағатқа дейін. Киім үлгісі – күнделікті іскерлік киімі. Таңғы ас кезінде салқын, жеңіл тамақтар, бір-екі ыстық тағам, шай, кофе, жемістер, тәтті нан, кәмпиттер беріледі. Спирттік сусындар ретінде шампан немесе құрғақ шарап беріледі. Негізгі ыстық тағам желінгеннен кейін және шампан берілген кезде, яғни десерттің алдында тілектермен алмасады. Күндізгі қабылдаулардың аз салтанатты және кешкілерге қарағанда неғұрлым іскерлік сипаты барын атап өтейік.

«*А-ля фуршет*» (фр. тілінен *a la fourchette* — шанышқы) кешкі қабылдауларға жатады және 17.00 – 19.00 дейін, ары кетсе - 18.00 – 20.00 дейін өткізіледі. Егер шақыртуда киім үлгісі айтылмаса, іскерлік костюмде келуге болады. "Фуршетке" сәл кешігіп келуге болады, алайда қызметкер уақытында келіп, кетеді. Бастық ертерек кетеді, себебі ол автокөлікті орналастыру және беруге байланысты.

"Фуршеттің" мақсаты - әр түрлі фирма өкілдерінің танысуын ұйымдастыру, салтанатты мерзімдерді тойлау, таныстыру жиыны. Әдепке сай қабылдау иелері қонақтарды есік алдынан қарсы алады. "Фуршетте" адамдар тік тұрады. Үстелдерде жеңіл, ыстық тамақтар, сонымен қатар, ыдыстар бар. Қонақтар өз тәрелкелеріне қалаған тағамдарын өздері салады, әрі тәрелкеде рюмкаға орын қалып, табақша әдемі көрінуі үшін, тамақты аздап салады. Табақшаны сол қолда, ал шанышқыны оң қолда ұстау керек.

Егер сіз әріптес немесе досыңызға қарсы келе жатсаңыз, этика ережесі бойынша рюмканы оң қолға алып, сол қолда тамақ салынған табақша мен шанышқыны ұстау керек. Танысқа жақындай бере, рюмканы табақшаға қою керек. Табақшаға рюмканы қойып, залда жүруге үзілді-кесілді тыйым

салынады.

«Коктейль» 17.00 – 19.00 дейін өткізіледі. Шарттар дәл сол "фуршеттегіндей". "Коктейльге" іскерлік киімде немесе кешкі макияжда келуге болады. "Фуршетте" көп жеңіл тамақтар берілсе, "коктейлде" - көп сусын беріледі.

Заманауи әлемде әртүрлі елдерге бару кең таралым алып келеді. Мысалы, бизнестегі әріптестеріміз бен шет елдік серіктестерімізді кездестіріп қалуымыз мүмкін шет елдік іссапарлар, сыртта оқу, туристік сапарлар. Бұл жағдайда шет елдік этика ережелерін де, әсіресе үстел басында отыру ережелерін білген маңызды. Әлемнің көптеген қонақ үйлерінде құны нөмір құнына кіретін "тегін таңғы ас" деп аталатын – *швед үстелі* ұйымдастырылады.

Ресторанда, буфетте немесе арнайы бөлмеде залдың ортасында немесе қабырғаның бойында әртүрлі тамақтар қойылған үстел тұр. Ыдыс пен саймандар да сол үстелде немесе жеке үстелде болуы мүмкін.

Этика саласы мамандары бірінші кезекте тәрелкені, шанышқыны, пышақты алып және оларды сол қолда ұстап, тамақ тұрған үстелге келіп бірнеше түйір алуды әрі балықтан бастауды, салат және шырын алуды ұсынады. Таңғы асқа орын алып, үстелге тамақ салынған тәрелкені, оның алдына шырын бокалын, ал жеңіл тамақ тәрелкесінің сол жағына нан (тоқаш) салынған тәрелкені табақшаны қойыңыз. Шанышқыны тәрелкенің сол жағына бүгілген жағын дастарханға қаратып, ал пышақты жүз жағын тәрелкеге қаратып, тәрелкенің оң жағына орналастырады. Таңғы асты шырыннан бастаған жөн (әлемнің көп елдерінде солай қабылданған), одан кейін тамаққа кірісу керек. Бір тәрелкеге әртүрлі тамақтарды, мысалы, балық, ет, салат, ыстық тағам, т.б. салуға болмайтынын естен шығармаңыз. Біркелкі тамақтар салу керек. Тәрелкедегі тамақ біткен кезде шанышқының бүгілген тұсын тәрелкеге қаратып, пышақтың жүзін шанышқы жаққа қаратып тәрелкеге параллель орналастыра қою керек. Параллель қойылған саймандар даяшыға тамақтың біткендігі туралы белгі береді. "Швед үстелін" қолданған кезде, дәмдеуішті тәрелкеге оң жағынан салу ұсынылады; зәйтүн, балық, сүйегі бар еттерді тәрелкенің сол жақ жоғарғы жағына, шанышқы көмегімен өте мұқият алып қоятынын есте сақтаңыз. Лас табақшаны тазасына ауыстырады. Залдан бутерброд және тамақ қалдықтарын алып шығуға болмайды.

Неғұрлым салтанатты қабылдаулар – *жоғары дәрежелі қабылдаулар* 20.30-да (түскі ас) немесе 21.00 - 21.30-де (кешкі ас) ұйымдастырылады. Осы қабылдаулардың ұзақтығы 3,5 сағатқа дейін. Оларды жоғары классты мейрамханалар немесе люкс-кафелерде ұйымдастырады. Бұл қабылдауларда міндетті түрде қонақтарды аттарын атап отырғызып, даяшылар қызмет көрсетеді. Киім үлгісі – кешкі киім үлгісі. Еркектер үшін қаралау костюм, ақ жейде және жарқын галстук, әйелдер үшін кешкі макияж міндетті болып есептеледі.

Барлық қабылдаулар мен кездесулерді аперитивтен (фр. тілінен *aperitif*) — тәбетті ашу үшін, әлсіз спирт сусынынан бастайды. Аперитив ретінде

әдеттегідей, 16 градусқа дейінгі құрғақ шарап, салқындатқыш сусындар береді. Ол өткір күшті сусындар да болуы мүмкін, бірақ міндетті түрде араласқан: виски - содовый, джин - тоникпен, мартини - шырын және мұзбен болуы керек. Спиртті сусындарды үстелге тапсырыс берілген тағамдарына байланысты береді.

Қабылдаулар мен кездесулер кезіндегі спирт сусындарын қолдану мәдениетіне тоқталайық. Әрқашанда неғұрлым әлсіз шараптардан бастайды. Ондай жағдайда адам масаймайды. Мысалы, коньяк, ликер, ромды көбінесе балмұздақ, кофе, шай, жемістермен береді. Берер алдында оларды салқындатпайды. Арақты, тұнбаны, шампанды, ақ шарапты салқындатып ішеді.

Жылдар бойы қалыптасқан дәстүрлерге жүгінейік. Арақты ешқашан тәттімен, ал шымырлағыш шараптарды - ащымен ішпейді. Ет тағамдарына және майлы тағамдарға, сонымен қатар ірімшікке қызыл, ал балыққа ақ шарап береді. Десертті шараптарды тек десертке береді. Сусын неғұрлым ащылау болса, рюмка соғұрлым кіші болуы керек (арнайы ликерлі кішкентай рюмкада ішетін, ликерден басқасы). Шампанды ұзын бокалмен, коньякты конус тәрізді, төменге қарай кеңейтілген, шағын бокалдармен береді. Арақты өте кішкентай рюмкаларда береді. Шағын рюмкаларды төмен жағынан ұстайды, стакандарды түбіне жақын ұстайтынын есте сақтаңыз. Үлкен бокалдарды негізінің астынан үш саусақпен: бас бармақпен, ортаңғы және сұқ саусақтармен алған жөн. Егер бокалда салқындатылған шампан және ақ шарап болса, оны аяғынан ұстау керек. Коньяк құйылған рюмканы ұстағанда оны жылытып, хош иісті қылу үшін ортаңғы мен төртінші саусақ, яғни шылдыр шүмектің арасына қысып ұстайды. Искерлік қабылдаулар, кездесулерде, қонақта және күнделікті өмірде этика ережелерін ұстану сіздің тәрбиелілігіңіздің, өзіңізге сенімділігіңіздің және байсалдылығыңыздың (фр. тілінен *respectable* — құрметті, көрнекті) белгісі екендігін ескерген жөн. Ағылшын жазушысы, мемлекет қайраткері Ф.Честерфилд (1694-1773) тәрбиелілік – бұл, адамдарды бір көргеннен-ақ тартымды ететін жалғыз дүние екендігін әділ атап өтті.

СҰРАҚТАР МЕН ТАПСЫРМАЛАР

1. "Искерлік хаттама" түсінігіне не жатады?
2. Искерлік қабылдауларға шақырту жіберу және алу кезінде этиканың қандай ережелері пайдаланылады?
3. Фуршет кезінде өзіңді қалай ұстау керектігін айтып беріңіз.

2.9. ҮСТЕЛ БАСЫНДАҒЫ ТӘРТІП

Үстел басындағы тәртіп адам мәдениетінің негізгі бөлігі болып табылады. Үстел басындағы барлық ережелер мен нормалар көптеген ұрпақтың замандардан бері жинақтаған тәжірибесі мен қағидаларының

жиынтығы. Олардың негізінде гигиена ережелері, парасаттылық пен қоршаған ортаға адамгершілікпен қарау жатыр. Үстелге шақырғаннан кейін ғана отыру керек әрі үстелге өте жақын немесе өте алыс отыруға болмайды. Тік отырып, тәрелкеге тым еңкеймеңіз. Шынтақтарыңызды үстелге қоймаңыз, дұрысы оларды кең жайып жібермей, сәл қысыңқырап ұстаңыз. Орындықта шалқаймаңыз және жатпаңыз.

Үстел басындағы тәртіптің маңызды элементі – *әңгіме жүргізу*. Қожайын қонақтардың қызығушылықтарын біле отырып, әңгіме өрбітетін тақырып "тастауға" тырысады. Әңгіменің сарыны байсалды және шынайы болуы керек. Сөз таластырудан аулақ болу керек. Отырғандардың жеке абыройын балағаттамайтын және тәбеттерін құртпайтын жақсы әзілдер айту орынды. Тыңдай білу әңгіме айта білу секілді сыпайы әрі тәрбиелі адамға тән қасиет.

Үстел басында шектен тыс қол сермеуге, себебі ол келесідей жағдайлардың орын алуына әкеп соғады: төгілген шарап, сынған тәрелке, көршінің бүлінген костюмі т.б. Біреумен көршіңіз арқылы сөйлеспеңіз және біреумен сөйлесу үстінде ол адамға бұрылып қараймын деп жаныңыздағы көршіңізге арқаңызды көрсетпеңіз. Қоғамда өзің туралы айту жөн деп есептелмейтінін де естен шығармаған дұрыс. Үстел басында майлықты қонақтар отырғаннан кейін немесе тамақ берілгеннен кейін ғана жаяды. Заманауи әдепке сай майлықты мойынға орауға немесе оны түйме немесе жаға артына салу әдепсіз. Ол тізеде жатуы керек. Таныстарыңызда қонақта болғанда өз шанышқа, қасықтарыңызды сұрту әдепсіздік болып табылады, ол арқылы сіз қожайындарға деген сенімсіздігіңізді көрсетесіз, бірақ мейрамханаларда олай етуге болады.

Тәрелкеге жеңіл тамақтардың бірнеше түрін салып қажеті жоқ. Басқа жерде өзге тағамның дәмін татып көргендігі, онда өзгеше жасалғандығы туралы айтуға болмайды. Егер сіздің қандай да бір тамақты жеуге зауқыңыз болмаса, «Рахмет (алғыс білдіремін), қажеті жоқ» деп айту керек, ұсынылғанды неге жегіңіз келмейтініңіз туралы түсіндірудің қажеті жоқ. Балық тағамынан жей бастаңыз, кейін етті тағамнан ауыз тиіңіз. Егер сізге бірдеңе ұнамаса, дәмі ұнамаса - өз наразылығыңызды көрсетпеңіз, басқа қонақтардың тәбетін қашырмай, қожайынның күңіл-күйін бұзбау керек. Ұсынылып отырған тағамдарға жағымсыз баға бермеңіз, сонымен қатар өз таңданысыңызды да шектен тыс көрсете бермеңіз. Мақтау айту орынды, бірақ оны да шегімен айтқан жөн. Өте жылдам жемеңіз, шылпылдатпаңыз және сылпылдатпаңыз, аузыңызды ашып жемеңіз. Ыстық тағамға үрлемеңіз және аузыңызды толтыра жемеңіз. Тамақты тек әдемі жеп қана қоймай, сонымен қатар, өзіңе әрі айналадағы адамдарға зиянын тигізбей жеу керектігін ұмытпаңыз.

Үстел басындағы негізгі құрал-саймандар – алақанмен емес саусақпен ұстайтын пышақ және шанышқы. Пышақ қолдануды талап ететін тамақты жеу барысында қолыңыздан пышақты түсіруге болмайды, тіпті сіз барлығын кесіп болсаңыз да. Пышақ сіз шанышқымен алатын тамақты түзетіп отыруға керек болады. Шанышқы, пышақты тәрелке үстінен вертикальды емес, горизонтальды бағытта ұстау керек. Егер пышақ немесе шанышқыны қоя тұру керек болса, оларды тәрелкенің екі жағына оның шетінен немесе

табақшада қиылыстырып қояды. Егер сіз пышақ және шанышқыларды қаламдармен бірге оң жаққа қойсаңыз, бұл тамақтанудың аяқталғандығын білдіреді. Оған қоса, табақшаны жылжытуға болмайды, үстелден тұрып жатып өз майлығыңызды бүктемеуге тырысу керек.

Нанды ортақ тәрелкеден қолмен алады. Өзіңіздің нан тіліміңізді пышақпен кесіп немесе тұтас тілімнен тістеу әдепсіз. Нанды өз табақшаныздың үстінде, дастарханға кикым түсірмес үшін, бөлшектерге бөлу керек. Егер сізден нан тілімін беруді өтінсе, сіз ол кісіге нан салғышты түгел ұсынуыңыз керек, қонақ өзіне жеткілікті нанды өзі алуы керек. Нанды шанышқыға түйіріп алып беруге болмайды, сонымен қатар, тұздық қалдықтарына нан түйірін батырудың қажеті жоқ.

Саймандарды пайдаланған кезде мыналарды естен шығармау керек: тәрелке жанына қойылған пышақ, шанышқы, қасық осы табақшада ғана жұмыс істеуі керек. Ортақ тағамдарға, сол тағамдардан тамақты өз табақшанызға көшіруге арналған арнайы саймандар бар.

Мысалы, бутерброд жасау үшін, майды ортақ пышақпен өз табақшасының шетіне қояды, кейін өз пышағымен алақанда емес, бәліш табақшасында жатқан нанға жағады (ол болмаған жағдайда оны дастарханға қойылған қағаз майлыққа істеуге болады). Шұжықты, балық түйірін немесе етті бутербродқа шанышқымен салады.

Қыша, тұз және басқа да дәмдеуіштерді арнайы қасықтармен алады. Сұйық дәмдеуіштерді тәрелкенің шетіне емес, түбіне қосады.

Десерт берерден бұрын үстелден ыдыс, нан және тұздықтарды алады. Жемістерді әдетте вазаға үйіп салады. Алмұрттар мен алмаларды пышақтың көмегімен жейді. Түйіндерін бірнеше бөліктерге бөледі, кейде қабығын тазартады және бөліктерге бөліп-бөліп турап жейді. Апельсиндерді пышақпен, ал мандариндерді қолмен тазартады. Өріктерді қолмен езіп, тамақ алдында сүйектерін алып тастайды. Шиені немесе қызыл шиені сүйектерін тәрелкеге салатын десерт қасығымен береді.

Торт және тәтті нанды десертті тәрелкеде қасық немесе арнайы шанышқымен жейді. Эклерлер мен бәлішті қолмен ұстап тұрып тістеуге болады.

Егер сіз іскерлік қабылдауларда болсаңыз, сіздің өз-өзіңізді ұстау мәнеріңіз қатысушылар іскерлік жаққа назарларын аудара алатындай болуы керек. Іскерлік қабылдауларда "қағыстыру" қабылданбаған.

Үстелдерде күл салғыштар қойылған болса, үстел басында темекі шегуге болады. Егер ортақ залда шегуге рұқсат болмаса, онда арнайы белгіленген жерде шегеді. Түтін шығара отырып, киім темекі түтіні сасып кетпесі үшін, басты кеудеге қарай иудің қажеті жоқ. Күлді сілку темекіні күл салғыш жиегіне ақырын түрту арқылы ұсынылады (тек тәрелкеге, табаққа, майлыққа, т.б. түртуге болмайды. Темекіні күл

салғыш түбіне вертикалды қозғалтып сөндіреді. Темекі шегу – зиянды әдет, бірақ өкінішке қарай, жиі кездесетін әдет. Мұнда да этиканың өз нормалары бар

¹ *Алехина И.* Іскер адамның имиджі мен әдебі - М., 2001.

1. Әйел далада емес тек ғимаратта ғана шеге алады. Еркек жалғыз болғанда далада шеге алады. Егер ол әйелмен кетіп бара жатса немесе кездессе, темекіні тісінде ұстауы керек.

2. Әйел тұрған кезде темекі шегер алдында, еркек міндетті түрде одан рұқсат сұрауы керек.

3. Мейрамханада тамаққа дейін даяшыны күтуде және тамақ берер арасында шегуге болмайды.

4. Үстел немесе қасында отырған адам арқылы тұтатып беру әдепсіз қылық.

5. Машинада, үйдің подъезінде шегуге болмайды.

6. Ауызға темекі салып қойып билеуге болмайды.

Француз жазушысы-моральшы Ф.Ларошфуко (1613-1680), этика қоғамның барлық заңдарының ішінде өте маңызды емес бірақ, неғұрлым ұстанушы екендігін дұрыс атап өтті.

СҰРАҚТАР МЕН ТАПСЫРМАЛАР

1. Үстел басындағы негізгі тәртіптерді тұжырымдаңыз.

2. Үстел үстіндегі ұсыныс жасау әңгімесі негізінде не жатыр?

3. "Мәзір құру және тамақтарды беру реттілігі", "Қонақтарды үстелге қалай дұрыс отырғызу керек" тақырыптары бойынша баяндамалар дайындаңыздар.

2.10. ЖҰМЫС БӨЛМЕСІНІҢ ИНТЕРЬЕРІ

Интерьер (фр. тілінен *interieur* — ішкі) — бұл, ғимараттағы бөлме немесе ғимараттың ішкі кеңістігі (вестибюль, бөлме, зал)¹. Жұмыс бөлмесінің интерьері – іскерлік әдептің басымды бөлігі, себебі фирмамен танысу бөлме интерьерінен басталады. Интерьердің басты және міндетті қағидасы – *тазалық* (әсіресе, ортақ қолданыс орындарының тазалығы).

Офисті безендіруге өте байсалдылықпен қарау керек. Ол үшін дизайнер мамандардың кеңесін пайдаланған жақсы. Безендіру кезінде фирмада жұмыс істеуші әр қызметкерде өз жұмыс орны болуы керектігін ескеру керек. Дж. Ягердің "Іскерлік этика" кітабында офис интерьеріне қатысты он маңызды сәттерді жазып көрсетеді².

1. Шашылған үстел итермелеуші әсер қалдырады. Сондықтан, ұқыпты болыңыз және ешқашанда айналаңызға тоқыма, тарақ немесе косметика қоймаңыз.

2. Жұмыс үстелінде түскі ас ішпеуге тырысыңыз.

3. Егер сіз жұмыс үстелінде кофе ішуге әдеттенсеңіз, бір реттік

¹Кеңестік энциклопедиялық сөздігі. — М., 1983.

²Ягер Дж. Искерлік этика: Бизнес әлемінде қалай үлгеріп, тірі қалу керек / Ағылшын тілінен аударғанда - М., 1994

стакандарды емес, тостаған пайдаланыңыз.

4. Өз жұмыс орныңызға бөтен адамның көзімен карап көріңіз, кейін мұндай кабинетте істейтін адамға келгім келер ме еді деген сұраққа жауап беріңіз.

5. Өз кеңсеңізді өз үйіңіздей қабылдаңыз, барлық ұсақ-түйекті үйлесімділікпен орналастырыңыз.

6. Кабинетіңіздегі әрбір зат, тіпті ең маңызсыз деп табылғанының өзі сіздің имиджіңізді танытанына көз жеткізіңіз.

7. Кабинетіңіздің таза және жағымды болуын қадағалап отырыңыз.

8. Егер сіздің жұмысыңыз үйілген қағаздарды талап ететін болса, келушілерге арналған жинаулы, артық қағаздары жоқ өзге кабинет арнағаныңыз жөн. Егер сіздің кабинетіңіз шағын немесе сіздің үстеліңіз ортақ бөлімде болса, сізге қонақтар келген бетте қоқысты жасырып қоятын жылжымалы "қоқыс" жәшігін қойыңыз.

9. Сізге сеніп тапсырған телефон нөмірлері мен құжаттарды, келуші немесе фирманың басқа жұмысшысы байқамай оқып қалмайтындай дұрыс жерге сақтаңыз.

10. Мүмкін болса орнатылған микрофоны бар телефон қолданбаңыз. Егер сіз дауыс зорайтқышты пайдалануға мәжбүр болсаңыз, оның көмегіне не үшін жүгінгеніңізді дауыстап түсіндіріңіз.

Кәсіби қызмет үшін ыңғайлылық құра отырып, демалуды да ұмытпаңыз, себебі кез келген жұмыс қайта қосылуды талап етеді.

Жұмыстан демалған кезде өзіндік психологиялық жайлылықты қалыпқа келтіріңіз. Ол үшін офис қабырғасы, терезелердегі перделер, гүлдер, картиналар немесе қабырғадағы гравюрлер сәйкес атмосфера құруға көмектесетін болуы керек. Мысалы, бөлмедегі кескін өнерінде бейнеленген бөлшектер адамға агрессиялы немесе қайғылы көңіл-күй сыйламауы керек. Көп жағдайда қабырғаны тыныштық пен байсалдылық туындатқызатын пейзаждар мен натюрморттармен безендіріңіз.

Гүлдер қызмет бөлмелерінің ғажап безендірілуі болып табылады, себебі, олар тек безендіріп ғана қоймай, бейресми жағдай құрастырады, психологиялық шиеленісті бәсеңдетеді., Ағаш немесе керамика кадқаларында тұратын үлкен жапырақты гүлдерге және көлемі шағын үнемі жасыл болып тұратын ағаштарға көбірек мән беріледі. Жұмысшы кабинеттерде соңғы кездері еден холл мен дәліздерде тұратын плитқадан жасалатын болып жүр. Паркетті еден, жоғарғы дәрежедегі менеджерлер кабинеті немесе салтанатты қызмет бөлмелеріне төселеді. Барлық басқа жағдайларда стандартты еден жапқыш, мысалы, ковролин пайдаланылады. Линолеум өте сирек қолданылады.

Офистегі жиһаз ыңғайлы болуы керек, бір стильде және өте үлкен болмауы керек.

Заманауи іскерлік әлемде ұйымның жұмыс бөлмелерін заманауи стандартты, жиі таңдалатын жиһазбен жабдықтау қалыптасып келеді.

Қызмет бөлмелерінің қабырғаларын тұсқағаздармен немесе ашық бейтарап түсті сырлармен, мысалы ашық-сұр, сарғыш т.б. түстерге бояу қалыптасқан. Қабырғаны безендіруге лицензия, диплом немесе қызметтік міндеттерді орындаудың немесе бағытталған қызметті орындаудың жоғары деңгейін куәландыратын өзге құжат та жарайды. Оған қоса, жұмыс бөлмесін көркем безендіруде "түстік климаттың" адам көңіл-күйіне психологиялық әсері туралы да ұмытпаған абзал.

Жұмыс бөлмесін немесе жеке жұмыс орнын қабырғаға жабыстырылған әртүрлі суреттермен (ашық хаттар) безендіру орынсыз. Офисте жеке бас заттарының (мысалы, ұсақ мүсіндер, өз отбасының суреті т.б.) болуы орынсыз болып саналады. Кабинеттерді немесе жеке жұмыс орнын безендіру минимумға сай болу керек, себебі қызметтік бөлмелерде жағдайдың ресмилігін ұстану керектігін естен шығармау керек.

Мысал ретінде жұмыс, кеңестік және бейресми әңгімелесу орындарынан тұратын менеджердің стандартты кабинетін қарастырамыз.

Жұмыс аумағында әртүрлі техникалық құралдармен толықтырылуы мүмкін үстел тұрады. Алайда, компьютер, факс хатшының кабинетінде болуы мүмкін.

Менеджердің кабинетінде кеңестер жиі өткізіледі, сондықтан кеңес өткізу аумағында жұмысқа қажетті қағаз, қаламсаптар, қаламдар және ақпараттық материалдар жатқан үлкен үстел болуы керек.

Бейресми әңгімелесу аумағы бірнеше креслолар мен журнал үстелінен тұрады. Егер менеджер өз кабинетінде темекі шегуге рұқсат берсе, үстелде күл салғыш болуы керек.

Фирманың кәсіби имиджін тұтынушылармен, серіктестермен жағымды әрі көңілді қарым-қатынас ұйымдастыра алатын қызметкер қалыптастыра алады.

СҰРАҚТАР МЕН ТАПСЫРМАЛАР

1. Бөлме интерьері - фирманың бет-бейнесі екенін дәлелдеңіз.
2. Өз жұмыс орныңызды безендіру кезінде қандай бөлшектерге көбірек көңіл бөлер едіңіз?

2.11. ІСКЕРЛІК САЛА ЖӘНЕ КҮНДЕЛІКТІ ӨМІРДЕГІ КӘДЕСҢЙЛАР МЕН СЫЙЛЫҚТАР

Сыйлықтарды қалай табыстау, оларды қалай қабылдау, қашан, қалай және қандай сыйлықтарды сыйға тарту керек? Бұл сұрақтар әртүрлі мерекелер жақындаған сайын біздің алдымызда жиі тұратын сұрақтар.

Сыйлық дегеніміз не? **Сыйлық** — бұл сыйлайтын нәрсе, бұл – сыйлық арналған адамдарды қуанытып, жылы қарым-қатынас орнататын көңіл бөлу белгісі. Сыйлықта бастысы оның шынайы жасалғандығында. Сыйлық белгілі бір шамада ақыл, жомарттық, бейберекеттік немесе сараңдық, атак, әзіл, талғам немесе талғамсыздық көрсеткіші болып табылады. Сыйлық сатып алуды адамға жүк түсіретін міндет немесе кезекті ақша жұмсау деп қарастырмау керек. Жағымды іс жасау пейілі туралы ұмытпау керек, бірақ сол үшін жомарт өтемақы күтпеу керек.

Үйге қонақ болып келер кезде тіпті туған күн, мерейтой болмаса да үй иелеріне жылы лебіз білдіруді ұмытпауы керек. Үй иесіне, анасына немесе ғашығына арналған гүл букеті – қарапайым күнді мерекеге айналдыратын жылы лебіз білдіру.

Жұмыс және сыйлық. Сыйлықты бәрі істей алады: қызметкер - қызметкерге; әріптестер - қызметкерге; қызметкерлер - жетекшіге (басшыға); жетекші - хатшыға; фирма - қызметкерлерге; фирма - фирмаға. Қызметтеске не сыйласам деген мәселемен сирек соқтығыспайсың. Көп жағдайда сыйлық көріксіз, пайдасыз, шын көңілмен емес, міндетті болғандықтан жасалған болады, себебі оны сатып алудың ар жағында жиналған қаржы жатыр. Бәрімізге белгілі, жұмыста сыйлыққа ақша жинау ықтиярсыз дәстүр болып табылады. Кейде айына бір рет немесе бір жылға толық ақша жинау әдісі де қолданылады.

Әрине, қызметтеске жылы көңіл белгісін білдіру – жақсы іс. Алайда, көбінесе бұл әріптестерден алған сыйлық емес, ол сенің ақшаңа алынған, мүлдем керек емес зат болып та қабылданады. Кейбір қызметкерлер бұл рәсімді олардың әмияндарына тұрақты қол сұғу деп қарастырады да, оған өзін ұжымға қарсы қоймас үшін ғана қатысады. Әріптес өмірінде маңызды сәттер болса (бала туылу, үйлену той, мерейтой) және оның жұмыстағы әріптестері ақша жинап, жағымды және тосын сый жасағылары келетін жағдайлардан басқаларда сыйлыққа ақша жинаудан бас тарту керек.

Құны және сыйлық. Сыйлық қымбат болмауы керек, себебі сыйлық алушы адам солай жауап беруді міндет санайды. Егер, сыйлық оның мүмкіндіктерінен асып кетсе, ол адамды келеңсіз жағдайға қалдыруы мүмкін. Қымбат сыйлықтар беру артықшылығына тек туыстар ғана ие.

Жас жігіттер мен қыздарға бір-біріне әсемдік заттарын сыйлау дұрыс еместігін естен шығармаған абзал. Белгілі бір жұмысты істеу міндеттілігін меңзейтін сыйлық та адамға қуаныш сыйлай қоймайды. Кез келген әйелге

күйеуі 8 наурыз мерекесіне алжапқыш немесе ыдыс-аяқ жинағын тарту еткені ұнай қоймауы мүмкін. Ал егер әйелі күйеуіне құралдар жинағы мен бұрғы сыйлап, күйеуіне үй іші жұмыстарынан жалтармауды меңзесе, күйеуі де өзін жақсы сезінбеуі мүмкін. Отбасының әрбір мүшесі пайдалана алатын үй тұрмысы заттарын отбасылық мерекелерде берген дұрыс. Жас жұбайларға ортақ шаруашылық жүргізу кезінде қажет болатын заттарды сыйлаған жөн. Көбінесе, бірнеше қонақтар өз қаражаттарын қосып, өте қымбат сыйлық алады. Соңғы кездері үйлену тойларында ақша салынған конверт беру кеңінен таралып келеді.

Қонақтар үйге келгенде үй отанасына гүл береді, ал егер үйде балалар болса оларды сыйлықсыз қалдырмайды. Гүлді орамынан босатып табыстайды, бірақ әдемі безендірілген қаптамасын қалдыруға болады. Отанасына гүлді ер адам табыстайды. Гүл шоғыры жақсы көрінуі үшін, оны алдын-ала дайындап қойған вазаға салуы керек.

Басқа барлық сыйлықтарды қапталған күйінде табыстайды. Қаптама мерекелік сезім білдіріп тұруы керек, сондықтан осы мақсатта газет қолдануға болмайды. Сыйлықты табыстау жылы сөздермен сүйемелденеді, құрмет немесе ерекше көңіл бөлу нышаны ретінде сыйлықты екі қолмен, сәл еңкейіп табыстайды (ұсақ-түйек заттар емес). Сыйлықты солай екі қолмен қабылдайды.

Сыйлықты алушы бірден ашып, бұл тіпті үшінші рет сыйланған бірдей сыйлық болса да, қуаныш сыйлағаны үшін алғыс білдіруі керек. Егер де сыйлық салтанатты жағдайда, мысалы ұжымның жиналысында табысталса, сыйлықты ашып қажеті жоқ.

Егер ауқатты адамда барлығы болса, оған гүл (жас жігітке гүл бермейді), қымбат кәмпит қорабы және жақсы шарап сыйлаңыз. Алайда, спирттік сусындар фирмалық картон қорапта болуы керектігін ұмытпаңыз. Әйелге ащы спиртті сусындар сыйлауға болмайды. Сыйға кәмпит алып отырған болсаңыз, кәмпиттен отырғандардың барлығына ауыз тигізіңіз.

Әрине егер ол жемқорлық сипатындағы пара беру болмаса немесе сыйлық сіз үшін тым қымбат болғандықтан, өзіңізді сыйлық берушінің алдында қарыз болғандай сезінбесеңіз, сыйлықтан бас тарту әдепсіздік болып табылады. Іскерлік салада сыйлықтар және кәдесыйлармен алмасып тұруға тура келеді, себебі бұл іскерлік байланыстардың жақсаруына ықпал етеді. *Кәдесыйдың* негізгі мақсаты – кез келген бір кездесу немесе оқиға туралы естелік екенін атап өтейік.

Іскерлік тәжірибеде мынадай жағдайларға байланысты сыйлықтар беру қалыптасқан: әріптестердің іскерлік өміріндегі мерейлі мерзімі; ұйымның (фирманың) өміріндегі маңызды күндер; жалпыға ортақ мерекелерде (Жаңа жыл, Рождество т.б.) және басқа жағдайларда. Алайда, егер шет елдік серіктестермен іскерлік кездесу жағдайында сыйлық беру керек болса, онда есіңізде болсын, сыйлықты бірінші болып қабылдаушы жақ өкілдері табыстайды.

Сыйлық ретінде жазба кітапшалары, іскерлік күнтізбеліктер, автокаламсаптар, күл салғыштар, тұтатқыштар және офисте қолданылатын басқа да заттар беруге болады. Жақсы сыйлық болып гравюра, нақыш, сыйлық сыйлаушы баспаның кітабы, шағын картиналар есептеледі. Оған қоса сыйлық арналған қызметкердің қызығушылықтарына сәйкес келгені де маңызды. Егер сыйлық фирмадан болса, фирманың многограммасымен немесе сыйжазбамен безендіруге болады. Ерекше салтанатты жағдайларда сыйлыққа "мекен-жайы" қыстырылады, яғни фирма басшысы немесе әріптестермен қол қойылған құттықтау-мәтіні.

Келесідей жеке заттар беруге болмайды: ерін далабы, әтір, галстук, т.б. Бүкіл әлемнің анықтама кітабы еске түседі: сағат сыйлап қажеті жоқ (бұл жағдайда батыстық және шығыстық мәдениеті бірдей).

Әлемдік іскерлік тәжірибеде ұйым қызметкеріне назар салу немесе алғыс білдіру белгісі ретінде тарту етілген сый құны туралы сұрақ былай шешілді: оның құны 20 АҚШ долларынан аспауы керек. Батыстың кейбір фирмалары өз қызметкерлеріне "сырттан" 50 АҚШ долларынан артық сомадағы сыйлықтар қабылдауға рұқсат береді.

Соңғы кездері фирманың хаттамалық істерін регламенттеу бойынша құжаттарда жоғары құнды сыйлық алған жағдайда қызметкер оны берушіге қайтармай, беру актің рәсімдеп, фирманың қазыналық бөліміне тапсыруы керек туралы үкім пайда болған.

Іскерлік кездесулерде табысталуға арналған, халықаралық сипаттағы сыйлық, іскерлік кездесуге қатысушы елдің ұлттық және мәдени дәстүріне сай болуы керек. Сондықтан, заманауи іскерлік әлемде әр фирмада, іскерлік әдеп нормаларын жақсы білетін және ұлттық әдеп сұрақтары бойынша кеңес бере алатын хаттамалық тобы болуы керек.

СҰРАҚТАР МЕН ТАПСЫРМАЛАР

1. Іскерлік өмірдегі сыйлықтар мен кәдесыйлардың негізгі қызметінің орнын анықтаңыз.
2. Іскерлік және күнделікті өмірде сыйлықтар табыстау және қабылдау рәсімін сипаттап беріңіз.
3. Іскерлік және күнделікті өмірдегі сыйлықтарға қойылатын талаптар ерекшеленеді ме?
4. Барлық жауаптарды мүмкіндігінше нақты мысалдармен сипаттаңыз.

2.12. ІСКЕР АДАМНЫҢ ИМИДЖІ

Бір көргеннен адам туралы қандай да бір пікір қалыптастыруға болмайтынын жиі айтып жүреміз. Алайда, психологтардың пайымдауы

бойынша адамдар 100-дің 85 жағдайында басқа адамға өзінің қатынасын оның сыртқы келбетіне қарап қалыптастырады. Орыстың халық даналығы былай дейді: "Киімімен қарсы алып, ақылымен шығарып салады". Адамның сыртқы келбетінің ерекшелігі бізге жасы, әлеуметтік, ұлттық және кәсіби қажеттілігі туралы ақпарат береді. Осы себептен де адамдармен қарым-қатынас жасауда адамның сөз саптауы мен сырт көрінісі маңызды рөл атқарады. Ежелгі замандардан бері адамдар өз-өздерін жетілдіруге ұмтылған. Имидж (образ) жасай білу қабілеті, өзін және айналасындағы адамдарды өзінің тартымдылығы мен қайталанбастығына сендіре алу қабілеті – көне ғасырлардан келе жатқан өнер. **Имидж** (фр. тілінен *image* — кейіп, сурет, елестету) заманауи мағынада адам қоршаған ортаға қалдыратын әсерді білдіреді. Әрі бұл кейіп адамның қалай сөйлеуіне және істеген ісіне, істейді, оның мінез-құлқына, стиліне, айналадағы адамдармен қарым-қатынасына, сырт келбетіне, этикасы мен киіміне байланысты. Бизнес әлемінде адамның жағымды әсер қалдыра білуіне үлкен мән беретіні кездейсоқ емес. Батыстық бизнесте имидж бойынша мамандар – имиджмейкерлер алғаш рет пайда болды. Себебі, өз ойын нақты құрып, жеткізе алмайтын, салақ киінген адаммен ешкім іс жүргізбейді. "Өз имиджін құру" түсінігіне, әдеп этика ережелерін білу және өзін соларға сәйкес ұстай білу жатады.

Өмірлік жағдайларға сәйкес, әдемі киіне білу – бұл талант. Кешкі макияж күндіз орынсыз көрінеді, ал жұмыста одан да бетер. Іскерлік киім саласының танымал маманы Дж. Моллойдың айтуынша, өзінің сымбаттылығын асыра сілтеу және тым сән куушылық басты қателік болып табылады. Шынымен де, адамдар, әсіресе, жастар сәннің адамның жеке-даралық қасиетін ескермейтін жалпылық бағытқа арналғанын ұмытып кетеді. Киім таңдауда, сәннің соңынан соқырланып еріп ете бермей, өз келбетіне, жасына, талғамы мен жағдайға байланысты киім-кешек таңдай білу маңызды. Адам киімдегі өз **стилін** таңдауы керек, себебі сән өзгермелі, ал стиль қалады. Тіпті кейде, сәнді киімнің өзі қолайсыздық туғызып, көз қуантпай, жан жылытпайды. Бұл киім сіздің стиліңізге үйлеспейді, сіздің образыңызды аша түспейтіндігін білдіреді.

Сән саласының мамандары сізді қандай киімдер сәндендіретіні жөнінде, сізді қандай киімдер **сырбаз** көрсететіні жөнінде кеңес береді. Сырбаздық – бұл жақсы талғамды көрсету. Сырбаздықтың негізгі белгісі – кіршіксіз киім үлгісі. Жалпы, киімді мүсін және түрге сәйкес таңдау керек. Бастысы, өз сұлбасының кемшіліктерін көру және киімнің көмегімен оны ұтымды реттей білу. Киім өзіндік бір визит карточкасы болып келеді. Ол әңгімелесуші серіктестерге психологиялық әсер етеді және тұлға туралы және оның қоғамдағы орны туралы көп нәрсе айта алады (толығырақ 4.2 бөл. қара).

Тартымды образ жасау үшін бетті жаңартып ғана қоймай, оның кейбір кемшіліктерін дұрыстайтын **макияж** қолданылады. Декоративті косметикаға жүгіне отырып, адамның тұтас сұлбасын да ескеру керек: оның терісін,

шашының, көзінің, киімінің түсі, бет пішіні, жасы, адамның орналасқан жері мен уақыты (күнделікті жұмыс, салтанатты кеш, дискотека, театр). Декоративті косметика саласының мамандары "үлкеннен гөрі кішісі жақсы", "жасай алмағаннан, жасамаған дұрыс" ережелерін ұстануға кеңес береді. Мінсіз макияж – бұл байқалмайтын макияж, кәсіпқойлар айтқандай ол "бетке жақсы сіңуі керек".

Сонымен, сіздің киіміңіз сән талабына толық жауап берерліктей, макияжыңыз мінсіз, бірақ, *шаш үлгіңіз* әлі ретке келтірілмеген, және сондықтан да таң қалдырарлықтай әсер қалдыра алмай тұрсыз. Шаш – бұл күнделікті күтім жасап, гигиена талаптарын сақтауды қажет ететін табиғи әшекей. Шаш дұрыс тандалған үлгісіне байланысты адамды тартымды етеді. Шаш үлгісі адам мүсіні, бет түрі және бас пішінін ескеріп жасалады. Шаштараздық өнер кәсіпқойлары сәтті тандалған шаш үлгісінің көмегімен бүкірлік пен сүйкімсіз мойынды жасыруға болатынынын айтты. Сіздің киіміңіздің барлық бөліктері – аяқкиімнен шаштағы қыстырғышқа дейін бір-біріне үйлесімді болуы керек.

Қымбат, бірақ салақ киінген, жағымсыз иісті және жан-жаққа майлы шаштары жалбырап тұрған адам, сүйсініс оятуы екіталай. *Ұқыптылық* сыртқы келбетке деген әдептің негізгі талаптары болып табылады.

Сыртқы келбет тек қоршаған жұрттың назарын аудартады, ал бұл назарды тұрақты түрде ұстап қалу үшін жан сұлулығы керек екені белгілі. Сырты сұлу, бірақ ашулы, дөрекі, мәдениетсіз, сөз қоры өрескел, мінезі бар адам жағымсыз әсер қалдырады.

Іскер әйел адамның және іскер ер адамның қалай киіну керектігін қарастырайық. Талғамға сай киінуіңіз ішкі сенімділіктің орнауына, тіпті қызметте жоғарылауыңызға септігін тигізеді.

Бизнестегі сәттілік, қызметтік өсім сіздің кәсібилігіңізге, белсенділік, тапқырлығыңызға және көптеген басқа факторларға байланысты екендігі белгілі, алайда іскери қарым-қатынастардың тиімді болуына, іскерлік байланыстардың сәтті өтуіне адамды сендіре алатын сырт келбеті әсер етеді. Әрине, іскерлік киімге деген талаптар уақыт өте келе өзгереді, бірақ жақсы талғам, этика нормаларын ұстану тұрақты болып қала береді.

Іскер ер адам киімінің негізгі түрі — бұл үштік костюм. Заманауи бизнес әлемінде келесі шарттар қабылданған: пиджактың етегі төмен түсіріліп тұрған қолдың үлкен саусақ бөлігіне дейін жетуі тиіс; пиджактың жеңінің ұзындығы — білекке дейін. Костюмнің түсі – қатаң: кара-көк, сұр т.б. "Ақсүйектік" ережелерінің бірі былай дейді: түс неғұрлым қараңғылау болса, киім иесі соғұрлым маңғазырақ. Мысалы, олардың шынайы бағасына қарамастан, кара-сұр костюм, ашық-сұр костюмге қарағанда қымбатырақ көрінеді. Кара түс кешкі іскери кездесулер үшін міндетті.

Жолағы бар костюмдерге рұқсат берілген, алайда оның сызығы тым кең, сирек және кереғар болмауы тиіс. Мұндай костюмдерді үлкен размерлі киім киетін ер адамдар киюіне болады, себебі жолақ киім адамды көзге сымбатты

қылып көрсетеді.

Қалауына баланысты бір жақты ілме өңірлі немесе екі жақты ілме өңірлі болуы мүмкін. Ер адамның іскери костюмінде спорт стилінің элементтері болмауы тиіс, мысалы жабыстырмалы қалталар, иық белгішелер. Іскери қатынас костюмдері мен пиджактарды ши барқыттан, барқыттан және теріден тікпейді (бұл маталар, демалыс, спорт және т.б. үшін қолданылады). Көп ретте пиджактардың түймесін салып қиетіндігі естеріңізде болсын, алайда бір жақ өңірлі пиджактардың соңғы түймесін, қозғалыс кезінде ыңғайлы болу үшін шешіп қояды. Ер адам отырған кезде түймелердің барлығын мүлдем шешіп тастауға болады, алайда мұның екі жақты өңірлі пиджакқа қатысы жоқ, оның барлық түймелері тағылып тұруы тиіс.

Заманауи іскери киімде шалбардың ұзындығы, алдыңғы жақтан шамалап түсіп тұруы керек. Шалбардың ұзындығы өкшенің тура ортасына не соңына дейін жетуі керек.

Табиғи теріден жасалған, қаралау түсті, қарапайым айылбасы бар белбеу тағуға ұсыныс беріледі.

Жейде (көйлек) мақтадан жасалған, көп ретте синтетикалық талшықтардың қосылуымен жасалған және міндетті түрде ашық реңкті болуы қажет. Оның түсі костюмның түсіне сәйкес келуі тиіс. Жейденің пішілуі спорт немесе әскери стильдердің элементтерінсіз қатаң болуы керек, жағасы классикалық, дәстүрлі болуы керек. Жейденің жеңі 1—1,5 см пиджак жеңінен сығалап, көрініп тұруы керек.

Қол орамалы ашық түсті болуы тиіс, «қовбой» түсіндегі боямалар: кара көк, қызыл, ашық торлы болмауы тиіс.

Галстуктың түсі жейде және костюмның түсімен сүйкес келуі тиіс. Ең тиімдісі — егер сіз бір түсті галстук таңдап алғаныңыз. Алайда, іскери салада суреттері бар, мысалы, түрлі көлемдегі геометриялық сызықтар, бұршақты және ұсақ шаршылары бар галстук киюге рұқсат. Іскери костюм үшін көлденең сызықтары бар, галстуктың негізгі түсімен сәйкес келетін галстук жақсы келеді. Гүлді оюлары бар, «тропикалық панорамасы бар», адам және жануарлардың суреттері бар галстуктарды іскери кездесулерге тағуға болмайды, олар тек демалыс кезіне жақсы келеді. Галстуктың ені пиджак өңірінің еніне сәйкес келгені дұрыс, ал ұзындығымен ол белбеудік айылбасын жауып тұруы тиіс.

Ақ киім қара түсті, жіңішке баулары бар, табаны жұқа және сыздақсыз болғаны дұрыс (рант тек қана көше аяқ киімдеріге келеді). Іскери қатынаста замш, лакты аяқ киім, қолтырауын және жылан терісінен (лақты аяқ киімді тек қана смокинг киген кезде киген дұрыс) жасалған аяқ киім киюге болмайды. Аяқ киім жылтырағанша тазартылуы тиіс. Шұлық көп ретте аяқ киім түсін қайталайды (алайда, басқа нұсқалары болуы мүмкін).

Аксессуарлар — сөмке, визитка, кейс, көзілдірікке арналған сыртқаптар бәсендегілген түстерден болуы тиіс, теріден жасалған, бірақ қолтырауын және жылан терісінен жасалмаған болуы тиіс.

Костюм реңі	Жейде	Галстук	Аяқ киім	Шұлық
Сұр	Піл сүйегі түстес Ақ Ашық-көкшіл немесе қызғылт Көк Ашық-сұр	Кез келген түсті (тіпті жасыл, сары)	Қара түсті	Галстуктың реңіне Қара
Қара-сұр	Ақ Ашық-қызғылт Піл сүйегі түстес Ашық - көкшіл Көк Ашық-сұр	Жолақты Қызыл-қара Қоңыр-қызыл Ашық-сұр	Қара түсті	Қара-көкшіл Қара Қара-қоңыр қызыл
Қара-көк	Ақ Көкшіл Піл сүйегі түстес Ашық-сұр, көгілдір	Ақ, көкшіл және қызыл жолақты (кез келген жинақта екі жолақ болуы мүмкін) Қызыл Қара-қоңыр қызыл Ашық-көк	Қара түсті	Қара-көкшіл Қара-қоңыр қызыл Қара

Костюм реңі	Жейде	Галстук	Аяқ киім	Шұлық
Құм түстес	Ашық-көкшіл	Қара-көкшіл Қара - қоңыр Қоңыр Сарғыш Қоңыр қызыл	Ашық және қара қоңыр түсті	Қара қоңыр түсті
Қара қоңыр түсті	Ақ немесе сарғыш Ашық- қызыл Ашық- көкшіл Піл сүйегі түстес	Қызыл-қара немесе жасыл және қоңыр жолаққа Қоңыр	Қоңыр түсті	Қоңыр
Қара костюм - шығу нұсқасы	Тек ақ	Күміс-сұр	Қара түсті	Қара
Қара костюм - күнделікті нұсқа	Кез келген төсек реңктес немесе көк	Көйлек түсіне үйлес немесе көк	Қара түсті	Қара

Егер сіз галстукқа арналған ілмектер және түйреуішті қолданатын болсаңыз, олар бір жинақтан болуы тиіс. Олар табиғи материалдан орындалуы тиіс (алтын, күміс, гаухартас түсті, кәріптас түсті және т.б.).

Олардың көлемі үлкен және екі ұшталған болуы тиіс.

Іскери ер адам қолданылатын парфюмерлік және косметикалық құралдар бір атаудан (бір желіден) болуы тиіс. Ал оның шаш қоюы сабырлылықты білдіретін әрі сәнді бағытқа сай келуі керек. Шаштың ұзындығы жейденің жоғары жиегінен асып тұрмауы керек. Боялған болмауы керек.

Іскери ер адамға рұқста етілмейтін заттар: құлағында сырға (сырғалар), беттегі пир-синг. Заманауи іскери этика мұрт және сақалға жол бермейді. Бұл нұсқалар орын алар болса, сақал ұқыпты қиылған, ал мұрттың шеттері ауыз бұрышынан аспауы тиіс.

1 кестеге назар аударыңыз, онда сырбаз ер адамдарға арналған имиджмейкерлер жасаған, ұсыныстар берілген¹.

Таңқурай және қызыл түсті пиджактар іскери адамдарға арналмаған түстер. Алайда, тұрмыс және қызмет көрсету саласының адамдары үшін бұл жарай береді.

Егер сіз сақинаны жақсы көретін болсаңыз, онда жүзік және неке жүзігі отбасылық жағдайды көрсететіндігі есіңізде болсын, оны түрлі қолдарға таға береді. Жүзік, сақина қымбат болуы керек. Бұл табиғи сұр, қара немесе түссіз (гаухар тас) көзі бар сақина, не болмаса сақина мөр болуы мүмкін.

Егер сіз алқа тағатын болсаңыз, онда ол көрінбей тұруы тиіс. Оны киімнің үстінен киюдің қажеті жоқ, оның үстіне егер онда ішке тағатын крес бар болатын болса.

Осылайша, іскери ер адамның іскери костюмы және барлық сыртқы келбеті сән тенденцияларына сәйкес келуі тиіс, іскери киімде оғаштық болмауы тиіс, бұл қоршағандарға «жағымсыз тон» ретінде қабылдануы мүмкін.

Әйел адамдар қазіргі замандағы іскери әлемде айтарлықтай орын алады. Іскери әйел адам қалай киінуі тиіс?

Әйел адамның іскери костюмы кез келген түсті болуы мүмкін, алайда іскери киімде тым ашық түстерден, және бір-бірімен үйлеспейтін түстерден аулақ болу керек. Күнделікті киімнің негізгі түрі: ағылшындық жағасы бар классикалық пиджак және түзу юбка болып табылады (юбка және пиджак астарлы болуы тиіс, ол форманы ұзақ уақытқа сақтайды). Артында тілігі бар түзу юбкаға кенес беріледі, тіліктің ұзындығы 10 см-ден артық болмауы керек. Юбканың ұзындығы классикалық болуы керек, яғни тізеге дейін (одан қысқа емес!); тізеден келуі тиіс немесе балтыр бұлшық еті ортасынан келуі тиіс.

¹ *Алехина И.* Іскер адамның имиджі мен этикасы - М., 2001

Іскери әйел адамның киімі классикалық үштік болуы мүмкін, және көйлек–костюм болуы мүмкін. Пиджак — бір жақты ілме өңірлі немесе екі жақты ілме өңірлі болуы мүмкін. Костюм матасы балғын теріден немесе фактурлы суретері немесе айқын емес жіңішке жолақтары бар матадан болғаны жөн. Костюм түсі бойынша костюмге сәйкес келетін жейдемен толықтырылуы мүмкін. Жейденің үлгісі классикалық болған абзал, яғни, ағылшындық жейделік жағамен, немесе тұрақты жағамен болғаны дұрыс, олар көп ретте бантпен аяқталады.

Шалбарлы костюмге заманауи іскери әлемде рұқсат берілген, алайда ол қарапайым ер адам костюмынан ерекшеленуі тиіс.

Іскери әйел адамның костюм, жейде үлгісінде спорт және әскери стиль элементтерін қолдануға кеңес берілмейді. Іскери әйел адамның киімінде трикотаждан тігілген киімге рұқсат берілмейді кеудешелер, күртелер және т.б. (оларды демалыста киеді).

Аяқ киім — классикалық «қайықша» қара түсті, табиғи теріден жасалған, бірақ қолтырауын және жылан терісінен жасаламаған, және замш және велюрден емес. Өкшенің биіктігі әйел адамның қалауына байланысты (5 – 6 см артық емес). Классикалық «қайықшаның» ешқандай сәндеулері, бант, металл безендірулері болмауы тиіс.

Шұлықтар (колготкалар)= тері түстес және суреттері болмауы тиіс. Жыл мезгіліне қарамастан шұлықты әрқашан киеді. Жеңіл аяқ киім, сандалдар, спорттық ақ киім кимеу керек (бұл демалысқа арналған аяқ киім).

Заманауи іскер әйел адамның сәнді шашы қою және макияжы сәнге сәйкес келеді, бірақ бәрі шекпен болуы керек. Мысалы, жіберілген шаштардың ұзындығы иық сызығынан аспауы тиіс. Егер сіздің шашыңыз ұзын болса, онда әдепке сүйене отырып, оны жинап не өріп қойған дұрыс. Шаш түсі—табиғи, бір түсті, бірақ жұмсақ реңк ауытқулары мен өзгешеліктер болуы мүмкін. Ағарып кеткен шаштарды бояп тұруға кеңес беріледі.

Беттегі макияж әрең дегенде көзге көрінетін болуы тиіс, басқаша айтқанда барлығында ұстамдылық болуы тиіс. Қоғамдық орындарда немесе үстел үстінде отырғанда шашты ретке келтіріп, ерінге далап жағуға болмайтындығы естеріңізде болсын. Бұған арналған дәретханалық бөлмелер бар.

Маникюр, яғни қолға күтім жасап жүру тәрбиеліліктің жақсы нышаны болып табылады. Тырнақты лакпен бояп қою міндет емес, егер сіз қаласаңыз олар ашық пастель бояуында болғаны абзал.

Парфюм жеңіл иісті болуы керек және жақындағанда ғана сезілуі тиіс.

Іскери әйел адамның сөмкесінің құрамына: сөмке, туфли, қолғап кіреді. Сөмке түсі бойынша аяқ киім түсіне сәйкес және міндетті түрде теріден болуы тиіс, бірақ қолтырауын және жылан терісінен емес.

Қол орамалды қалтада немесе сөмкеде ұстау керектігін еске саламыз, бірақ пиджак, көйлек немесе жейденің жеңінде емес. Қойын дәптер,

көзілдірікке арналған сырт, «визиткаға» арналған бума мінсіз талғамнан болуы керек және арзан болмауы тиіс.

Іскери әйел адамның киімінде безендірулер болы тиіс бірақ, түрлі безендірулерді араластырмау керек, мысалы алқа, моншақ, және танамоншақ.

Бір қолға алтыннан және күмістен жасалған сақиналарды, сонымен қатар ұзын, салпыншақ сырғаларды тақпау керек.

Безендірулер бір жинақтан болғаны абзал, алайда олар жинақтан болмаса, онда әшекей құрамындағы тастар, металлдар бір-бірімен сәйкес келгені дұрыс.

Іскери этика саласындағы мамандар бірінші таныстық кезінде әсер қалдыратын үш негізгі зонаны бөліп көрсетеді.

Жоғарғы зона—сәнді шаш үлгісі. Шашыңыз қашанда таралған және таза болуы тиіс. **Орталық зона** — мойын түбі ер адамдар галстук тағатын жер, ал әйел адамдар безендірулер тағатын жер. **Төменгі зона** — аяқ киім, оның күйі және тазалығы.

Осылайша, сіздің сыртқы кейпіңіз, мәнеріңіз айналадағы адамдарға сіздің ранғыңыз, дәулетіңіз, әлеуметтік жағдайыңыз және сіздің бизнес салаңыз туралы ақпарат береді. Киім біз туралы, көбірек ақпарат береді.

СҰРАҚТАР МЕН ТАПСЫРМАЛАР

1. Іскери киімге қойылатын негізі талаптар ретін құрыңыз.
2. Іскери адамның сыртқы келбеті мен оның бизнестегі сәттілігі арасында байланыс бар ма?
3. Іскери адамдардың киім-кешегін таңдау қандай қағидаларға негізделеді?
4. Іскери киімге және тәртіп мәнеріне қойылатын талаптардың өзгерісін болжап көріңіздер.
5. Неге стиль сыртқы келбеттің маңызды сипаттамасы болып табылады?

2.13. ІСКЕРЛІК ҚАТЫНАСТАР ЭТИКЕТІ

Іскерлік өзара әрекеттесу мәдениетін көтеру мақсатында замануи әлемде іскерлік саладағы қарым-қатынастар этикетін және этикасын зерделейді. Адамгершілік мінез-құлықтың үлгісі болып келетін өркениетті, замануи коммерсант өз әріптестері және бизнес бойынша серіктестері бойында да осындай қасиеттерді тәрбиелеуге талпынады.

Кез-келген ұйымның (мекеменің, кәсіпорынның) бет-бейнесі – *басшы*. Оның этикет ережелерін қаншалықты білуіне, оны күнделікті өмірде қолдануына байланысты оның әдептілік деңгейі туралы айтуға болады. Қызметтік жайға кіре салысымен, кез келген деңгейдегі басшы жолында кездескендердің қызметшілердің (күзетші, гардеробшы, еден жуушы және

т.б.) барлығымен амандасуы керек. Басшы өз қарамағындағыларға қолын ұсынуға міндетті емес, басын изеп амандасуына болады.

Егер бастық өз кабинетінде болса және кабинетке келуші кірсе (қарамағындағы емес), онда кабинет иесі тұрады, пиджагының түймесін салады (егер ашық болса), үстелінен шығады және келушімен амандасады. Бұл жерде қол алысу үшін қолын бірінші болып кабинет иесі ұсынады. Іскерлік этикет саласындағы мамандар келушіге созған қолымен қарсы жүрудің қажеті жоқ екеніне назар салады. Сондай-ақ, қол алысу үшін қолды үстел үстінен ұсынуға болмайды. Кейін басшы келушіге отыруды ұсынады.

Егер бастықтың кабинетіне оның қарамағындағы қызметші кіргісі келсе, қабылдау бөлмесінде хатшының жоқ екенін көрген жағдайда ол есікті қақпайды, ал шамалап ашады және кіруге рұқсат сұрайды. Оңтайлы жауап алмай, кабинетке кіруге болмайды! Рұқсат алған қызметкер амандасуы, кеңестерге арналған үстелге дейін жетуі және тоқтауы керек. (Рұқсатсыз немесе шақырусыз отырмаған жөн). Бастық өз қарамағындағыға, тіпті әйел кісі болса да, үнемі отыруды ұсынуға міндетті емес. Айтса да, әйелдің есіне қызметте ол бағынышты адам және іскерлік этикетінің ережелері оған да бірдей таралатынын үнемі есіне салып отыру қажет. (Мысалы: жұмыста, басқа жағдайларда да әйел өз бастығына бірінші болып қолын ұсынбайды, – 21 бөлімді қараңыз).

Басшының «оң қолы» - хатшы қыз туралы сөйлесейік. Кәсіби хатшы жеке мәдениеттің жоғары деңгейіне ие. Оның жұмысында басқа жұмыскерлерге қарағанда, іскерлік этикеттің ережелерін білу көбірек талап етіледі. Сонымен қатар, хатшыдан талап етілетіндер: кішіпейілділік, байсалдылық, ұстамдылық, жеке намыс сезімі, оптимизм.

Хатшы — кез келген ұйымның маңызды лауазымдарының бірі. Хатшы міндетіне кіретіндер: құжаттарды дұрыс рәсімдеу, болуға тиісті жоспарланған кездесулер туралы ескерту және көптеген басқа да қызметтер. Телефон арқылы қойылатын сұрақтарға сыпайы және толық жауап беруге, ақпаратты қысқа беруге тиісті.

Егер хатшы — әйел болса, онда шамадан тыс косметикаға, көптеген әшекей бұйымдарға (көп сақина, ұзын сырға) жол берілмейді. Киімдерден – костюм немесе жұпыны көйлек киген жөн. Жұмыс орнында джинсы шалбарда және джинсыдан тігілген басқа киіммен, тар шалбарда, шортыда, майкада және сондай сияқты киімдерде жүруге болмайды. Сондай-ақ, спорт аяқ киімінде, жеңіл аяқ киімдерде жүрмеген жөн. Жұмыста шұлықсыз (чулкісіз) отыруға болмайды.

Хатшының түрі күтімді, киімі сән тенденциясына сай келетін сыпайы болуы керек (рұқсат етілген белдемше ұзындығы – тізеге дейін, алайда жоғары емес).

Егер бастық өз хатшысынан біраз жоғары (жастағы айырмашылық – 15-25 жас) болса, онда жас қызметкерге «Сіз» деп , атын айтқан жөн. Жас айырмашылығы шамалы болса, онда аты мен әкесінің атын атаған жөн.

Іскерлік әлемде «орыс бизнесіне» қатысты кекетулер жиі кездесе де, ол дамуда, іскерлік қатынас этикетінің жақсы дәстүрлерін игеруде. Қазір бизнес жасарды. Жаңадан бастап келе жатқан жас басшылар демократиялық бастық имиджін қуумен кейде қателіктер жібереді. Іскерлік этикетінің облысындағы мамандар ұсынады:

1. Қатынастарда ағайыншылыққа жол бермеңіз. «Сен» деп жүгіну және иығынан қағу – бұл қатынастардағы ақиқат демократиялықтың белгісі емес.

2. Бағыныштылармен нақты арақашықтықты бекітіңіз, алайда көкіректе болмаңыз.

3. Іскерлік қатынастарда талапты болыңыз, алайда бағыныштыға құрметпен қараңыз.

4. Өз бағыныштыларыңызға теріс мағынадағы сөздер айтпаңыз: «қолымнан келмейді», «қажеті жоқ», «болмайды». Сөздеріңізді жұмсартыңыз: «сіздің ойыңыз (идея, пікіріңіз) – сындарлы (қызықты, назарды қоюға лайықты), алайда кешірек қарастырамыз (оған кешірек ораламыз)» және т.б.

СҰРАҚТАР ЖӘНЕ ТАПСЫРМАЛАР

1. Іскерлік этикетті дамытудағы хатшының рөлін анықтаңыз.

2. Этикет және шектеу этикасы ұстанымы бойынша хатшының қызметтік жүріс-тұрысын сипаттаңыз.

3. Ұйымның ішіндегі өзара қарым-қатынасты басшының сөйлесу дағдысы бойынша сипаттауға бола ма?

2.14. ҰЛТТЫҚ ЭТИКА ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ

Соңғы онжылдықта шетелдіктермен байланыс көлемі көбеюде. Сондықтан, туристік сапарға немесе шетелдік іс-сапарға жиналғанда барғалы жатқан елдің дәстүрлері мен әдет-ғұрыптарына назар аударуды ұсынамыз.

Қандай да бір елде шетелдік қонақ ретінде жергілікті дәстүрді, салтты, оған қоса заңын бұзған жағдайда жазалаудан қаша алмайсыз. Сондықтан да, шекарадан тыс елге келген бойда бірден жергілікті тәртіппен, сауда және қоғамдық көлікте жүру ережелерімен танысып алу қажет. «Бөтен монастырьге өз ережелерімен бармайды» деген халық даналығы текке айтылмаған ғой.

Әр халықтың ұлттық-психологиялық ерекшеліктері болса да, халықаралық этикетте бірнеше ортақ ережелер мен ұстанымдар бар. Негізгі ұстанымға адамгершіліктің «алтын» ережесін жатқызады (1.4 бөлімде не жайлы айтылғанын есіңізге түсіріңіз).

Басқа маңызды ұстанымдарға екі басымдылық жатады: үлкендер және әйелдер.

Жүріс-тұрыс мәдениетінің белгілеріне сыпайылық, орындылық, әдептілік, биязылық, ибалылық (1.4, 1.5 бөл. қараңыз) жатады. Жабырқаңқы, наразы бет-әлпеті қоршаған ортаның көңіл-күйін бүлдіретіндіктен және жұмысқа кедергі келтіретіндіктен батыс этикеті адамнан жүзіндегі күлкіні талап етеді. Халықаралық этикет бойынша мамандар негізгі төрт затты істеуді үйренуге кеңес береді: адамдардың аттарын атау, тамақ ішу, киіну, сөйлесу.

Әртүрлі халықтың этикетін білу қатынаста көмектеседі және үйренбеген шарттардағы ыңғайсыздық деңгейін айтарлықтай төмендетеді.

Американдықтар — еш әурешіліксіз демократиялық этикетті сүйегін адамдар, олар тәкаппарлықты сүймейді. Олар қатты қол алысуға және есімдерді қысқартып айтуға жол береді, алайда әр кездесуде қол алысу ұсынылмайды. Олар күнкөріске ебдейсек, өз істерін жақсы біледі, жігерлі. Американдықтар адамдармен жақсы тіл табысады. Олар әзілді түсінеді және қадірлейді, өздерін де күлкі ете алады. Америкалық этикет ұсынады: «Күлімдеңіз, күлімдеңіз, сіз – американдықсыз!». Әрқашан күлімдеу керек және бәрі жақсы сияқты түр көрсету қажет.

Этикет ережелеріне сәйкес қызмет кезінде киімі: ерлер – костюмді, әйелдер іскерлік көйлекті (костюм сирек). Үстел басында тарелкадағын түгел тауысып жеу қою ұсынылмайды.

Ағылшын этикеті ресми және дәстүрлі. Ағылшындықтар өте сыпайы, серіктеспен қарым-қатынаста кішіпейілділік-әдептілікті көрсетеді. Даулы жағдайларда ағылшындықтар өздерін байсалды, сабырлы ұстайды.

Ағылшындықтарды үш ерекшелік сипаттайды: «менің үйім – берік қамалым», «күн тәртібін сақтау», «әзіл». Ағылшын отбасы барынша жабық қоғам секілді, өз отбасылық істерін бөтен адамдардан алыс ұстайды.

Күн тәртібін қатаң ұстау жұмыс уақытын және ас қабылдау уақытын ұйымдастыруда білінеді, ерекше даналық шәй рәсіміне қатысты болып келеді. Үстел басында өзін ұстау мәнері ағылшындықтар үшін өте маңызды. Ұлыбританиядағы нақтылық барлығы үшін қатаң қағида болып келеді.

Британдықтар танысу үрдісін қатаң сақтайды; кімнің аты бірінші аталатыны өте маңызды болып келеді. Қол алысу мен алмасу тек бірінші кездесуде ғана қабылданған. Іскер адамдардың киімдері жұпыны.

Неміс этикеті реттілікте, нақтылықта, тәртіпте негізделген. Немістер нұсқауларды, өкімдерді сөзсіз орындау керектігіне сенімді. Олар байсалды, кішіпейіл және зейінді, сондай-ақ ұқыпты және үнемді. Жұпыны киінеді.

Әріптестер арасында байсалды және ресми. Мысалы, хатшыдан өгіп кетіп, басшымен араласу мүмкін емес деп есептейді. Іскерлік кездесуге кешігу әдепсіздік және кемсіту ретінде қабылданады.

Немістер олардың тілін, мәдениетін, тарихын білетіндерге үлкен құрметпен қарайды.

Француз этикеті ерлердің әйелдерге деген тым сыпайы ықыластығымен ерекшеленеді. Францияда жақсы мінез-құлық кейпі ережесіне, қоғамда сөйлей білуіне ерекше назар аударады. Амандаса білу, тост айта білу, алғыс сөзді білдіру қабілеттерін жоғары бағалайды.

Іскерлік сұрақтарда француздар сақтық танытады. Істер түскі ас кезінде шешіледі. Түскі іскерлік ас екі сағат созылуы мүмкін, іскерлік ойын-сауықтарды үйде емес, көбінесе ресторандарда ұйымдастырады. Франция жылына бірнеше ондықтарға дейін саналатын өз мерекелерімен атақты.

Итальяндықтар өте эмоционалды, оларды белсенді ым-ишаратпен тез, қатты дауыстап сөз сөйлеуі ерекшелендіреді. Олар қайсарлы және әрдайым кез келген дискуссияға даяр, сонымен қатар, олар өкпешіл және сынды қиын қабылдайды. Олар оқиғаларға бейімді болуға тән, қиын сұрақтарды тез және тиімді шеше алады. Итальяндықтар көңіл көтере біледі және әдемі киінгенді жақсы көреді.

Скандинавиялық халыққа іскерлік және рационализм тән, олар дәстүрлерді ұстанады. Скандинавиялық елдерде қалалардың баптылығы таң қалдырады, ал мұнтаздық, жинақылық және тазалық барлық жерде: үй шаруашылығын жүргізуден бизнесті ұйымдастыруға дейін. Бұл көбінесе скандинавтылықтардың адалдығымен, ар-ұяттылығымен, үлкенге сый-құрмет көрсетуінен, еңбекқорлығымен байқалады. Скандинавтылықтардың араласу мәдениеті бала кезінен қойылған. Бала тәрбиесінде жетекші ұстаным гуманизм болып келеді.

Жапондықтар еңбекқор, ұлттық дәстүрлерге ерекше назармен қарайды. Олар тәртіпті, айқын көрсетілген иерархиялық бірлесуге ие, беделді адамға бағынуға бейім және борыш сезіміне берілген.

Жапондықтар өте сыпайы, қарым-қатынаста жоғары шыдамдылыққа және сабырлыққа ие. Сыпайы сөйлесу тілдесудегі міндетті ерекшелік болып табылады, сөйлеу мәнері әңгімелесушіге зер салынған құрметпен жүреді, үзілді-кесілді қарсылық орын алмайды. Еңбек ұжымы ішіндегі психологиялық микроклиматты жоғары бағалайды.

Жапон фирмаларында бірде-бір ер әйелге бағынбайды. Егер әйел бастық болса оның қарамағында тек әйелдер қызмет атқарады.

Жапон іскерлік этикетінде визит карточкасымен алмасу үрдісі ерекше орын алады. Жапонияда қол алмасу қабылданбаған. Жақсы мінез кейпі ережелерінің негізгі элементі иілу, ал күлімдеу жапондықтар үшін – көңіл-күйге қарамастан басқа адамдармен қарым-қатынаста болудың міндетті элементі.

Араб елдерінің халық тұрғындары. Араб әлемінде ислам дәстүрлері өте маңызды.

Мұсылман әлемінде шетелдік әйелдерге қандай да бір сұрақпен немесе өтінішпен жүгіне алмайды. Арабша амандасу бұл толықтай бір үрдіс, ол денсаулық, отбасы, жұмысы туралы сұрау алумен ілеседі. Араб елінің әңгімелесушісінің сөздері Аллахқа үнемі жүгінумен ілеседі. Танысу кезінде араб елінің әңгімелесушісі ақкөңілділікті және сыпайылықты танытады. Бұл жалғандық емес, дәстүрге құрмет болып келеді.

Мысалдарда көрсетілгендей, адамдардың жүріс-тұрысында, этикет ережелерін сақтауда ұлттық колорит бар, дегенмен, соңғы кезде түрлі елдердегі этикет ережелерінің маңыздырақ екені байқалады. Қандай жағдай болмаса да халықаралық этикет бойынша мамандар жалпы қабылданған

стандарттар бойынша киінуге, үйретуге тырыспауға және қиқарлық көрсетпей, өзін байсалды ұстауға кеңес береді.

СҰРАҚТАР ЖӘНЕ ТАПСЫРМАЛАР

1. Ұлттық этикетті білу не үшін қажет?
2. Жүріс-тұрыс мәдениетінің қандай ортақ ұстанымдарын білесіз?
3. Барғыңыз әр елдің әдет-ғұрыптары және ерекшеліктері туралы баяндама даярлаңыз.

Тұлға Және оның жеке ерекшелітері

Адамның табысты болуы көбінесе психикалық күйді, психикалық үрдістерді: жадыны, ойлауды, эмоцияны және т.б. нәтижелі басқара алатындығымен анықталады. Мысалы, өз жадының заңдылығын, оның жеке ерекшеліктерін білу адамға өз қызметін және жүріс-тұрысын жақсы орындауға көмектеседі. Адамға өзінің күшті және осал жақтарын білу пайдалы – ол оның сүйеніші. Табысқа қол жеткізу үшін өз мінезінің осал жақтарын тиімді пайдалана алуы және олардың өзінің жақтасы ете білуі маңызды.

Осы тарауда тұлғаның жеке-психологиялық ерекшеліктері қарастырылады.

3.1. АДАМ ПСИХОЛОГИЯСЫ

Психология ғылым сияқты адамның өзін танып-білу қажеттілігінен пайда болған ғылым. Ежелгі гректер өздерінің бір шіркеуінде «Өзіңді танып біл» деп жазды. Енді адам өз тарихын, дәстүрін, әдет-ғұрпын, биологиялық табиғаты және көптеген басқаларды танып білуде.

XXI ғ. басына ғылымның әртүрлі облыстарында: физика, химия, генетика, медицинада көптеген тамаша жаңалықтар ашылды. Алайда, адам осы күнге дейін ең күрделі және танылмаған жұмбақ болып қалады, яғни «кімнің ішінде не барын кім білсін?» мәтелі әлі ұзақ уақыт бойы өзекті болып қалады. Адамдағы өзіне деген қызығушылықтың өзі екі жақты болып келеді. Бір жағынан оны өзі қызықтырады. Мысалы, жалпы топтық суреттерде біз өз бетімізді іздейміз: «қалай болды?», «қалай көрінемін?». Екінші жағынан өзіміз туралы түсінікті кейде алғымыз келмейді, кей уақытта тіпті жағымсыз жақтарды көруге, «ашы» шындықты білуге сескенеміз. Біз басқалардың кемшіліктерін қуана бақылаймыз, серіктестіктің лайықсыз мінездерін ақаулықпен, нашар мінезбен немесе тәрбиенен түсіндіреміз, алайда өз кемшіліктерімізді жақтырмай талқылаймыз. Ал өзіміздің ұнамсыз жүріс-тұрысымызды (әрине, бізге лайық емес) сыртқы жағдайлармен: «тағдыр осылай болды», «өмір көндіреді» және т.с.с. түсіндіреміз немесе ақтаймыз. Психологтармен және социологтармен жүргізілген зерттеулер көп жағдайларда біз өзімізді емес, басқа адамдарды өзгертуге талпынамызды анықтаған. Жеке сәтсіздіктер,

жағымсыздықтардың себебін бізді қоршаған адамдардан, болған оқиғалар мен жағдайлардан іздейміз, алайда өзімізден емес.

Неміс философы, филолог және тіл маманы Вильгельм Гумбольдт (1767—1835) адам үшін адамдардан артық қызықты ештеңе жоқ деп өте әділ атап өтті. Біз күнделікті жұмыста, үйде, қонақта, дүкенде көптеген адамдар санымен араласамыз, олармен өзара қатынаста боламыз және олардың жүріс-тұрыстары мен мінездеріне қорытынды жасауға талпынамыз. Мысалы, біз адамды сыртқы көріністері – мимика, дауысы бойынша «оқимыз» және оның эмоционалдық күйін анықтауға тырысамыз. Ерте балалық шақтан бастап сәбилер өтінішпен (талаппен) қандай сәтте келуге болатынын, қашан үндемей қалу керектігін және өтінішті «жақсы кезеңдерге» дейін қоя тұру керек екендігін түсінеді. Олар анасымен және әжесімен, әкесімен және атасымен өздерін әртүрлі ұстайды және сөйлеседі. Осылай күнделікті тәжірибе адамдармен өзінді қалай ұстау керектігінің әртүрлі тактикасын көрсетеді, өйткені біздің көпшілігіміз басқа адамдардың көңіл-күйін ажырата аламыз, олардың мінездерінде пайда болған ерекшеліктерді анықтай аламыз және осы мағынада өзімізді психолог деп еркін айта аламыз. Алайда, бұл дағдылар күнделікті тұрмыстағы психологияға жатады.

«Психология» (*psyche* грек сөзінен — жан және *logia* — ғылым, түсінік) сөзі XVI ғасырда пайда болды және «жан туралы ғылымды» білдіреді. Ежелгі және жас, құпияға және жұмбақтарға толы ғылым.

Ресми ғылым ретінде ол XIX ғ. төртінші ширегінде, 1879ж. неміс психологы В.Вундт Лейпциг қаласында эксперимент алдық психологияның бірінші зертханасын негіздегенде пайда болады. Замануи психология – өте кең және ғылыми және практикалық қызметтің тармақталған облысы. Психологияның көптеген салалары бар: жалпы, әлеуметтік, жас ерекшеліктік, педагогикалық, әскери, заңды, басқару психологиясы, еңбек психологиясы және т.б.

Қазіргі уақытта **психология** – бұл психиканың өмірлік іс-әрекеттің ерекше нысаны ретінде дамуының және қызмет етуінің заңдылығы туралы ғылым. Психологияны зерделеудің мәні адам психикасы болып келеді. **Психика** – бұл ми қасиеті, ол қоршаған ақиқатты көрсетудегі оның қабілеттілігінен тұрады. Психологиялық ғылым психикалық құбылыстардың пайда болу және қалыптасу заңдылығын зерттейді, психикалық құбылыстар ішіндегі негізгі үш нысанды ерекшелейді:

- психикалық үрдістер (сезінулер, қабылдау, жады, ойлау және т.б.);
- психикалық күй (белсенділік, сергектік, шаршағандық және т.б.);
- тұлғаның психикалық қасиеттері (мінезі, темпераменті, қабілеттері және т.б.).

Психикалық құбылыстардың барлық түрлері өзара тығыз байланысты және өзара тәуелді.

Адамның танымдық-психикалық қызметіне сезіну және қабылдау, жады,

қиялы және ойлауы жатады.

Сезіну — қоршаған әлемнің заттары мен құбылыстарының, олардың сезім органдарына тікелей әсер етуінде, кейбір қасиеттерін көрсетудің психикалық үрдісі. Ежелгі грек философы және ғалым Аристотель (384—322 жж. б.э. дейін) сезінудің бес негізгі түрлерін көрсетті: көру, есту, иіскеу сезімі, түйсік және дәм. Замануи зерттеулер адамда 20 түрден көп сезінулер бар екенін көрсетеді, мысалы ауруды сезіну, температуралық және т.б.

Сезінулерді үш негізгі топтарға бөледі:

1. *Ішкі* — ішкі жағдай туралы хабарлайды. Мысалы, ашығу немесе шөлдеу, жүрек айну немесе шаршау сезімдерін және т.б. хабарлайды.

2. *Сыртқы* — сыртқы өмірден ақпаратты береді. Олардың ішінен бөледі: а) байланысты — сезінулер, олар бірдеменен тікелей жанасуда пайда болады: дәм, түйсік (тері сезімталдылығы); б) дистанттық — қашықтықта алатын сезінулер: көру, есту, иіскеу сезімі (иістерге сезімталдық).

3. *Қозғалыс* — дененің кеңістіктегі тұрысы, қозғалыстар туралы хабарлайды.

Адамның нәтижелі қызметі үшін онымен таңдалған кәсіп шегінде, өзінде нақты сезінулерді дамыту қажеттілігі туындайды. Алайда, барлық сезінулер ортақ деңгейлермен және заңдылықпен бірігетіндігін есте сақтау қажет.

Сезімталдылық — ағзаның салыстырмалы шамалы әсерлерге (түс, түс реңктері және т.б.) сезіну қабілеттілігі. Шамалы білінер-білінбес сезіну пайда болатын әсердің минималды мөлшерін сезімталдылықтың төменгі абсолютті шегі деп атау қабылданған. Мысалы, біз алғашқы бірдене еститін кездегі дыбыс күштерінің минималды мөлшері. Дыбыстың күші қатайған сайын қауіпті, тіпті ауыратын сезінулер пайда болады, бұны сезімталдылықтың жоғарғы шегі деп атайды. Әр адамда сезімталдылықтың өз шегі бар. Бұл көрсеткіштердің мөлшері көптеген факторларға байланысты. Әсіресе, сезімталдылықтың жоғарылауына адам қызметі, оның мүдделері, мамандығы, дағдылары және т.б. әсер етеді. Әрине, музыкант дамыған есту қабілетіне байланысты емес басқа маман адамына қарағанда дыбыстарды артық айырады; дегустаторлар үшін дәмді және иісті сезінулер кәсіби маңызды қасиеттер болып келеді. Алайда, жаттығулар және өмір түрін өзгерту көмегімен өз сезімталдылығын айтарлықтай жақсартуға болады. Көру немесе есту қабілеттерін жоғалтқан адамдардың болмағанын сезінудің басқа органдарын шамадан тыс дамытумен есесін толтыру жағдайлары мәлім.

Бейімделу — жаңа шарттарға үйрену үрдісі. Мысалы, адам кез келген иісті бірінші минутта қатты сезінеді, кейін сезінулер басылады. Адам жарық жабдықталған жайдан қараңғы жайға түскенде, алғашқы сәттерде ол ештеңе көрмейді, кейін қоршаған заттарды айыра бастайды.

Кереғарлық — сезімталдылықтың алдыңғы немесе ілеспелі қоздырғыштар әсерінен өзгеруі. Мысалы, тұздалған судан кейін күнделікті ауыз су тәттірек болып сезіледі; ақ фонда сол бір пішін қошқылдау, ал

қарада – ақшылырақ болып көрінеді. Түс кереғарлығының заңдылығын дизайнерлер және модельерлер жұмысында, интерьерлерді рәсімдеуде, сауда жарнамасында ескеру қажет.

Сезінулер өзара тығыз және өзара әрекеттеседі. Осы өзара әрекеттесу негізінде қабылдау пайда болады.

Қабылдау — *заттар мен құбылыстардың бейнесі, жалпы, олардың бөліктері мен қасиеттерінің жиынтығында тұтас қабылдау.* Қабылдау адамның бұрынғы тәжірибесіне сүйенеді және белсенді үрдіс болып келеді. Мысалы, ұшақты алғаш көрген жабайылар оны темір құс деп атады. Қабылдау адамның сезіну органдары арқылы миға келетін әртүрлі ақпараттарды қабылдау және өңдеу үрдісі болып келеді.

Қабылдаудың кейбір ерекшеліктерін қарастырамыз.

Саналылық. Қабылдау үрдісі кезінде адам алдында қандай объект тұрғанын түсінуге және зерделеуге талпынады. Мысалы, бұлтқа қараған кезде, біз жануарлар немесе құстардың және т.б. пішіндерін «көреміз» және «айырамыз». Болжаудың түрлері қабылданатын образды түсінумен құрылған. Балауыз, кофе қоюы, күл ылғи нақты заттарды көрсетпейді, алайда адамдар абстрактылы нүктелерде нақты образдарды көру қасиеттеріне ие.

Талғамдылық. Адам жанындағылардың барлығын қабылдамайды, тек өзіне маңыздыларды ғана қабылдайды. Осы жағдайда қабылдауға адамның қажеттілігі, себептері, мақсаттары, мүдделері әсер етеді. Осылай, талғамдылық – бұл қабылдаудың қоршаған ортаның, қандай да бір нысандардың қандай да бір бөлігін ғана қабылдауы, қалғандарын қабылданбайтын фонға айналдырумен белгілеу және түсінудегі қабылдаудың қасиеті.

Константтылық — бұл қабылданатын образдың әртүрлі жағдайлардағы салыстырмалы тұрақтылығы. Егер мысалы, өз саусақтарына созылған қол қашықтықта және жақын қарасаңыз – олар бірдей қабылданады, бірақ бірінші жағдайда саусақтардың суреті көз торында айтарлықтай кіші.

Күнделікті қарым-қатынаста және еңбек қызметінде адамның басқа адамды қабылдауы аса маңызды (4.2 бөл. қараңыз).

Кәсіби қызмет, үнемі жұмысбастылық, өмір ырғағы адамдар алдында көптеген міндеттерді қояды, оның ішінде: өте маңызды және бағалы затты істеуді ұмытпау міндетін қояды. Сондықтан, жады адамның ең маңызды психикалық ерекшеліктерінің бірі болып келеді. Ежелгі гректер жады құдайы Мнемозинаны сол кезде танымал ғылымдар мен өнерлерге қамқор болған тоғыз музаның анасы деп текке есептемеген.

Жады — *бұл адамның бұрынғы тәжірибесін есте сақтау сақтау және болашақта жаңғыртуы.*

Жадының көмегімен адам таныс заттарды, адамдарды, естіген ақпаратты таниды және есіне түсіреді, өткен оқиғаларды жаңғыртады.

Жадының бірнеше түрлерін белгілеу қабылданған. Ақпаратты сақтау

ұзақтығына байланысты жады бөлінеді:

- лездік;
- қысқа мерзімді;
- ұзақ мерзімді.

Лездік жады көп ақпаратты сақтайды, алайда өте қысқа мерзімге. Ол алынған ақпаратты еш өңдеусіз, сезіну органдарымен жаңа ғана қабылданған толық және нақты көріністі ұстауға байланысты.

Қысқа мерзімді жады уақыттың қысқа мерзімі бойы ақпаратты сақтаудың әдісін ұсынады. Жадының бұл түрі сақтауға алдын ала саналы түрде орнатусыз жұмыс істейді, алайда болашақта жаңғыртуға орнатумен, яғни ол сізге қажет сөздерді, сандарды, образдарды әртүрлі әрекеттерді орындауға қажетті уақыт бойы ұстайды. Бұған қоса қысқа мерзімді жадыда сізге қызықты немесе маңызды ақпарат болады.

Ұзақ мерзімді жады ақпаратты шектеусіз мерзім бойы сақтауға қабілетті, оның көлемі шекарасыз. Ұзақ мерзімді жадының «қоймасына» түсетін ақпарат адаммен жоғалтусыз қанша қажет болса да жаңғыртылуы мүмкін.

Сақталатын материал мазмұнының түріне байланысты жадыны бөледі:

- бейнеліге;
- қозғалыстыға;
- сөз-логикалыққа;
- эмоционалдыққа.

Бейнелі жады — бұл адаммен сезіну органдарының көмегімен және әртүрлі образдарда: көру, есту және т.б. еске түсу мен қабылдауға арналған жады. Сондықтан, бейнелі жадыны дәм, түйсік, көру, есту, иіскеу сезіміне бөлуге болады. Мысалы, кейбір мамандықтар жадының кейбір түрлерін талап етеді. Дәм жадысы аспазшыларға және кәсіби дегустаторларға, иіскеу сезімі парфюмерлік композицияларды жасауда қажет.

Қозғалысты жады ерте анықталады. Бұл дене кейпіне, қалпына арналған жады. Қозғалысты жады кәсіби және спорттық дағдылар, әртүрлі автоматтық дағдылар (көшені өтерде алдымен солға, кейін оңға қараймыз) негізінде жатыр. Жақсы қозғалысты жадының белгісі «қол ептілігі», яғни адамның тәндік ептілігі, еңбектегі машықтануы болып келеді.

Сөз-логикалық жады, яғни сөз түрінде ұсынылған ақпаратқа арналған жады. Бұған қоса, сөз жадысы жаңғырту нақтылығымен ерекшеленеді. Мысалы, сәбилер оның мағынасын түсінбей (механикалық есте сақтау) мәтінді сөзбе-сөз жаңғырта алады. Алайда адам материалды түсіну, логикалық тізбектелуді құру (логикалық есте сақтау) негізінде есте сақтайды. Егер адам араласу үрдісінде қандай да бір ойды қағып алса, ол оны сөзбе-сөз есіне түсірмейді, ойды өз сөзімен жеткізеді, өйткені оған сөз түрі емес, ал идея, мағынасы қызықты.

Эмоционалды жады — бұл сезім мен эмоция жады. Ол әр адам

қызметінде және өмірінде өте маңызды болып келеді. Бастан кешірген және жадыда сақталған сезімдер сигнал немесе әрекетке оятатындар немесе болуы мүмкін қауіптен сақтаушы ретінде еске түседі. Мысалы, актриса өмірлік қайғылы өмірді есіне түсіріп, өзінде көз жасын туғызады.

Тиісінше, жадының «таза» түрлері кездеспейді. Жадыны жаттықтырған, үнемі дамытып отырған жөн. Әрине, адам қызметіне, мүддесіне қатыстылар жақсы сақталады, сондықтан өз жұмысына қызыққан адам, жұмысын қиналып істеп жүргенге қарағанда, оның кәсіби қызметіне байланыстылардың барлығын тез және мықтырақ есіне сақтайды.

Араласу үрдісінде егер сіз кейбір *ереже-ұсыныстарды* сақтасаңыз, сіздің әңгімелесушіңіз айтқанды жақсы есінде сақтайтынын ұмытпаңыз.

1. Әңгіменің басында және аяғында айтылған ақпарат жақсы есте сақталады. Егер айту логикасы бойынша маңызды нәрсе әңгіменің ортасына келсе, соңында тезистерді қайталаған жөн.

2. Таныс нәрсеге қатыстылар, бұрын өткендер жақсы есте сақталады.

3. Сөз сөйлеу бірікпеген ойлардың хаосы болмай, реттелген, логикалық құрылған болуы тиіс. Қарапайым, нақты және айқын сөздерді қолданумен, өз ойларыңызды сауатты жинақтауға тырысу керек.

Күні бойы жады біркелкі жұмыс істемейтінін атап кетейік. Психологтармен алынған ақпараттың 40 % жарты сағаттан кейін, келесі күні 34%, бір айдан кейін 21 % ұмытылатыны көрсетілген. Сондықтан, зерделенген материалды былай қайталаған дұрыс: бірінші рет — есте сақтағаннан кейін бірден, екінші — жарты сағаттан кейін, үшінші — бір күннен кейін, төртінші — екі-үш аптадан кейін. Сонымен қатар, кешке қарай, ұйықтар алдында оқыған, келесі күні қайталаған бәрінен де нәтижелі деп саналады.

Сезінулер мен қабылдаулардың басты мақсаты – қоршаған ақиқаттылық туралы нақты әсерлерді жинау; жадының – жиналғандарды нақты сақтау; қиял мен ойлаудың – алынған ақпаратты түрлендіру. Осылай, **қиял** – *бұл бұрын қабылдағандар негізінде жаңа образдарды құру*. Қиялдың нәтижесі образ болып келеді. Адамның жадысы неғұрлым бай болса, қиял үшін соғұрлым мүмкіндіктер мол. Қиял кез келген еңбек қызметінде қажет. Өйткені, ол басталғанға дейінгі еңбек үрдісінің нәтижелері туралы түсінік береді.

Бизнес саласының мамандықтары қызметте белсенділікті, бастаманы, ептілікті, жігерлікті және т.б көптеген басқаларды талап ететіндіктен қиялдарды көрсетудің үлкен мүмкіндіктерін ұсынады. Тұлға өмірінің құндылығы көбінесе оған тән қиял түрлеріне қатысты. Егер адамда нақты қызметте іске асырылатын шығармашылық қиял дамыған болса, онда бұл тұлғаның дамуындағы жоғары деңгейді дәлелдейді. Қиялдау ойлаумен тығыз байланысты.

Ойлау — *қоршаған әлемнің жалпыланған және жанама көрінісінің үрдісі*. Ойлаудың нәтижесі сөзбен көрсетілген ойлар – пайымдау және

түсініктер болып келеді. Ойлау пайда болған проблемаларды анықтауға және шешуге бағытталған. Ойлау көбінесе *проблемалық жағдай* болған кезде жұмыс істеуді бастайды. Проблеманы шешуге жол оны түсіну және дұрыс тұжырымдаудан басталады, осыдан кейін адам оны шешуге кіріседі. Шешу ойлау операцияларының: анализдеу, синтездеу, салыстыру, жалпылау, абстракциялаушылық көмегімен жүзеге асырылады. Шешімді қалыптастыру үрдісінде гипотездердің (ұсыныстардың) бірқатары шығады – проблеманы қалай шешуге болады, кейін осы ұсыныстар тексеріледі. Ойлау қызметінің табыстыны және жалғызды іздеуде барлық мүмкін нұсқаларды қарапайым қарастыруға келмейтініне назар аударыңыз. Нақты стандарттық шешімдер болған жағдайдың өзінде «жұмыс істеуді» жалғастыра беретін шығармашылық ойлау бар. Ол туралы «Қайтадан доңғалақ ойлап табуда» дегендей эзілдерді айтады. *Шығармашылық ойлау* ғылымдағы, бизнестегі және т.б. жаңа, әдеттегідей емес шешімдер мен көзқарасқа бағытталған.

Ол бірқатар өзіне тән қасиеттерге ие¹.

1. Шапшаңдық — көптеген идеяларды, болуы мүмкін шешімдерді, лайықты нысандарды табу және т.с.с. тез ойлап табу қабілеттілігі.

2. Иілгіштік — проблемаларды шешуде әртүрлі амалдарды және стратегияларды қолдану қабілеттілігі; қолда бар ақпаратты әртүрлі жағынан қарастыру даярлығы және икемділігі.

3. Сонылық — ақылды, бірегей және ерекше идеялар мен шешімдерді жасау қабілеттілігі.

4. Егжей-тегжей эзірлемеге қабілеттілік — қандай да бір идеяларды, сюжеттерді, суреттерді кеңейту, дамыту және жан-жақты эзірлей білу ептілігі.

Алайда, идеяның өзі ғана емес, және оның эзірлемесі және оны іске асыру да маңызды екенін естен шығармау керек. Шығармашылық стереотиптерді (мөрлерді) және ойлауға қойылған шектемелерді жеңіп шығуға қабілетті. Шығармашылық идеяларды жасауға кедергі келтіретіндер:

а) қоршаған орта тарапының сыннан, ой елегінен өткізілмеген қорқыныш; б) көпшілік пікіріне және беделді кісілер пікіріне қарсы келуге қорқыныш; в) жеке критикалық ескертулер.

Шығармашылық идеяларды шығаруға ынталандыру топтық дискуссияларды жүргізудің әртүрлі әдістері мен нысандарына мүмкіндіктер береді. «Ми шабуылы» («брейнсторминг») кең таралды. Дискуссия әдістемесі іскерлік ойынды есіңе түсіреді. Қызықты шешімді ойлап табу үшін басшы ұжымды екі бөлікке бөледі: «идеялардың генераторы» және «сыншылар». Дискуссияның бірінші кезеңінде «генераторлар» әрекет етеді, олардың міндеті талқыланып отырған проблема бойынша барынша

¹Реан А. А., Гатанов Ю.Б., Баранов А. А. Психология 8—11 сынып: Оқулық. — СПб., 2000.

мол ұсыныстарды айту. Ұсыныстар фантастикалық, дәлелденбеген болуы мүмкін, алайда осы кезеңде оларды ешкім сынамайды. Екінші кезеңде «сыншылар» әрекет етеді, олар ұсыныстарды саралайды: тіпті керек еместерерді електен өткізеді, даулыларды алып қояды, табыстыларды қабылдайды. Қайталанған талдауда даулыларды тағы да қарастырады. Соңғы есепте топ проблеманы шешудің әртүрлі нұсқалардың жиынтығын алады.

Ол «брейнстормингке» жақын және синетика деп аталатын (әртектіні біріктіру тәсілі) ұжымдық шығармашылықты белсендірудің басқа әдісі.

Осы тәсілдердің мағынасы – тәуелсіздік атмосферасын құру, қорқыныш пен шиеленісті алып тастау, қызықты идеяларға ие болу, стандарттық емес шешімдерді қабылдау.

Қызмет көрсету және бизнес саласындағы адамның танымдық-психологиялық қызметі кәсіби ептілік пен дағдыларды қалыптастырады. Қажетті сезінулер мен қабылдау қоршаған заттар ортасында оларды тауар ретінде пайдалану ұстанымынан бейімделуге мүмкіндік береді. Өабылдау серіктестікті дұрыс түсінуге және онымен конструктивтік қарым-қатынастар құруға мүмкіндік береді. Жады кәсіби өсуге және шеберлікке қажет ақпаратты ұстайды. Ойлау және қиялдау қызметті болжауға және кәсіби жоғарылауға жағдай жасайды. Өйткені бизнесте келісім соңын алдын ала көру, қауіп салдарын анықтау, болатын келіссөздердің табысқа мүмкіндігін болжау, сауда операциясының кезеңдерін эзірлеу және көптеген басқалар өте маңызды.

Алайда бірде бір танымдық үрдіс назарсыз болуы мүмкін емес. **Назар** – адамның психикалық қызметінің бағыты, тұлға үшін нақты маңыздылығы бар нысандарға оның көз салуы. назар салу адам қызметі үшін ең жақсы шарттарды жасайды, оның қоршаған ортадағы және жеке ағзасындағы әртүрлі өзгерістерге уақытылы әрекет етуіне көмектеседі.

Саналы мақсаттың болуына немесе болмауына байланысты ерікті және еріксіз назарды белгілеу қабылданған.

Еріксіз назар — бұл саналы еркін шарттардың назары, алайда ол екі факторлар әсерінен пайда болады: *ішкі* және *сыртқы*. Бірінші факторларға заттар мен құбылыстардың ерекшеліктері, мысалы, түстің ашықтығы, қарқындылығы, дыбысты сигналдардың қаттылығы жатады. Барлық әрекетегілер, қозғалып тұрғандар көзге түседі. Осы еріксіз назар заңдылығында жарнама және көрнекі насихаттау құралдары құрылған. Екінші фактор адамның мүдделерімен, беімділігімен және бағыттылығымен, оның қажеттіліктерімен, мамандығымен анықталады. Осы себеп бойынша И.А. Крыловтың мысалынан (1769 — 1844) қызыққұмар кунсткамерада титтей шыбын-шіркейлерді, тарақандарды өткізіп алды, ал пілді «бақыламады». Аспазшыны кулинария бойынша, ал тігіншіні тігу өнері бойынша кітап, неше түрлі қима үлгілер және т.б. қызықтырады,

Ерікті назар – бұл саналы қойылған мақсатқа, ерікті күш салуларға

байланысты назар. Бұл назарды көруде адам қызықтыны және тартымдыны қияды.

Еріксіз назар — қызмет барысында пайда болатын назар. Қызмет басында назарды салу үшін ерікті шарттарды талап етеді, кейін ол қызықты бола бастайды және адамды еліктіреді. Мысалы, курстық жұмыстарды жазып отырсыз, күштеп жоспар жасайсыз, әдебиетті таңдайсыз, сізге көңіл қою қиын, алайда ақырындап тақырып сізді қызықтырған екен және енді қызметтен ештеңе алаңдатпайды. Ғалымдар еріксіз назарда ерікті және еріксіз назар белгілері араласады деп санайды. Ерікті назармен ол белсенділікке, мақсаттылыққа, ал еріксізде – әрекеттердің автоматизмінің болмауына тең.

Кез-келген қызметте табысқа қол жеткізу үшін назардың *жиналуы* және *тұрақтылығы* болады. Өз істерімен қатты қызыққан және негізгі үшін көптеген қоздырғыштардан бас тарта алатын адамдардың осы қасиеттері оларды ерекшелейді.

Бір қызметтен екіншіге назарын саналы аудару, назарын бір нысаннан екінші нысанға: бағдаршам, қарсы транспорт, жол белгілеріне аударуындағы адамның қабілеттілігі жүргізушінің маңызды кәсіби сапасы болып келеді. Назардың осы қасиетін *аударушылық* деп атайды.

Назарды бөлу – адамның бір уақытта бірнеше қызметті орындай алу қабілеттілігі. Адам бір мезгілде істейтін қызмет түрлеріне жасалған талдау, толық назарды тек бір қызмет талап етеді, қалғандары автоматтық түрде жүзеге асырылатынын көрсетті.

Назардың көлемі адам бір мезгілде қабылдауға қабілетті нысандардың санымен өлшенеді. Әдетте қарапайым нысандарды (санды, пішінді, әріптерді) қабылдауда назар санын 5-тен 7-ге дейінгі элементтер құрайды. Мысалы, хатшы-референт, бухгалтер үшін кәсіби қызмет нәтижелігін қамтамасыз ететін кәсіби маңызды сапа: тұрақтылықты, ауыстыруды бөлу және назар концентрациясын дамытудың жоғауы деңгейі болып келеді. Модельер, шаштараз, дизайнер үшін маңызды кәсіби сапа: дамыған қиял, жақсы көру жады болып келеді. Түстердің кең спектрын және олардың түрлерін қабылдау және айыра білу осы саладағы кәсіпқойлардың сапалы қызметін қамтамасыз етеді.

Осы тарауда айтылған барлық үрдістер өз беттерінше болмайды – оларды тұлға есте сақтайды, қабылдайды және ойлайды. Қандай да бір ақпаратқа нақты тұлғалық қарым-қатынас оны сақтауға әсер етеді, тұлғалық ерекшеліктер ақиқатты қабылдауға, жүріс-тұрысқа және адамдардың араласуына әсер етеді.

«Тұлға» деген не? Алғашқы *«persona»* латын сөзі масканы, бет пердені білдіреді. Көне театрда актер суреттейтін персонажды айқын көрсететін масканы киді. Ақырындап маска әрекеттегі тұлғаның ішкі дүниесін білдіре бастады. Ежелгі Римде «персона» сөзі «заң алдындағы бетті» білдірді. Алайда құл мәртебесі персонаға ие бола аламады, яғни тұлға болып

танылған жоқ.

Орыс тілінде «тұлға» сөзі біраз уақыт кекесінді, жағымсыз мағынада болды. Қазір, осы сөзді күнделікті қарым-қатынаста қолдануда біз оның нені білдіретінін ойланбаймыз. Мысалы, қандай да бір адамды сипаттағысы келсе, ол туралы жиі тұлға немесе дара адам ретінде айтады. Психологияда бұл түсініктер ерекшеленеді. Біз кез-келген адамның қайталанбайтыны туралы білеміз. Әр адам – бірегей және даралықпен берілген.

Даралық — бұл өзінше тәндік, физиологиялық, психологиялық және әлеуметтік қасиеттері бар нақты адамның қасиеті. Нақты осы сапалар оның жүріс-тұрысы мен қызметінің ерекшеліктерін көрсетеді. Іс жүзінде олардың барлығы да даралыққа ие. Алайда бұл – әлі тұлғалық емес. Тұлға болып туылмайды, тұлға болады. Адам тұлғасы тұрақталмаған, ол үнемі даму және қалыптасу үрдісінде. «Тұлға» түсінігіне байланысты сұрақтарды психология ғана емес, сондай-ақ философия, педагогика, социология және бірқатар басқа ғылымдар зерделеуде.

Тұлға — бұл қоғамдық қарым-қатынастар жүйесіне енгізілген адам, ол қоғамда қалыптасады және бұнда өз ойын білдіру үшін әлеуметтік сапаларға ие болады.

Тұлғаның қажетті сипаттамасы оның өмірлік белсенділігі, қызмет себептері, мүдделері мен қажеттіліктерінің бағыты болып келеді.

Бағыттылық — тұлғаның қоршаған әлемге деген таңдаулы қарым-қатынасын анықтайтын ниеттер жүйесі.

Бағыттылық негізінде белсенділіктің басты себебі болып келетін қажеттіліктер жатыр. *Қажеттіліктер* – бұл адамның ағза өмірін қолдау және оның тұлғасын дамытуға қажетті мүдделерді ұғынуы және уайымдауы. Пайда болған ақжеттіліктер тұлғаны оларды қанағаттандырудың белсенді іздеуге ниеттендіреді, яғни оның қызметінің ішкі ниеттендірушілері – *себептер* бола бастайды. 1954 ж. амеркан психологы А. Маслоу адам қажеттіліктерінің келесі классификациясын ұсынды¹.

1. Физиологиялық қажеттіліктер (ашығу, шөлдеу және басқ.).

2. Қауіпсіздіктегі қажеттілік (өзін қорғалған ретінде сезіну, қорқыныштан, агрессиядан арылу).

3. Махабат, ортақтыққа жату (адамдар жанында болу, олармен қабылданған болу) қажеттілігі.

4. Құрмет қажеттілігі (мақұлдау, мойындау, бедел, табысқа қол жеткізу).

5. Танымдық қажеттіліктер (білу, істей алу, түсіну, зерттеу).

6. Эстетикалық қажеттіліктер (үйлесімділікке, тәртіпке, әдемілікке талпыну).

7. Маңғазданудағы қажеттілік (өз мақсаттарын, қабілеттіктерін іске асыру, жеке тұлғалықты дамыту).

Қажеттіліктер *мүдделер* негізінде жатыр. Адам нақты қажеттілікті

¹Морозов А.В. Искерлік психология: лекциялар курсы. — СПб., 2000.

қанағаттандыратын заттармен және құбылыстармен қызығады. Қызығушылық нақты білімдерде, «біім шөлінде» қажеттіліктерді көрсетеді. Адамның *бейімділігі* – бұл *нақты қызметпен айналысу талпынысы, қызметпен «шөлдеу»*. Мысалы, адам спортты жақсы көреді, сүйікті командасына «ауырады», спорттық журналдар мен газеттерді оқиды, алайда өзі спортпен айналысуға талпынбайды, таңертең жаттығу да жасамайды. Басқа сөзбен айтқанда бейімділігі жоқ.

Егер мүдделер мен бейімдеушілік адамды оның нақты бағыттағы талпынысы жағынан, сондай-ақ барлығына қарағанда қуана айналысатын қызмет тарапынан сипаттаса, онда онда қабілеттіктерінен жұмыс орындау сапасы, оның табыстылығы және кәсіби қол жеткізген деңгейлері байланысты болады.

Адамдар қарым-қатынасы саласындағы американ маманы Д. Карнеги жұмысты іздеудегі ең үлкен қателік – қолынан не келетінін білмеу деп атап өткен. Бұл сіздің болашақ амандығыңызға байланысты болатын салада.

Неге адамдар қандай да бір салада бірдей күш жіберіп, әртүрлі нәтижеге қол жеткізеді. Біз бұны жай түсіндіреміз – оларда әртүрлі қабілеттілік. «Қабілеттілік» түсінігі бізбен күнделікті өмірде жиі, әсіресе өзіміздің немесе бөтен біреудің табысқа қол жеткізуінде, оқудағы сәтсіздіктерде, кәсіби қызметтегі қателіктерде немесе кәсіби өсу кезіндегі талдауларда қолданамыз.

Қабілеттіктер — тұлғаның қызметінде пайда болатын жеке-психологиялық ерекшеліктері және оны орындаудағы жетістіктің шарты болып келеді.

Қабілеттіктерге өз кезегінде қабілеттіліктің болашақта дамуына қолдау көрсететін білімдерді, ептілікті және дағдыларды игерудің жылдамдығы, тереңдігі, жеңілдігі және беріктігі байланысты болады. Алайда жеткіліксіз білімді немесе қолдан келмеуді қабілеттіктің жоқтығына әкелуге болмайды. Мысалы, Көркемөнер академиясына емтихан тапсырғаннан кейін В.И. Суриковқа оқуға рұқсат берілмейді, емтихан алушылардың ойынша онда өнер қызметіндегі қабілеттіліктер болмаған. Беделді шеберлер қабілеттігін емес, ал нақты білімдер мен сурет салу дағдыларын бағалаумен, қателіктер жіберді. Үш ай бойы В.И. Суриков қажетті ептілік пен дағдыларды ие болды, нәтижесінде Академияға алынды. Бұл ғылым мен өнер тарихындағы жалғыз оқиға емес.

Осылай, қабілеттіліктер білімнің, ептілік пен дағдылардың өзінде емес, ал оларға ие болу динамикасында, адамның нақты қызметті жеңіл, тез меңгеретінінде байқалады. Сонымен қатар қызметті орындау сапасы, жетістік, қол жеткізу деңгейі қабілеттіктерге байланысты.

Барлық қызметтердің қабілеттіктерді дамытпайтынын ескерген жөн. Мысалы, адамда музыкалық қабілеті бар, алайда пайда болған жағдайларға байланысты ауыр физикалық жұмыспен айналысуға мәжбүр, осы қызмет ондағы бар қыбілеттіліктерді дамытуға көмектеспейді. Басқаша айтқанда,

қабілеттіліктерді дамыту үшін лайықты қызмет қажет.

Қабілеттіліктер табиғаты (туа біткен немесе пайда болған) туралы сұрақ зерттеушілердің көптеген ұрпақтарын қызықтырады. Ғалымдар туа біткен қабілеттіліктердің дәлелі деп санайды:

а) олардың ерте пайда болуы. Мысалы, В. Моцарттың (1756—1791) музыкалық қабілеттіліктері 3 жаста байқалды, 8 жаста ол симфония, а 11 жаста – опера жазды;

б) қабілеттіліктерді тұқым қуалау бойынша беру. Неміс музыканттары Бхтар отбасының тарихы қызықтырады. Отбасында алғашқы музыкалық қабілеттіліктер 1550ж. пайда болды, ал династия негізін салушы жұмыстан кейін музыкамен және ән айтумен айналысқан бөлкеші В. Бах болды. Оның екі ұлы болды. Арасында данышпан композитор Иоганн Себастьян Бах (1685—1750) болған 20 ұлы музыканттарды есептейтін Бахтардың музыкалық тегі олардан басталады.

Қандай да пікірдің өкілдері қабілеттіліктерді қалыптастыру негізінен сыртқы шарттарға: қоршаған ортаға, тәрбиеге, оқуға әсер етеді деп санайды. Дәлел ретінде лайықты тәрбие алған және өз қабілеттіліктерін көрсеткен артта қалған тайпалардың балаларынан мысалдар келтіріледі. Осылай, француз этнографы Виллер Гавай құрлықтарында адамдардың даму деңгейі тас ғасырға тең шамалы тайпаны бақылайды. Ол Францияға осы тайпаның екі жасты қызын әкеледі, оны тәрбиелейді және білім береді. Нәтижесінде ол бакалавр болды, үш тілді білді және білімді еуропалықтармен бірдей болды.

Алайда, ғылым қабілеттіліктер тұқым бойынша қандай деңгейде берілетініне нақты жауап бере алмайды. Егер күн көрісі төмен отбасында дарынды бала туса, ол әлеуметтік фактор (ақшаның жетіспеуі, отбасындағы ынтасыздық және т.б.) дамуды тоқтатуы немесе қабілеттіліктерін жоюы мүмкін.

Мәлім болғандай, бала дайын қабілеттіліктермен тумайды, ал *негіздермен*, яғни қабілеттіліктер дамудың табиғи сілтемелері ретінде ми құрылысының ерекшеліктерімен, сезім және қозғалыс органдарымен туады. Айтса да негіздер көп мағыналы, яғни бір сол негіздер астарында әртүрлі қабілеттіліктер, бір кезеңде бірнеше қалыптасуы мүмкін немесе ештеңе қалыптаспауы мүмкін. Мысалы: қатты бақылаушылық суретші, сатушы, геолог, психолог және бірқатар басқа мамандар қабілеттіліктерінің құрылымына кіруі мүмкін. Негіздер қабілеттіліктерге өсе ме, ол адамның өзіне, оның белсенділігіне, қайсарлығына, қалауына және мақсатқа талпынушылығына байланысты.

Көптеген ұрпақтардың мәдениетін мұрасын зерделемей, адамның қабілеттіліктерін қалыптастыру және дамыту мүмкін емес. Адамның қабілеттіліктері оны қанағаттандыратын және жақсы көңіл-күй беретін қызметте дамиды. Өмірлік бақылаулар кез-келген қызмет адамнан бір қабілеттілікті ғана емес, ал бірқатар өзара байланысты қабілеттіліктерді талап ететіндігін көрсетті. Кемшілік немесе нашар даму басқаның дамуы

есебінде немесе қажырлы еңбек арқасында орны толады. Әдетте, қабілеттіліктер әрқашан еңбекқорлықпен үйлеседі. Қабілеттіліктер екі түрге бөлінеді:

- жалпы қабілеттіліктер қызметтің кез-келген түрінде қажет. Оларға жатқызатындар: жалпы интеллектуалды даму деңгейі, назардың тұрақтылығы, ерікті өзін бақылауы, еңбекке жарамдылық және басқалары;

- арнайы қабілеттіліктер қызметтің нақты, ерекше түрлерінде жоғары көрсеткіштерге қол жеткізу үшін қажет. Мысалы, математикалық, көркемөнер, ұйымдастырушылық арнайы қабілеттіліктер құрылымына кіреді. Жалпы және арнайы қабілеттіліктер бір-бірімен байланысты, бірі-бірін толықтырады және байытады.

Әртүрлі қызметтерде білімдерді меңгерудегі жеңілдік пен өнімділікті қамтамасыз ететін жалпы қабілеттіліктерді жиі *дарындылық* деп атайды.

Дарындылық қызметтің әртүрлі салаларында: оқу, интеллектуалды, тілдесуде байқалуы мүмкін. Дарынды адамдарға мақсатқа қол жеткізудегі жігерлілік, еңбектегі қажеттілік тән, оларды жинақтылық және зейінділік ерекшелейді.

Арнайы қабілеттіліктердің жоғары даму деңгейі *талантылық* туралы айтады. Талантты адамның қызметі жаңашылдықпен және сонылығымен ерекшеленеді.

Алайда керемет қабілеттіліктер мінезде сыпайылығы секілді сапа болмаса, сенімді және маңызды қол жеткізулерге әкелмейді. Масаттанумен көрсетілген өзінің қайталанбастығына деген сенімділік менмендікті қалыптастырады, өзімен мақтану қабілеттіліктерды дамытудың тежегіші болып келеді.

СҰРАҚТАР ЖӘНЕ ТАПСЫРМАЛАР

1. Психологиялық ғылымның мәнін ашыңыз.
2. Адам өміріндегі танымдық үрдістердің мағынасын анықтаңыз.
3. Сипаттама беріңіз:
 - а) сезінулерге;
 - б) қабылдауға;
 - в) жадыға;
 - г) қиялға;
 - д) ойлауға.
4. Қандай танымдық үрдістер екенін анықтаңыз (олардың түрі, қасиеттері) және сіздің болашақ кәсіби қызметіңізде не үшін қажет.
5. Ерікті және еріксіз назарлардың пайда болуына және қолдауға қажетті шарттарды жасаңыз.
6. «Даралық» және «тұлға» түсініктерін салыстырыңыз.
7. Тұлғаның «бағыттылық», «қажеттілік», «мүдделер» және «бейімділік» түсініктерінің мәнін ашыңыз.

8. Қабілеттіліктер қалайша адам қызметіне байланысты?
9. Қабілеттіктер, ептіліктер және білімдер арасындағы өзара байланысты анықтаңыз.

3.2. ТҰЛҒАНЫҢ ЭМОЦИОНАЛДЫҚ ӘЛЕМІ

Адамды сипаттауда біз оның эмоциялығына, эмоциялық әсерленгішіне жиі назар аударамыз. Сол бір оқиғалар кейбір адамдарды ықылассыз, басқаларын – жеңіл уайыммен қалдырады, үшіншілерді қатты уайымдау сезімін шақырады.

Біздің өмір уайымсыз болуы мүмкін емес. Адамның жолындағының барлығы қандай да бір қатынасты, қандай да бір сезімді болдырады. Біздің сезім өмірі бай және әртүрлі. Бір құбылыс бізді қуантады, басқасы жиіркендіреді; бір адамдарды жақсы көреміз, басқаларды жек көреміз, үшіншілерге бейжайлық танытамыз. Бірдеңе қорқытуы, ал басқа ренітуі мүмкін; кейбір істерімізбен мақтанамыз, ал кейбіреуі туралы ұялғанымыздықтан, тез ұмытқымыз келеді. Адамның кәсіби қызметі уайымсыз болмайды және нақты эмоциялық суретке тең. Еңбек етумен, адам өзінің жұмысқа, оның шарттарына деген көзқарасын сезімдер мен эмоциялармен білдіреді.

Сезім және эмоция сезімдері жиі түрде синонимдер ретінде қолданылады, алайда бұл түсініктер бір-бірінен ерекшеленеді. Сезімнің эмоциядан маңызды айырмашылығы **сезімдердің** салыстырмалы тұрақтылығы пен қалыптылығы, ал **эмоциялар** нақты жағдайда пайда болады. Эмоциялар – *бұл қандай да бір сезімнің тікелей, уақытша уайымы*. Мысалы, спортқа деген махаббат – бұл жағдайда эмоциялар спортсмендердің жоғары сыныпты қызықты ойынын бақылап отырған жанкүйерлер сезінетін таң қалу, рахаттану күйімен ұсынылады. Сондай сезім (спортқа деген махаббат) эмоция түрінде уайымалуы мүмкін – нашар ойында немесе әділ төрешілік етпеуде наразылық, түсінбеушілік.

Орыс тіліне нақты аудармада «эмоция» - бұл жан күйзелісі, жан қозғалысы. *Эмоциялар – бұл адамның қоршаған ортаға немесе өзіне деген көз-қарасымен уайымдауда білінетін құбылыстар*. Эмоцияларға субъективтілік жатады. Ғылымда *эмоцияның* әртүрлі *жіктеулері* бар. Көп таралғаны – адам қызметіне әсер ету күші бойынша.

Эмоциялар *стеникалық* (қатты, сергітетін; қызметті белсендіреді, әрекеттерге және пікір айтуға түрткі болады; мысалы, қуаныш, ашу және т.б.) *астеникалық* (пассивтік; белсенділікті жоғалтады, бшырмашулыққа апарады, мақсатқа қол жеткізуде кедергі жасады; мысалы, қорқыныш, жабырқау және басқ.) болады.

Эмоцияларды тұрақтылығына, қызметіне және күшіне байланысты

түрлері бойынша бөледі.

1. *Көңіл-күй* — жақсы немесе жағымсыз эмоциялармен шамалап байқалған, басқа уайымдауларды, адамның ойы мен әрекеттерін бояйтын, ұзақ эмоциялық күй. Адамның көңіл-күйі адам мінез-құлқына із қалдырады, оның қызметіне және нәтижесіне әсер етеді. Кімде сергектік пен байсалдылық болса, сол жақсы және өнімді жұмыс істейтіні мәлім. Нашар көңіл-күй адамға араласуға кедергі келтіреді, ол түнеріңкі қарайды, оны барлығы: ауа-райы да, көрші де, байқаусыз соғып кеткен және жарқын күлкі де қоздырады және ашуландырады. (есіңізге түсіріңізші, адмаға нашар көңіл-күйді жеңуге не көмектеседі?). Сондықтан, әсіресе тұлғаралық қатынаста адамның өз көңіл-күйін басшара алуды үйренгені өте маңызды. Кейде көңіл-күйді жақсарту үшін оны құлшындыратын, оған жағымды және қызықты қызметке ауысқан дұрыс. Көңіл-күйге сүйікті телебағдарламаны қарау, музыканы тыңдау, қызықты кітапты оқу қатты әсер етеді. Күлкі туралы ұмытпаңыз, күлкіге толы жақсы көңіл-күй фоны уақытша қиындықтар мен күйзелістерді жеңіл уайымдауға көмектеседі.

2. *Аффект* — қатты, қысқа мерзімді эмоциялық күй. Аффект кенет, әп-сәтте пайда болады және сол сәтте адам өзін бақылай алмайды, уайымға батады. М.Ю.Лермонтов (1814—1841) «Мцыри» поэмасында жазды:

Сонда мен жерге құладым;
Булығы мен жыладым;
Қара жерді жеп,
Жасым көл боп төгілді...

Аффектіде адам «басын жоғалтады», анализсіз және есепсіз әрекеттер жасайды. Мысалы, қатты ашу үстінде қолына түскен затты лақтырады, сындырады, үстел үстін ұрады. Аффектілер адамның ұйымдастырушылығын төмендетеді және сонымен оның қызметіне жағымсыз әсер етеді. Алайда, аффектілер толығымен басқарусыз деп ойлау қате. Ниет болған жайдайда, аффектілік тұтануды «сөндіруді» және өзін бақылауды жоғалтпауды үйренуге болады. Бұл үшін жұмысқа, оқуға, хоббиге «баспен» кетсе немесе басқа қызметке ауысса болғаны. Ең қарапайым тәсілде эмоциялық тұтануды болдырмас үшін, әрекет етпес бұрын онға дейін санаңыз.

3. *Құмарлық* — қажеттіліктерді қанағаттандыруға бағытталған, адамды ұзақ уақытқа бойлап алғанда жарқын, қатты эмоциялық күй. Сол «Мцыри» осы пәмада былай айтылады:

Мен тек бір билеушіні білдім,
Біреу – ол жалынды құмарлық,
Ол жегідей жанымды жеп,

Бойымда менің болды.

Құмарлық адамды сорып алады, оның ойын және құмарлыққа қатысты емес, екінші деңгейдегі маңызы жоқ барлығын жаулап алады, көз алдына басқалары көрінбейді және тез ұмытылады. Мысалы, өз жұмысына қатты берілген ғалымдар, өз сыртқы түрлеріне қарамаған, ұйқы және тамақты ұмытқан.

Құмарлықтың маңызды сипаттамасы оның ерікті саласымен байланыста болғаны. Үлкен күшке, қуатқа ие ол қызметке түрткі болады. Бұнда құмарлықтың қайда бағытталғаны маңызды. Бағыттылығы бойынша ол *жағымсыз* және *жағымды* болуы мүмкін. Музыкаға, спортқа, ғылымға құмарлық жағымды болып келеді. Егер құмарлық моральдық кінәраттауға (азарт ойындарына, есірткіге, алкоголь ішімдіктерін қабылдауға құмарлық) лайық болса, онда бұл жағымсыз құмарлық. Жағымсыз құмарлық әсерінде адам адамгершілік тұрғыда өзгереді.

Мәлім болғандай өз қажеттіліктерін қанағаттандырудан эмоциялық күйді уайымдау тән. Адамның сезімдері негізінде материалдық және барынша қиын қажеттіліктер – рухани, ол уайымдаудың ерекше түрін білдіреді. Сезімдердің келесі түрлері бөлінеді.

Адамгершілік (моральдық) *сезімдер* адаммен бекітілген моральдық нормалар мен ережелерге (жақсылық, адалдық, борыш) сәйкес өзінің және басқалардың әрекеттерін адамгершілікпен бағалауда негізделген.

1. *Интеллектуалдық сезімдер* танымдық және шығармашылық үрдістерде ілеседі. Таң қалу және қызыққұмарлық, білуге құмарлық және жаңалық ашу қуанышы, күдіктер – бұның барлығы интеллектуалдық және эмоциялық сәттердің өзара байланысты екендігінің дәлелі. Ваннадан «Эврика!» деген айқайлап шыққан Архимед өмірінен жарқын хрестоматиялық мысал қызметтердің шығармашылық және зерттеу түрлерінің эмоциялық бояуын көрсетеді.

2. *Эстетикалық сезімдер* адамның *табиғатқа, өнерге, адам өміріне* деген эмоциялық көзқарасын ұсынады. Олар *тұлғаны байытады, оған жеке өзгешілікті береді.*

Адамгершілік, интеллектуалды және эстетикалық сезімдер қызмет және қатынас үрдістерінде адаммен бірге уайымдалады.

Адамның қандай да бір эмоциялық күйін сезінуін біз оның мимикасы (бет бұлшық еттерінің қозғалысы) және пантомимикасы (дене бұлшық еттерінің қозғалысы) бойынша білеміз. Адамның ең қатты эмоциялық күйі оның бетінде көрсетіледі (бул туралы 4.4 бөлімнен қараңыз), өйткені оның бет бұлшық еттері өте қимылды және адамның ішкі күйіне байланысты әртүрлі сезімдерді көрсетеді. Біздің сезімдер ауыз көрінісі өте тығыз. Сымалы, ерін бұрыштары төмен түскен, еріндер қысыңқы, бұл ренжудің белгісі. Қорқынышта көз қарашықтары ұлғаяды, дірілдеу, бозару пайда

болады. адам зәресінің ұшуы кең ашылған көздермен, терінің бозаруымен, дауысының дірілдеуімен көрсетіледі. Іш пысу күйінде адам шаршаңқы көрінеді, айналысатын ісі жоқ, бұнда көздері жанбайды, ол жиі есінейді. Қуаныш көздің жануымен, беттің қызаруымен байқалады. Өйткені біз қуанышты жиі жетістіктермен, орындалған үміттермен байланыстырамыз.

Қозғалыстардың айқындылығы маңызды крммуникативтік рөл атқарады, адамдар арасындағы қарым-қатынасқа көмектеседі, олардың арасындағы эмоционалдық байланысты қамтамасыз етеді. Әдеттегідей, адамның эмоциялық реакциялары, оның күйі нақты физиологиялық рекациялармен ілеседі: қан қысымы, пульс және тыныс алу жиілігі өзгереді, көз жасы және тері бездерінің қызметін белсендіреді.

Бұрынғы кезеңнен бері адамзат қорқыныш алдында өтірікті ашу және ағзадағы кейбір физиологиялық үрдістердің өзара байланысын ашты. Мысалы, Ежелгі Қытайда қылмысқа күдіктіден сұрау алу барысында құрғақ күріш ұнын шайнауға мәжбүрлеген. Егер адам оны жұта алмаса, оны кінәлі деп санаған. Осындай реакция жалған көрсеткіштер кезінде адамда сілекейдің бөлінуі төмендеумен, бұл жұту үрдісін қиындатайтынымен байланысты.

Мұңға батудың физиологиялық құбылыстарының сипатты белгісі оның ерікті қозғалыс бұлшық еттеріне әрекеттерді әлсіретуі болып келеді. Бұнда адамда шаршау сезімі пайда болады, қозғалыстарының баяулағаны байқалады, көздері үлкенірек болып көрінеді. Адам бұлшық еттерінің босауы есебінен үнемі тоназу және тоңу сезімін сезінеді, тамырлары қысылады және талшықтары қансызданады. Мұнды адамды оның сыртқы түрінен бірден тануға болады: ақырын жүреді, қолдары салбыраған, дауысы төмен және жансыз. Жалпы қайғыға бату адамды қартайтады және оның сыртқы түрін нашарлатады.

Адамның қуанышы теріге қан құйылуының көбеюімен ілеседі, ол қызарады, жылырақ болады. Қуанышты адам қолдарын былғап сөйлейді, күледі, жақсы көңіл-күйде болады. қуаныш жақсартады, адамды сұлуырық және жарқынырақ етеді.

Ғалымдар эмоциялар адамға өз жүріс-тұрысын ұйымдастыруға және мақсатқа қол жеткізуіне қажетті ақпарат, мәліметтер кемшіліктерінің орнын толтыру бойынша арнайы механизм деп санайды. Жағымсыз эмоциялар ақпараттың тапшылығы кезінде пайда болады. Мысалы, қорқыныш эмоциясы қорғанысқа қажетті қажетті мәліметтердің жетіспеуі кезінде дамиды. Жағымды эмоциялар қажетті ақпараттар жеткілікті болған жағдайда пайда болады.

Алайда, толығымен жағымсыз эмоциялар жоқ өмір болуы мүмкін емес. Жағымсыз эмоциялар жағымдылармен қандай да бір үйлесімде зиянды емес, ағзаға пайдалы болуы керек. Жануарларға жасалған эксперименттер осы пікірді растады.

Эмоцияларды білдіру түрі қабылданған әдептілік ережелеріне

байланысты болады. Мысалы, бізде қоғамдық орындарда бар дауысымен қарқылдауға және өз эмоцияларын білдірумен, өзіне барлығының назарын қаратуға болмайды. Фариканың кейбір жерлерінде күлкі – сауын-сайраң белгісі емес, ал қайран қалу және абыржудың көрсеткіші.

Эмоцияларды көрсету темпераментке, тәрбиеге және адамның дағдыларына қатысты. Кейде адам үшін үйреншікті эмоциялар оның бетінде өзіндік із қалдырады. Абыржыған, таңданған, көңілді беттер туралы текке айтпайды. Орыс ақыны Ф.И.Тютчев (1803 — 1873) тамаша өлеңдерді жазды:

Өзімді жүрекке қалай жетізем?
Басқа сені қалай түсінер?
Сенің өміріңді ол түсіне ме?
Нақыл ойдың бәрі жалған.

СҰРАҚТАР ЖӘНЕ ТАПСЫРМАЛАР

1. Эмоциялар деген не? Эмоцияның сезімнен ерекше айырмашылығы неде?
2. Эмоцияның неше түрін білесіз?
3. Сезімдердің неше түрлерін білесіз?
4. Адамның эмоциялық реакциясы әрқашан алған әсерлерге сәйкес келе ме? Мүмкін болатын сәйкестік немесе сәйкестік еместердің себептерін түсіндіріңіз. Өз жауабыңызды мысалдармен келтіріңіз.
5. Адам өмірінде эмоция қаншалықты маңызды?
6. Мысалдармен эмоциялық реакциялардың физиологиялық құбылыстармен байланысын көрсетіңіз.
7. Сезімдердің қандай түрімен (адамгершілік, интеллектуалды, эстетикалық) болашақ мамандығыңыз байланысты болуы мүмкіндігін анықтаңыз.

3.3. ТҰЛҒАНЫҢ МІНЕЗІ ЖӘНЕ ТЕМПЕРАМЕНТИ

Психологиялық бойынша әдебиеттерде мынадай мысал жиі кездеседі: төрт жас жігіт театрға кешігіп келеді және спектакль басталып кеткендіктен, кіргізуден бас тартқан билетердің кедергісіне тап болады. Бір жас жігіт театрдың сағаттары асығатынын дәлелдеп, біресе партерге өтіп кетсе, ешкімге кедергі келтірмейтінін айтып дауласа бастайды. Екіншісі партерге кіре алмайтынын тез түсініп, бірінші көріністі жоғарғы ярустан көруге, сонда өтіп кетуге болатынын түсінеді. Ал үшінші жас жігіт бірінші көріністің әдетте қызықты емес деп шешті де, буфетке тартты. Ал төртінші жігіт оған үнемі жолы болмайтынына шағымданып, үйіне кетіп қалады. Неге бір жағдайда төрт жігіт өздерін әртүрлі ұстады?

Ертеде ғалымдарды бір құбылыстарда адамдар неге өздерін неге бірдей ұстамайтыны қызықтырған болатын. Осы сұраққа жауап беру үшін темперамент (*temperamentum*— латын сөзінен қоспа, бөліктерді тиісті

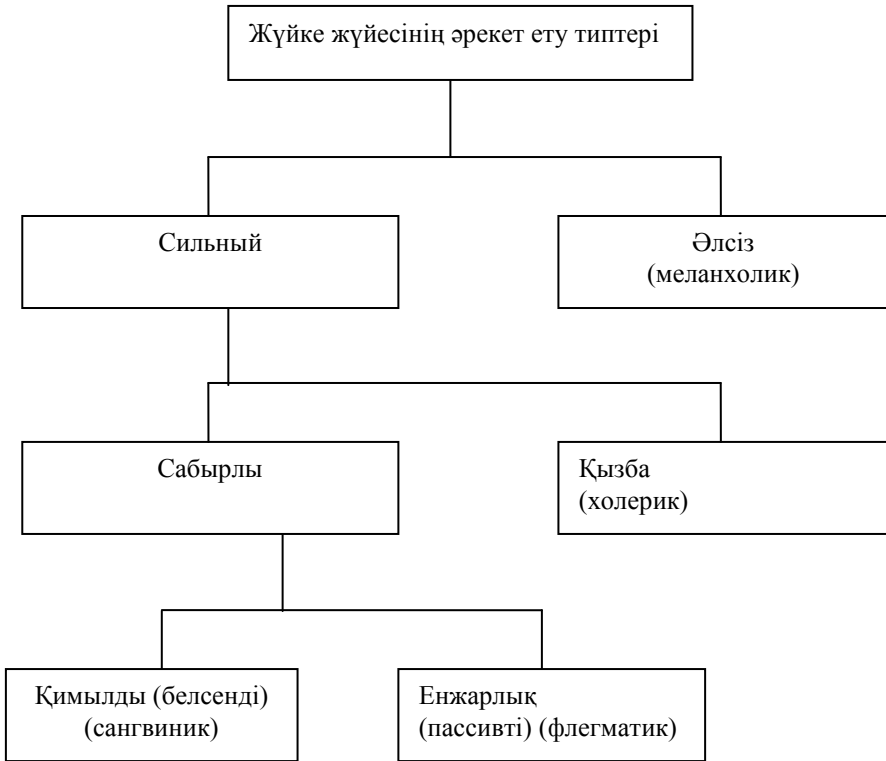
біріктіруге жататын) туралы ғылым пайда болды.

Темперамент типологиясы туралы ілімдердің пайда болу тарихы тамырымен б.э.д.VIII—VIIғ.ғ. Ежелгі Қытайға кетеді, ежелгі грек дәрігері Гиппократ (ок. 460 — 370 б.э.дейін) осы ілімді дамытты. Ол адам жүріс-тұрысындағы айырмашылықтар ағзадағы сұйықтықтың нақты ара салмағымен немесе олардың бірінің артық болғанынан деп санады. Гиппократ ілімдеріне сәйкес адам ағзасында осындай сұйықтықтар төртеу: қан, флегма (шырыш), өт және қара өт. Әр адамның ағзасындағы сұйықтықтар тең араласпаған, осы себеп бойынша әртүрлі аурулар дамиды. Оның пікірі бойынша осыдан «темперамент» түсінігі пайда болады.

б.э.д. II ғ. Клавдий Гален (ок. 200— 130 б.э.д.) ежелгі Рим анатомы және дәрігері адам ағзасындағы сұйықтықтың ара салмағы, оның жүріс-тұрысы және психологиялық қасиеттерінің ерекшеліктері арасында нақты байланыс бар деп тұжырымдады. Көне медициналық өкілдерімен төрт темперамент түрі бөлінді, оның әрқайсысы ағзада қандай да бір сұйықтықтың шамадан тыс болуымен сипатталды. Қанның артық болуы *қызу қанды* (*sanguis* латын сөзінен — қан) темперамент, шырыштың (флегма) артық болуы — *сылбыр* (*phlegma* грек сөзінен — флегма) темперамент; өттің басым болуы — *қызба* (*chole* грек сөзінен — өт) және қара өттің басым болуы — *уайымшыл* (*melaina chole* грек сөзінен — қара өт) темперамент деп аталады. Қазіргі кезде төрт темперамент бар: сангвиник, холерик, флегматик және меланхолик, бұлар негізгілер ретінде қарастырылуда.

Орыс физиологы Иван Петрович Павлов (1849—1936) *темперамент нерв жүйесінің түріне байланысты* болатынына назар аударды. Нерв жүйесінің *қозу және тежелу* үрдістерінің негізгі үш параметрлерін: 1) күшті — әлсіздікті; 2) байсалдылық — ұшқалақтықты; 3) шапшаңдық — енjarлықты зерделеумен И.П.Павлов олардың табиғатта болатын көп санына темпераменттің төрт классикалық түріне сәйкес, атаулары тарихи сақталған төрт негізгі бар екенін бекітті (2 сызба).

Жоғарғы нерв қызметінің түрімен темпераменттің байланысы



Осыған негізделе темперамент ретінде адамның психикалық қызметінің динамикалық сипаттамасы түсініледі.

Адам темпераменті туралы оның бірнеше негізгі қасиеттері бойынша талдауға болады. Психолог В. С. Мерлиннің (1892— 1982) пікірі бойынша темпераменттің осы қасиеттері болып келетіндер:

1. *Сензитивтілік* (немесе сезімталдық). Ол адамда қандай да бір психологиялық реакциясының пайда болуына қажетті сыртқы әсерлер күші қаншалықты аз болуымен, осы реакцияның пайда болуының жылдамдығымен анықталады. Бейнелеп айтқанда адамға «жетуге» қажет әсерлердің күші қандай болу керек.

2. *Реактивтілік*. Бұл қасиет адамның бір мөлшердегі қандай да бір әсерге әрекет етуінің деңгейімен (күш және қуат) сипатталады. Мысалы, біз бір сөзді немесе сынды ескертуді әртүрлі қабылдаймыз. Реактивтілік қызбалық бастамасын сипаттаумен, жоғары немесе төмен деңгейде байқалады. Егер адамда жоғары реактивтілік болса, ол туралы «тамызық», «бос нәрсеге

күйгелектеніп шыға келеді» деп айтады.

3. *Белсенділік.* Ол туралы да адам қандай қуатпен, жігерлілікпен қоршаған ортаға әсер ететіні және мақсатқа қол жеткізу жолындағы ішкі және сыртқы кедергілерді жеңе білетініне байланысты айтуға болады. Бұл қасиет кәсіби карьераны жасауға және жетістікке қол жеткізуге көмектеседі.

4. *Реактивтілік пен белсенділіктің үйлесімділігі.* Бұл қасиетадамның қызметі неге байланысты екенін анықтайды: кездейсоқ ішкі және сыртқы себептерден (көңіл-күйден., осылай жасағым келді деген қалау арқылы, кездейсоқ жағдайлар) немесе саналы қойылған мақсаттардан, нанымдардан.

5. *Реакция екіні.* Бұл қасиет әртүрлі психикалық реакциялардың және үрдістердің өту жылдамдығын (сөз екіні, ишара динамикасы, ақылдың тапқырлығы және т.б.) сипаттайды.

6. *Эмоциялық қозымдылық.* Ол туралы эмоциялық реакцияның пайда болуына қажетті әсер етудің күшіне байланысты айтуға болады. Мысалы, бір адамдар «қорқыныштарға» жайбарақат қарай алады, ал басқалары – қорқады және болмашы жай нәрселер үшін уайымдайды.

7. *Икемділік және ебедейсіздік.* Ол адамның сыртқы әсерлерге (ікемділік) оның әрекеті жеңіл және тез бейімделуіне немесе қаншалықты сылбыр (ебедейсіздік) болатынымен айқындалады.

8. *Экстраболжам — интроболжам.* Экстраболжам (*extral* ат сөзінен — сыртта және *versio* — назар аудару) және оған қарама-қайшы интроверсия (*intro* латынша — ішке). Экстравертте реакциялар қазіргі сәтте алынған сыртқы әсерлерге байланысты, ол үшін «қазір және осында» маңызды. Интровертте реакциялар өткен және болашақтағы образдардан, көріністер мен ойларға байланысты, ол еске түсіру, ойға шомылғанды ұнатады.

Үздік немесе осал темпераменттер жоқ екенін есте сақтаған жөн. Кез келген темперамент базасында өзінде нақты сапаларды тәрбиелеуге болады және оларды нақты қызметте дұрыс пайдалануға болады. Ұлы адамдар арасында барлық төрт темпераменттер иелері кездеседі. Өз темпераментін біліп, адам оның жағымды ерекшеліктеріне сүйенуге және жағымсыздарды жеңуге тырысады.

Темперамент тұлғаның туа біткен сапасы болғандықтан, орта және тәрбие әсерінен өзгерістерге шамалы ұйыспайтынын ескерген жөн. Темперамент тұлғаның жеке ерекшелігі болып келеді, ол адамның мінезін, оның қызметін және басқа адамдармен қарым-қатынасын айқын суреттейді. Клиенттермен (серіктестіктермен, әріптестермен) байланысты бекіту үшін, даулы жағдайларға ұшырамас үшін өз темпераментінің ерекшеліктерін білген жөн. Сондай-ақ, «таза» темпераменттер өте сирек кездесетінін есте сақтаған дұрыс; көбінесе адамдарда әртүрлі темпераменттер қасиеттері араласқан күйде кездеседі, алайда, ішінде біреуінің қасиеттерін жеңеді.

Сіз бірдей әсерлер әртүрлі темпераменті бар адамдарға әртүрлі реакция шақыратынын білесіз. Мысалы, холерикке сын айту оның бойындағы наразылық сезімін оятады, сангвиник белсенді әрекет етуге тырысады,

меланхолик қалыпты жолынан таяды, флегматикті бей-жай күйде, селкос қала береді, айтылғын сынды ескерту онда наразылықты болтыртады, сангвиникті белсенді эстерге шақыртады, меланхоликте үйреншікті жолынан шығарады, ал флегматик селкос болып қалады.

Темперамент түрлерінің психологиялық сипаттамаларын қарастырайық.

Темпераменттің холерикалық түрі (холерик). Ол мол өмірлік энергиямен, белсенділікпен, жұмысқа қабілеттілікпен ерекшеленетін темпераменттің мықты, ұшқалақ, шапшаң түрін ұсынады. Темпераменттің осы түріндегі адамдар кез келген қиындықтарды жеңумен, жұмысқа «басымен кіріп» кетеді, алайда холериктер қызу қанды және тік мінезді болғандықтан, оларға баяу, ақырын қозғалыстарды талап ететін қызметті орындау оңай берілмейді.

Холерик көшбасшылыққа бейімді және қоршаған өмірді өзіне қаратып алуға тырысады. Ол аз ойлайды, алайда тез әрекет жасайды, өйткені оның қалауы осындай, алайда ағат шешімдерді жиі қабылдайды. Қарым-қатынаста қызба, шыдамсыз, дауысын жоғары көтереді, кейде агрессияны көрсетеді. Көңіл-күйі жиі ауысады: қуаныштан мұңға, күлкіден ашуға. Холерикті күту және өз белсенділігін тоқтату және сезімнің шамадан тыс болуы «адамдыөзінен шығарады». Ол атаққұмар, кекшіл, ренішті ұзақ сақтайды, намысшыл, сондықтан араласуда оның намысына тиіп қажеті жоқ, ұқыпсыздықты және тікелікті көрсетпеуге тырысу керек. Холерик үшін жұмысты бір қалыпты емес және біркелкі емес етіп таңдау қажет.

Петр I (1672— 1725) және А.С.Пушкин (1799 — 1837) холериктер болды.

Темпераменттің сангвиникалық түрі (сангвиник). Темпераменттің мықты, байсалды, белсенді түрі болып келеді. Сангвиник жайнақы мінезді, жұмыста өнімді (көптеген қызықты жұмыс болған кезде), қуатты және сергек. Жауапты тапсырмаларды орындауға қабілетті және тактикалық міндеттерді шешуге бейімді.

Сангвиник көпшіл, жаңа адамдармен тез тіл табысады, сондықтан оның таныс ортасы үлкен, алайда ол қарым-қатынастағы тұрақтылықпен ерекшеленбейді және өзінің ынтықтығын жиі айырбастайды. Жаңа ортада тез орнығады, сәтсіздіктерді және жаңғымсыздықтарды жеңіл қабылдайды. Сонымен қатар ол бай, қимылды мимикаға ие және оптимист және өзіне сенімді, әзілге жақын, адамның әсерін қалдырады, қиын жағдайларда оған жинақы және талапкер болуына көмектеседі. .

Сангвиник жоспар құруды ұнатады, өзінің тұрақсыздылығы салдарынан оларды тез айырбастайды; өзіне ұнайтын заттың бәрімен айналысады. Жиі сөз береді, алайда өз сөзін ұстамайды, сонымен қатар іске деген жеңілтектікті, бейқамдықты және немқұрайлылықты танытады, өзін және өз мүмкіндіктерін асыра бағалайды.

Сондықтан сангвиникпен араласу кезінде тапсырылған істі орындауда талапкерлікті және бақылауды қажет етеді. Онда белсенділікті,

ұйымдастырушылықты және коммуникативтік қабілеттіліктерді талап ететін және әртүрлі әсерлерлерге байланысты жұмысты орындау оның қолынан жақсы келеді.

Наполеон (1769 — 1821), А.И.Герцен (1812—1870) темпераменттің сангвиникалық түріне ие болды.

Темпераменттің меланхоликалық түрі(меланхолик). Меланхолик — бұл нерв қызметінің нашар түрі бар адам, ол үшін жұмыс істеу қабілеті тез төмендейді және ұзақ демалысты қажет етеді. Күнделікті өмірде өнімді жұмыс істейді және барлық жазылған нұсқауларды орындаумен, өзін сенімді сезінеді.

Меланхолик белсенді емес, жігерлі емес, жаңа орта және жаңа адамдар оны қысылтады, ол абыржиды. Қарым-қатынасқа жоқ. Сондай-ақ, меланхолик себеппен және себепсіз қауіптенулерге бейім. Ұялшақ және жасқаншақ, өзінің мазысздығын және епсіздігін жиі байқатады. Маңызсыз себеппен механхоликте реніш және көз жасы болады, ол аяғанды ұнатады және қоршағандардың қолдауына мұқтаж. Дауысы ақырын және сөз сөйлеуі баяу.

Меланхолик қайырымды, достыққа берік, уайымдауға бейім және борыш сезіміне адал. Оны жұмсақтық, әдептілік, мейірімділік және қайырымдылық ерекшелендіреді.

Меланхоликке қатысты тікелікке жол берілмейді, ескертуді оңашада және жұмсақ түрде айту керек. Біркелкі жұмысты беру және ұжымда оның беделін қолдауды ұсынылады.

П.И.Чайковский (1840— 1893), Н.В. Гоголь (1809—1852) меланхоликтер болды.

Темпераменттің флегматикалық түрі (флегматик). Ол темпераменттің күшті, байсалды және пассивті түріне жатады. Флегматик жұмысқа қабілетті, іскерлігімен және ойшылдығымен ерекшеленеді; ол жігерлі және қажырлы еңбеккер, жұмысты жиі ауыстыруға бейім емес және ұсақ тапсырмаларды ұнатпайды.

Флегматикке өз дағдыларын қиын айырбастайтындықтан, ескі таныстары арасында және үйреншікті ортада болған ұнайды, Ол әрдайым салмақты, өзін-өзі еркін билейді, оны күлдіру немесе ренжіту қиын, оның сезімдері және көңіл-күйі бірқалыптылықпен ерекшеленеді.

Жағымсыз жағдайларда флегматик салмақты болып қалады, нашар мимикаға және айқын емес қозғалыстарға ие. Ол тапқыр емес, өз назарын қиындықпен ауыстырады.

Сондай-ақ флегматик күте біледі. «Жеті рет піш, бір рет кес» - бұл ол туралы, өйткені ол шешім қабылдар алдында ұзақ ойланады, «дұрыс» және «теріске» салады. Флегматик сондай-ақ ықылассыздыққа және жалқаулыққа, қолайсыз жағдайларда сылбырлыққа және енжарлыққа бейім. Алайда дұрыс тәрбиелеуде онда іскерлік қасиеттер, ойшылдық және шыдамдылық қалыптасады.

И.А. Крылов (1769 — 1844), М.И.Кутузов (1745—1813) темпераменттің флегматикалық түріне ие болды.

Темпераменттердің сипатталған түрлері іс жүзіндегі суреттер, өйткені бірде бір адам қандай да бір түрдің барлық белгілеріне ие емес. Алайда нақты адам темпераментінің қасиеттерін ескерумен, оның нақты жағдайларға әрекет етуін болжауға болады. сондай-ақ темперамент қарым-қатынас әдістеріне із қалдырады және қызметтің әртүрлі түрлеріне адамның қабілеттіліктерін анықтайды. Тұлғаның моралдық қасиеттері темпераментке қатысты емес және жағымсыз жақтардың пайда болуын теңелте алады.

Темпераменттің ерекшеліктері жиі мінезбен бүркеледі. Бұндай жағдайда темперамент мінезден несімен ерекшеленеді?

Темперамент нысанға жауап береді, яғни психикалық үрдістердің жылдамдығы және қарқындылығы психикалық қызметтің динамикалық жағын көрсетеді. Мінез болса сыртқы жағдайларға қатысты емес, ішкі әлемнің мазмұнына жауап береді. Біз көптеген қылықтарды мінезбен түсіндіреміз - өзіміздікін де, басқалардың да. Сондықтан келіспеген қарым-қатынастарда: «мінездері келіспеді» деген сөзбен себеп іздейміз.

«Мінез» — түбі ежелгі грек сөзі және аударылғанда нақыш, мөр, ерекшелік мағынасын береді. *Мінез* — бұл біртума, жеке тұлға ерекшеліктерінің үйлесі немесе жиынтығы. Бірақ, бұл тұлғаның кез-келген жеке-психологиялық ерекшеліктерінің үйлесі емес, ал нақты бір адам үшін әдетті және оның әрекеттері мен қылықтарынан көрінетін ең ашық көрсетілген және біршама тұрақты тұлғалық ерекшеліктер жиынтығы деп түсіну қажет. Егер сіз біреуге кездейсоқ әдепсіздік таңытсаңыз, бұл әдепсіздік сіздің мінезіңіздің ерекшелігі деп саналмайды.

Мінез мұра арқылы берілмейді және тұрақты болмайды. Өмір бойы мінез ерекшеліктері өзгеруі кейде маңызды өзгеруі мүмкін, бірақ бұл өзгерістер баяу өтеді. Мінез қоршаған орта, өмірлік тәжірибе, тәрбиенің әсерінен қалыптасып дамиды. Былай айтқанда, өмір біздің мінезімізді «соғады», ал өзін-өзін тәрбиелеу кезінде адам белгілі бір уақыттан бастап қылық, ой, сезімнен көрінетін мінезін өзі қалыптастырады, Өмірге деген қазіргі замаңғы көз-қарас жағдайында араласатын адамдардың мінезін білу маңызды екендігі туралы ешкімді сендірудің қажеті жоқ. Адам мінезін түсіну оның мінез-құлқын түсініп және қажетті жағдайда болжалды әрекеттерін түзетуге көмектеседі.

Мінез ерекшеліктері (немес жеке адамның қасиеттері) әртүрлі. Олардың барлығы өзара тығыз байланысты, бір-біріне әсер ететін және адамның өмірдің түрлі жақтарына көз-қарасын білдіретін бірнеше топқа бөлінеді. Адамның мінезі нақты ерекшеліктерде байқалады.

1. *Адамның басқа адамдарға деген көз-қарасы:* туыс, әріптес, таныс, шала таныс және т.б. Бұл ең алдымен кең және беттік болатын көпшілдік, немесе оған қарама-қарсы ерекшелік— адамдарға парықсыздық таныту немесе ішкі шоғырланғандықтың нәтижесі болатын тұйықтық. Бұл топқа ашықтық пен

оған қарама-қарсы тұйықтық, сонымен қатар сезгіштік, әдептілік, әділеттік, ізеттілік немесе дәрежелілік, қатыгездік, екі жүзілік кіреді.

2. *Адамның өз өзіне көз-қарасы.* Осында өзіндік қадір-қасиеті сезімі немесе өз күшіне сенімсіздік, ұялшақтық, эгоцентризм (өз күйзелісімен зейін ортасында тұрақты болу бейімділігі), эгоизм (өзінің жеке игілігіне қарқор болу).

3. *Адамның заттар әлеміне көз-қарасы,* яғни қоғамдық жеке меншікке көз-қарасы, сонымен қатар өзінің заттары, киімі, кітаптарына және т.б. ұқыпты немесе ұқыпсыз қарауы.

4. *Адамның іске, өзінің еңбегіне көз-қарасы.* Бұл топқа бастамашылдық, еңбек сүйгіштік, тапсырылған іске жауапкершілік, орындаушылық немесе жалқаулық, қызметке жеңілтектік және формалды қарауы жатады. Еңбекке көз-қарасы бойынша мінезді әрекеттік (белсенділік, табандылық, мақсаттылық) және әрекетсіз (селқостық, меңзеушілік) деп бөледі.

Адам мінезінде бөлек ерекшеліктердің көрінуі оларды бір-бірімен байланыста қарау және бағалау қажеттілігін айтады. Мысалы, табандылық және абайлағыштық немесе импульсивтілікпен, адамгершілік сезім немесе менменшілдік сезіммен үйлесуі адамның мінезіне әстүрлі әсер етеді. Абайлағыштық әрекетсіздікте көрінеді, ал батылдықпен үйлесуі басқа қасиетке ие болады.

Мінез қызмет бойынша көтерілуде көмектесетінің айта кеткен жөн. Сіз, әрине «жақсы» мінезді адам басқа тең шарттарда сыйыспайтын адамнан гөрі қызметтік баспалдақта тезірек көтерілетінің байқаған шығарсыз.

Адамның мінезінде жігерлі ерекшеліктер, жігер маңызды орын алады. Өмір мен әрекет адамнан үлкен белсенділік пен физикалық және рухани күштерінің күшейтуін талап етеді. Өмірде нақты мақсаттары бардың және оларға жету үшін күш салғанның әрқайсысы қажетті жігерлік қасиеттерге ие болуы қажет.

Жігер — мақсатты әрекеттерді орындауда ішкі және сыртқы қиыншылықтарды жеңіп шығу шеберлігінде көрінетін адамның өзінің тәртібі мен әрекетін саналы түрде реттеу. Сондықтан жігерді мінездің негізі деп атайды. Біз «мінезді адам», «мінез қаттылығы» немесе «жігерсіз», «мінезсіз» бейнелі сөздерді естігенде мінездің жігерлік ерекшеліктері айрықша баса айтылатының түсіну керек.

Жігер мақсаты біздің тәртібімізді реттеу, біздің белсенділігімізді саналы түрде өздігінен реттеу. Жігерлік әрекеттер өзінің қиындылығы бойынша ажыратылады. Егер адам мақсатты айқын көріп әрекетке тікелей көшсе, қарапайым жігерлік акті туралы айтады. Мысалы: сіз оянғанда әдетте тұрғыңыз келмесе де бірден төсектен тұрасыз; сізге мақсатқа жету үшін көп күш қажет емес.

Бірақ өмірде біз көбінесе түрткі болу мен тікелей әрекеттердің арасында қосымша буындар қыстырылатын жағдайлармен қықтығысамыз. Мысалы, білім алуды күрделі жігерлік әрекет деп санауға болады. *Жігерлік процесінің*

негізгі кезеңдері:

- 1) түрткі болудың пайда болуы немесе мақсатты қою;
- 2) талқылау деңгейі немесе себептер күресі (қойылған мақсатқа жету үшін құралдар, амалдар мен тәсілдерді таңдау);
- 3) шешім қабылдау (мақсатқа сай әрекеттерді таңдау);
- 4) қабылған шешімді орындау.

Адамның шешім қабылдауы бойынша табандылық сияқты жігердің ерекшелігі туралы айтады. Табанды адамдар шешімдерді тез, қосымша жалтақтаусыз қабылдайды, өйткені кез-келген жалтақтау немесе табандылықсыз сәтсіз шешім қабылдауға немесе адамның шешім қабылдамауға әкеп соғады. Өмірде кешеуілдетуге болмайтын жағдайлар болады, бірақ бұл ретте табандылықты асығыстық және андаусыздықпен ауыстырып алмаған маңызды.

Сонымен, мақсаттар бар, шешім қабылданды, құралдар таңдалды, және осы жерде ең қиыны басталады – *қабылданған шешімдерді орындау*. Онсыз жігерлік әрекеттер мүлдем болмайды және осыдан бұрынғы барлық күштер пен талпынулар зая болады. Біз кейде өте әдемі шешімдер қабылдаймыз, оларға жету үшін дұрыс, снеймді жолдар таңдаймыз, бірақ істі соңына дейін жеткізбейміз. Бұл жағдайда бізге жігер күші, табандылық жетпейді деп айтады. Оған мысал ретінде XIX ғ. орыс әдебиетінде құралған ерекше бейне «артық адам» болады, ол жақсы шешімдер қабылдайды, бірақ өз бастауларын соңына дейін жеткізбейді.

Жігер белсенді әрекеттер көрсетуде ғана емес, өз-өзін ұстау, сабырлық ету және шыдамдылықта білінеді.

Адамның негізгі жігерлік қасиеттеріне: мақсатқа талпынушылық, сабырлық ету, дербестік, табандылық, батылдық, қайраттылық, бастамашылдық, орындаушылық.

Мақсатқа талпынушылық — адамның өз әрекеттерін қойылған мақсаттарға жету үшін бағындыру қасиеті. Мақсатқа талпынатын адамдар жеке мақсаттарын жақсы көреді және ұсақ-түйек істермен әуре болмайды.

Сабырлық ету — бұл адамдарға өз ойы, сезімі, эмоциялары, әрекеттерін және т.б. басқаруға көмектесетін жігерлің қасиеттер. Сабырлықты сақтайтын адамдар салмақты және бірізді. Олардың төзімі бар және олар шарттарға сәйкес және мән-жайлармен ақталған белсенділік дәрежесін таңдай алады.

Дербестік — адамды қойылған мақсаттарға жетуден басқа жаққа аударатын көптеген факторларға берілмеу шеберлігінен көрінеді. Дербес адамдар өзінің көз-қарасы мен сеніміне негізінде әрекет етеді, басқа адамдардың кеңестері мен ұсыныстарынсынмен бағалайды. Бірақ негативизмді (біреуге кесе көлденең жасаудың негізделмеген талпынысы) қате дербестік ретінде санайтын жағдайлар болады. Негативизм адамның күші емес, ал әлсіздік белгісі болатының білген жөн.

Батылдық — адамның уақытылы, негізделген, мықты шешімдер

қабылдау және оларды өмірге әкелу қабілеті.

Табандылық — адам мақсаттарға жету жолында кездесетін бөгет және қиыншылықтармен біршама ұзақ және күрделі күрес үшін өзінің күшін жұмыссыз алатын жігерлік қасиет. Табанды адамдар сәтсіздіктер алдында тоқтамайды.

Қайраттылық — бұл адамға тез және үлкен физикалық және рухани күшпен әрекет ету мүмкіндігін беретін жігерлік қасиет. Қайратты адамдар әдетте мақсатқа жету жағдайында қиыншылықтар алдында тайсақтамай, керісінше өзінің әрекетін жұмылдырады. Олар әрқашан бірденеге талпынады, жоспар құрып өзінің артынан басқаларын тартады.

Бастамашылдық — жаңа ойлар, жоспарлардың молшылығы мен жарқындығына негізделеді. Бастама арқасында адам шығармашылық жасайды, өз ісін бастауы мүмкін. Сондықтан бастамашылдық адамдар көбінесе көшбасшы болады, адамдарды өзінің ойлары, ниеттері және ұсыныстары біріктіреді.

Орындаушылық — адамның қабылданған шешімдерді белсенді, тырысып және жүйелі орындауға бағытталған жігерлік қасиеті. Орындаушы адам басталғанды немесе оған тапсырылған істі толық аяқтауға талпынады.

Барлық жігерлік қасиеттер адамның өмірі бойы және қызметінде қалыптасатыны айта кеткен жөн. Жігер оның еңбек қызметіне әсер етеді. Ел экономикасындағы тосыннан болған өзгерістер, өндірістің қайта құрылуы, көңіл-күйдің түсуі, өте қажу, конфликтілер мен басқа жағдайлар сыртқы және ішкі қиыншылықтардан өтпесен әрекет сәтті болмайтынын көрсетеді. Адам жігер күшімен өзінің көңіл-күйін басқаратын көп мамандықтар бар: оқытушылар, дәрігерлер, сауда және қызмет көрсету ортасының жұмыскерлері.

СҰРАҚТАР МЕН ТАПСЫРМАЛАР

1. Темперамент мәнін айқындап, оның негізгі түрлерін айтыңыз.
2. Қандай өмірлік жағдайларда темперамент ерекше толық ашылады?
3. Темпераменттің қандай түрлері психологиялық үлесімді екенін талдаңыз және неліктен?
4. Мінез бен темпераменттің басты айырмашылығы неде?
5. Адамның мінезі өзгермейтін және туа біткен емес, бүкіл өмір бойы қалыптасатынының мысалдарда айғақтаңыз.
6. Тұлғаның жігерлік қасиеттерінің құрылуына қандай тәсілдер бар?
7. Жігердің бір көрінісі ол адамның табандылығы. Сіздің болашақтағы кәсіптік қызметіңізде сабырлылықсыз бола алама? Болса оны жеңіп шығу үшін не істейсіз?
8. Адамның қандай негізгі жігерлік қасиеттерін білесіз?

ІСКЕРЛІК ҚАТЫНАСТЫҢ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ АСПЕКТІЛЕРІ

Француз жазушысы Антуан де Сент-Экзюпери (1900—1944) қарым-қатынас жасау мүмкіндігін адамда бар «жалғыз байлық» деп баға берді. Өмірімізді қарым-қатынассыз сезіну мүмкін бе? Әрине, жоқ. Шын мәнінде, онсыз адамзат қоғамының жұмыс істеуі мүмкін емес, ешқандай жұмыс іске аспайды.

Адамның тіршілік етуінің жалғыз әдісі тұлғаралық қарым-қатынастың орнауына әкелетін, оның басқа адамдармен қарым-қатынасы болып табылады.

Адам тек қана қарым-қатынас арқылы адам ретінде қалыптасады. Орыс философы П.Я.Чаадаев (1794—1856) бейнелеп айтып берді: «...басқа жаратылыстармен қарым-қатынастан айрылғанда, біздер өз табиғатымыз туралы ой толғамай, шөп жұлған болар едік».

Қарым-қатынас жасау қабілеті әрқашан адамның негізгі қасиеттерінің қатарынан табылады. Халық даналығы бекер айтпайды: «Біреумен сөйлессең — шаттанасың, екінші біреумен сөйлессең — уайымға батасың».

Қарым-қатынаста емін-еркін сөйлесіп, тыңдаушысын өзіне тарта білетін адамға біз ұнатып қараймыз, керісінше тұйық, жағымсыз адамға жоламауға тырысамыз.

Қарым-қатынаста тұлғаның жеке-психологиялық және моральдық қасиеттерін есепке алу және білімі маңызды мәнге ие болады.

Тұлғаның психологиялық білімі тыңдаушысы туралы түсінігін дұрыс қалыптастыруға жәрдем береді, оның келісімге келуге болатын қабілетін немесе жанжалшыл адам екенін біле алады, серіктесінің ұжымда жұмыс істеуге дайындығының деңгейін анықтай алады. Басқаша айтқанда, нақты адаммен іскерлік қарым-қатынастың тиімділігін анықтауға мүмкіндік береді.

Осы бөлімде біз қарым-қатынас психологиясы негіздерін қарастырамыз. Себебі бұл мәселе қоғамда күрделі мәселе екені сезіледі және қарым-қатынас сапасын көтеру туралы мәселе өте өзекті болып тұр.

Сонымен бірге, қарым-қатынаста жетістікке жету біліммен ғана емес әдістер мен техникамен іске асатынын естен шығармаған жөн, адамға тілектестікпен қарау қарым-қатынастың негізі болып табылады.

4.1. ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС – АДАМЗАТ ТҰРМЫСЫНЫҢ НЕГІЗІ

Кейбір елдердің статистикасы адамдардың көбісінің өмірлерінің 70 % дейінгі уақытын қарым-қатынас үдерісі алады. Қарым-қатынаста біз бір-бірімізге түрлі ақпараттар береміз; білімдерімізбен, пікірлерімізбен, сенімдерімізбен алмасамыз; өздеріміздің мақсаттарымыз бен қызығушылықтарымыз туралы айтамыз; тәжірибелік дағдылар мен икемділікті, сонымен қатар танымдық принциптер, әдеп және дәстүр қағидаларын игереміз.

Алайда, қарым-қатынас әрқашан тегіс және табысты бола бермейді. Біз жиі дағдарысты жағдаяттарға жолығамыз: біреу бізді түсінбеді, біреуді біз түсінбедік, олай болуын қаламасақ та біреумен тым қатал, дөрекі сөйлестік. Сөз жоқ, кезекті жанжалдан, түсініспеушіліктен, екпінмен сөйлескен әңгімеден кейін әр жолы біздің көңіл-күйіміз түседі, неге олай болғанын біз түсіне алмай дал боламыз. Қарым-қатынас үдерісінде қиыншылықты басынан кешпеген адам жоқ. Жеке өмірімізде жанға жайлы, қадір тұтатын адамдармен қарым-қатынас жасауды таңдауға құқымыз бар. Ал қызмет барысында барлық қызметкерлермен, соның ішінде жаратпайтын адамдармен де қарым-қатынас жасауға міндеттіміз. Бұл жағдайда сөйлесіп кете ала білу өте маңызды, себебі бұл икемділіктен кәсіби қызметтің табысты болуы байланысты. Психологтардың көптеген зерттеулері қарым-қатынас сапасы мен кез келген қызметтің нәтижелілігі арасында тікелей және мықты байланыс барлығын дәлелдеп берді. Америкалық танымал кәсіпкер «Крайслер» автомобиль компаниясының басшысы Ли Якок- ка адамдармен қарым-қатынас жасай білу икемділігі— бұл жаппай және түгелімен дегенді айтты.

Әрқайсысымыздың қарым-қатынас туралы түсінігіміз бар. Солардан біздің өміріміз құралады, ол адамзат тұрмысының негізінде жатыр, сондықтан, қарым-қатынас әлеуметтік-психологиялық сараптаманың нысанына айналды.

Әдебиетте қарым-қатынасқа түрлі анықтамалар беріледі. Біз ең жалпылама ұғымды қолданамыз. **Қатынас** — күрделі, көпқырлы үдеріс, бұған екі немесе одан көп адамның өзара әрекетке түсіп, бұл ретте ақпарат алмасып, өзара бір-біріне әсер етіп, уайымдасып, өзара түсінушілік және т.б. үдерістерге түсуі.

Қарым-қатынас үдерісінде іскерлік өзара әрекет мәдениетін құрайтын психологиялық және этикалық қарым-қатынас дамып, қалыптасады.

Зерттеулер анкетаның: «Сіз адамдармен қарым-қатынас жасай білесіз бе?» деген сұрағына, сұралғандардың 80 % жағымды жауап бергенін көрсетті. Ал қарым-қатынас жасай білу деген не? Бұл адамдарды тани білу икемділігі және осы негізде өзінің оған деген қарым-қатынасын құра білу.

Біз бірнеше мәрте қайталаймыз, әр адам бірегей, оның қарым-қатынаста өзінше, қайталанбас әдебі бар, алайда тыңдаушыларды шартты белгілі бір

топтарға біріктіруге болады. «Басқару психологиясы» атты оқу әдістемесінде С. И. Самыгин и Л.Д.Столяренко¹ тыңдаушыларды тоғыз «абстракті типтерге» бөледі:

1. *Қыңыр адам*, «нигилист». Ол әңгімелесу тақырыбына тоқталмайды, шыдамсыз, ұстамды емес. Өз ұстанымында әңгімелесушіні ұялттып, оның аргументтерімен келіспеуге арандатады.

2. *Позитивті адам*. Ең жағымды әңгімелесуші. Тілектесті, еңбексүйгіш, әрқашан ынтымақтастыққа тырысады.

3. *Білгішсінген*. Әр уақытта өзін бәрінен артық білетініне сенімді. Әңгімеге әр уақытта қосылады.

4. *Мылжың*. Ұзын-сонар әңгіме айтқанды ұнатады. Әңгімені жөнсіз бөледі.

5. *Қорқақ*. Әңгімелесушінің бұл түрі өзіне-өзі сенімсіз. Ол күлкілі және зердесіз болып көрінуден қорқып, үндемей қалғанды жөн көреді.

6. *Салқынқанды, тәкаппар сұхбаттас*. Тұйық, өзін жатбауыр ұстайды, іскерлік әңгімеге қосылмайды, себебі оның назар аударуы мен тырысуына лайықсыз санайды.

7. *Мүддесіз сұхбаттас*. Іскерлік әңгіме, әңгіме тақырыбы оны қызықтырмайды.

8. *Маңғаз мырза*. Мұндай сұхбаттас ешқандай сын көтермейді. Ол өзін басқаларлардың бәрінен биік сезінеді және өзін соған сәйкес ұстайды.

9. *Негеш*. Ол ақиқаттық негізі немесе жасанды ма ойланбастан сұрақтарды үнемі қоя береді. Ол жай сұрақ қоюға ынтығып тұрады.

Мәлім болғандай, адамдар өмірдің әрқилы жағдайларының барлығында өздерін бірдей ұстамайды. Адам әңгіме тақырыбының, барысының маңызына, , сұхбаттасушысының типіне байланысты өзгеруі мүмкін.

Іскелік қарым-қатынастың жоғары деңгейін қамтамасыз ету үшін психологиялық білімге негізделген қарым –қатынас жасау технологиясын пайдалана білген жөн. Қарым-қатынас үдерісі кезінде әріптестер, басшылық, клиенттер арасында жанжалдық жағдай, шиелінісушілік туындайды, сөзді, ишарат, көзқарасты орынсыз пайдалану түсініспеушілікке, ақпараттық жоғалтуға әкеліп соқтыруы мүмкін. Жалпы мақсатқа жету үшін бірлескен қызмет серіктесерді жақындастырады, қиындықтарды жеңудің жаңа жолдарын ашуға мүмкіндік береді. Жанжалсыз қарым-қатынас орнату үшін тұлғаның *толеранттық* (төзімділік) қасиеті үлкен рөл ойнайды. Толеранттық — бұл тұлғаның моралдық-танымдық қасиеті, ол дегеніңіз адамның басқа адамды оның сан алуандылығымен қабылдай білу қасиетін сипаттайды,

басқа адамның жеке тұлға екенін, даралығын мойындай білу, өзінің және басқаның пікірі мен көзқарасын сыйлай білуі. Ол түсіндіру және сендіру әдісімен қарым-қатынаста өзара түсінісушілікке жетуге ұмтылудан көрінеді.

Қарым-қатынас үдерісі мазмұны бойынша мақсаттарға, құралдарға,

Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления. — Ростов н/Д; М., 1997

қызметтерге, түрлерге және үлгілерге жіктеледі. Мамандар қарым-қатынастың келесі үлгілерін бөліп көрсетеді.

Тікелей қарым-қатынас бұл адамдардың бір-бірімен қарым-қатынасының тарихи алғашқы үлгісі; ол адамға табиғат сыйлаған мүшелерінің көмегімен жүзеге асырылды (бас, қол, дауыс желбезектері және т.б.). Тікелей қарым-қатынас негізінде өркениеттің дамуының соңғырақ кезеңдеріндегі қарым-қатынастың түрлі үлгілері туындайды. Мысалы, *жананама қарым-қатынас*. Ол арнаулы құралдар мен саймандар пайдаланумен байланысты (таяқ, жердегі із және т.б.), ал кейінірек жазба, теледидар, радио, телефон және т. б.

Тура қарым-қатынас — бұл «бетпе-бет» табиғи қарым-қатынас, бұл ретте ақпарат бір сұхбаттастан екіншісіне жеке беріледі. *Жананама қарым-қатынас* сол арқылы ақпарат берілетін «делдалдың» қатысуын болжайды.

Тұлғаралық қарым-қатынас адамдардың топтасып немесе жұптасып тікелей қатынасуына байланысты және серіктесінің жеке ерекшелігін білуді меңзейді, қызметте бірлескен тәжірибенің, уайымдас және түсініспеншіліктің болуы. Қарым-қатынастың бұл түріне отбасындағы, жұмыстағы, білім беру мекемелеріндегі және т.б. қарым-қатынас түрлері жатады.

Жапнай қарым-қатынас — бұл қоғамдағы бейтаныс адамдардың көптеген байланыстары мен қарым-қатынасы, сонымен қатар, баспасөз ақпарат құралдары арқылы қарым-қатынасы (теледидар, радио, журналдар, газеттер және т.б.).

Сауда, қызмет көрсету және бизнес саласындағы мамандар өздерінің күнделікті қызметтерінде тұлғаралық қарым-қатынас мәселелерімен жолығады, бұл ретте негізгі үш типке бөліп көрсетуге болады: императивті, манипулятивті және диалогты.

1. *Императивті қарым-қатынас* — бұл серіктестің қарым-қатынас барысында өктем (нұқсаушылық) әсер етуі. Оның негізгі мақсаты болып бір серіктестің екіншісін бағындыруы болып табылады; оның мінез-құлқын, ойларын бақылауға алуды қол жеткізіп, сонымен қатар, белгілі бір әрекет пен шешім қабылдауға мәжбүр ету. Тұлғаралық қатынастың аталған түрінде серіктес оны басқаруға болатын әрекет етудің механизм секілді жансыз нысаны сияқты қаралады; ол селқос «запап шегуші» жағынан болады. Императивтік қарым-қатынастың ерекшелігі серіктесті бір нәрсеге мәжбүрлеу жасырын істелмейді. Әсер ету ретінде бұйрықтар, нұсқаулар, талап ету, қоқан-лоқы көрсету, ұйғарым ету және т.б. пайдаланылады.

2. *Манипулятивті қарым-қатынас* императивтікке ұқсас. Манипулятивті қарым-қатынастың негізгі мақсаты қатынастағы серіктесіне әсер етуі, бірақ бұл ретте өз емеурініне қол жеткізуді жасырын жүзеге асырады. Манипуляция мен императивті басқа адамның жүріс-тұрысы мен ойларын қадағалауға қол жеткізуге тырысуы біріктіреді. Ерекшелігі сол, манипулятивті қарым-қатынаста серіктес өзінің шынайы мақсаттары туралы хабарламайды, олар жасырынады немесе басқамен алмастырылады.

Қарым-қатынастың манипулятивті түрінде серіктес тұтас ерекше тұлға

ретінде қабылданбайды, ол белгілі бір сиқыршыға «қажетті» қасиеттер мен сапаларды тасымалдаушы болып табылады. Мәселен, оған адам қаншалықты мейірімді болғаны емес, оның мейірімділігін өз мақсатында пайдалана білу маңызды. Алайда, осындай қарым-қатынас түрін таңдаған адам соңында өз манипуляциясының құрбаны болып қалатын жағдайлар аз кездеспейді. Манипулятивті қарым-қатынас адамдардың достықпен, махаббатпен, өзара іңкәрлікпен құрылған сенімді байланысын бұзуға әкеліп соқтырады.

Тұлғаралық қарым-қатынастың императивті және манипулятивті түрлері *монологтік қарым-қатынасқа* жатады. Басқа адамды өзінің ықпал ету нысаны ретінде қарап, адам шын мәнінде өз-өзімен, өзінің тапсырмалары мен мақсаттарымен қарым-қатынаста болады. Ол шынайы сұхбаттасты көре алмайды, оны ескермейді. Бұған қатысты Кеңес физиологі Алексей Алексеевич Ухтомский (1875—1942), былай деді: мұндай адам айналасында адамдарды емес өздерінің «егіздерін» көреді.

3. *Диалогтік қарым-қатынас* Тұлғаралық қарым-қатынастың императивті және манипулятивті түрлерінің баламасы болып табылады. Ол серіктестердің тең құқықтығына негізделген және өзіне белгіленген мақсаттан сұхбаттасының, қатынастағы шынайы серіктесінің мақсатына ауысуына мүмкіндік береді.

Диалог өзара қарым-қатынастың бірқатар қағидаларын сақтаған жағдайда мүмкін болады:

- Сұхбаттасының эмоциялық күйіне психологиялық бейімделу және жеке өзінің психологиялық күйі (серіктесі нақты сол сәтте басынан кешірген сезімдерді, тілектерді, физикалық күйі есепке алынған «осында және қазір» принципі бойынша қатынас);

- Серіктесінің оның тұлғасын бағаламай-ақ емеурініне сену (сенім білдіру принципі);

- Серіктесіне өзіне тең, өз пікірін және өз шешімін айтуға құқылы етіп қабылдайды (тепе-теңділік принципі);

- Қарым-қатынас жалпы мәселелер мен шешілмеген сұрақтарға бағытталуы тиіс (мәселелілік принципі);

- әңгімені басқа пікірлер мен беделділерге сүйенбей өз атынан жүргізуі қажет; өзінің шынайы сезімін және тілегін білдіргені жөн (қарым-қатынастың дербестендірілген принципі).

Диалогтік қарым-қатынас сұхбаттасына, оның сұрақтарына зейінмен қарауды болжайды. Диалогтік қарым-қатынастың әдісі ретінде ежелгі грек философы Сократпен (біздің э.д. 470 — 399) енгізілгенін байқаймыз, өзін өзі тану үдерісі басқалармен өзінің тұрақты қатысы негізінде жүзеге асырылатындықтан дүние туралы, басқа адамдар, бәрінен бұрын өзі туралы білім алу және оны кеңейту әдісі ретінде қолданылды.

Өз міндеті бойынша қарым-қатынас көпқызметті. Психологияда бес негізгі функция бар.

І. *Прагматикалық функция* қарым-қатынас бірлескен қызмет барысында адамдардың өзара әрекеті кезінде жүзеге асырылады.

II. *Қалыптастырушы функция* адамның даму және оның жеке тұлға болып қалыптасу үдерісінде көрінеді.

III. *Растау функциясы* тек қана басқалармен қатынас үдерісінде ғана біз өзімізді өзіміздің көзімізше түсініп, танып және растай алатынымызбен көрінеді. Растау белгілеріне танысу, амандасу, ілттипат белгісін көрсетуді жатқызамыз.

IV. *Тұлғаралық қатынасты ұйымдастыру және қолдау функциясы*. Қарым-қатынас барысында біз адамдарды бағалаймыз, эмоционалдық қатынас орнатамыз. Оған қоса бір ғана адамды әр түрлі жағдайда әр түрлі қабылдануы мүмкін. Эмоционалдық тұлғаралық қатынас іскерлік қатынаста да кездеседі. Бұл іскерлік қатанса ерекше ізтаңбасын салады.

V. *Қарым-қатынастың тұлғайшілік функциясы* — бұл өзімен өзі сөйлесу. Осы функцияның арқасында адам шешім қабылдап, маңызды амалдар жасайды.

Бұдан басқа қарым-қатынастың бірнеше түрлері бар.

1. *«Бетперделер қатынасы»*. Қарым-қатынас барысында сұхбаттасын ұғынуға тырысу болмайды, оның да жеке ерекшеліктері ескерілмейді. Сондықтан қарым-қатынастың бұл түрі формалды деп аталып кеткен. Қарым-қатынас барысында әдетке айналған бетперделердің стандартты жиынтығы (қатаңдық, әдептілік, бейтараптық және т.б.), сонымен қатар оларға тиісінше бет әлпеті, ишарат жиынтықтары пайдаланылады. Әңгіме барысында сұхбаттасына деген көзқарасы мен эмоциясын жасыруға мүмкіндік беретін «үнемі пайдаланылатын» фразалар қолданылады.

2. *Қарадүрсін қарым-қатынас*. Қатынастың аталған түрі «қажеттілікпен» сипатталады, яғни адам келесі адамды қажетті немесе қажетсі (кедергі жасаушы) нысан ретінде бағалайды. Егер адам қажет болса, онымен белсенді түрде қатынасады, ал егер керек болмаса, кедергі болса — қақпасөзбен қағажытып тастайды. Қарым-қатынастағы серіктесінен қажеттісін алғаннан кейін, оған деген қызығушылығын жоғалтады, және мұны жасырмайды да.

3. *Формалдық-рөлдік қарым-қатынас*. Мұндай қарым-қатынаста сұхбаттасының тұлғасын танудың орнына оның әлеуметтік рөлін білумен шектеледі. Өмірде әрқайсымыз көптеген рөлдерді орындаймыз. Рөл — қоғаммен берілетін жүріс-тұрыс әдісі, сондықтан сатушыға, жинақтау банкінің кассиріне өзін әскери қолбасшы ретінде ұстау тән емес. Адамға бір күні ішінде бірнеше рөлдер «ойнауға» тура келеді: білікті маман, әріптес, басшы, бағынышты, жолаушы, сүйікті қыз, немере қыз, ана, жұбайы және т.б.

4. *Іскерлік қарым-қатынас* — қандай да бір ортақ істің табысын және адамдардың ынтымақтаса жұмыс істеуі үшін жағдай тудыруды қамтамасыз етуші қатынас. Қатынастың бұл түрінде сұхбаттастың жеке ерекшеліктерін ескерген дұрыс, көңіл-күйі, жас ерекшелігі және т.б. Іскерлік қарым-қатынас парыз, ұждан, ар-намыс, абырой секілді моралдық қасиеттерге құрылуы тиіс, себебі нақ солар іскерлік қатынасқа адамгершілік сипат береді (1.4, 1.5 бөлімдерді еске алыңыз). Бизнеске ең маңыздысы- пайда болып

табылатыны, бірақ пайдадан да маңыздырақ- ар-намыс деген пікір тектен тек қалыптаспаған. Осылайша, іскерлік қарым-қатынастың негізгі міндеті болып өнімді серіктестік болып табылады, бұл ретте серіктес маңызды тұлға ретінде болып, серіктестерді іс мәселесінде жақсы өзара ұғынысуымен ерекшеленеді.

5. *Зайырлы қарым-қатынас.* Мағынасыз қарым-қатынас, адамдар не ойлайтындары туралы айтпайды, мұндай жағдайда не айтуға тиістіні айтады. Әдептілік, көргенділік, құптау, тілектестігінді білдіру қарым-қатынастың бұл түрінің негізі болып табылады.

Қарым-қатынас ауызша (сөз арқылы) және таңбамен (сөйлеспей) жүзеге асырылады.

Қарым-қатынас үдерісін зерттеу мұның қаншалықты күрделі, әр алуыан құбылыс екенін көрсетті және үш өзара байланысы бар тараптардан тұратын қарым-қатынас құрылымын анықтауға мүмкіндік берді:

коммуникативті, қарым-қатынастағы серіктестердің арасында білімдерін, пікірлерін, сезімдерін беру және қабылдау өзара ақпарат алмасуымен көрінеді;

интерактивті, тұлғаралық өзара әрекетті ұйымдастыруды ұйымдастырумен шектелетін, яғни қатынас қатысушылар тек қана білімдерімен, идеяларымен ғана алмаспайды, және және де іс-әрекеттерімен де алмасады;

перцептивті, адамдардың бір –бірін қабылдауы, ұғынысуы және бағалауы арқылы көрінеді.

Қарым-қатынастың не екенін жақсы түсіну үшін оның барлық жақтарын, ерекшеліктерін және мәселелерін жан-жақты қараған жөн.

СҰРАҚТАР МЕН ТАПСЫРМАЛАР

1. Қарым-қатынастың мәні неде?
2. Қарым-қатынастың қандай түрлері сізге таныс?
3. Тұлғаралық қарым-қатынасты сипаттап беріңіз.
4. Қарым-қатынастың императивті түрі ұтымды пайдаланылатын кәсіпті атаңыз.
5. Императивті қолдану орынсыз болып табылатын адам қарым-қатынасының салаларын атаңыз.
6. Диалогтік қарым-қатынаста қандай қағидаларды сақтау керек?
7. Қарым-қатынаста көрснетін функцияларды атаңыз.
8. Қарым-қатынастың қандай түрлері сізге белгілі?
9. Қарым-қатынас құрылымын қандай компоненттер құрайды?

4.2 ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ҮДЕРІСІНДЕ ҚАБЫЛДАУДЫҢ РӨЛІ

Қарым-қатынас неден басталады? Әрине, бір көргеннен. Қарым-қатынас тыңдаушысының сыртқ келбетін, өзін ұстауын бақылаудан басталады. Психологтар бұған қатысты бір адамның екінші адамды ұғынуы кезінде не болатынын айтады. Тиімді қарым-қатынас серіктестердің бағалауы және өзара түсінуінсіз, дұрыс түсінісусіз мүмкін емес. Міне сол үшін біздер зерттеуді қарым-қатынас құрылымының негізгі және маңызды – перцептивті бөлігінен бастаймыз.

Перцепция (немесе ұғыну) әлеуметтік психологияда жақсы зерттелген, ал «әлеуметтік перцепция» (әлеуметтік қабылдау) деген терминді алғаш рет америкалық психолог Дж. Брунер 1947 ж. енгізді Ол жеке ерекшеліктермен қатар қабылдаудың әлеуметтік-психологиялық механизмдері бар екеніне назар аударды.

Адамдардың бір-бірін қабылдау мен бағалауына түрлі факторлар әсер етеді. Зерттеулер балалар мен ересектер әлеуметтік перцепция бойынша ерекшеленетінін дәлелдеді. Балалар көбінесе сыртқы түріне қарап қабылдауға бағытталған (киім, шаш үлгісі және т.б.), олар ишараттан гөрі, бет әлпеті бойынша адамдардың эмоциялық күйін жақсы тани біледі.

Бұдан басқа, қабылдау үдерісіне қадағалаушы кәсіп мықты әсер етеді.

Бір адамды сатушы сыртқы түрін, филолог — сөйлеу ерекшелігін, дәрігер — жеке денсаулығына және т. б. бағалайды.

Алайда, тұтас алғанда адамның алдында оны тек «қабылдау» ғана емес, оны жылдамдатып тану міндеті тұрады. Тану барысында адамға эмоционалдық баға беру іске асырылып, оның амалдарының логикасын түсініп, осы негізде өзін онымен қалай ұстау керектігін біледі.

Қарым-қатынасқа түсетін адамдар бірдей емес, олар бір-бірінен өмір тәжірибесі, әлеуметтік мәртебесі, зияткерлік дамуы және т.б. ерекшеленеді. Мәселен, сұхбаттастың әлеуметтік мәртебесі бойынша артықшылығын қандай белгілері жорамлдауға мүмкіндік береді? Зерттеулер адам туралы алғашқы пікірінің қалыптасу үдерісінің едәуір маңызы бар екеін көрсетті. Бірінші көзқарасқа көп әсер теуші: 1) адамның сыртқы түрі (киім, шаш үлгісі, әшекей-бұйымдары, көзілдірік, ерекше белгілері; кейбір жағдайларда машина, кабинеттің жабдықталуы, кеңсе құралдары және т.б.) қосымшалар; 2) адамның өзін ұстау мәнері (қалай тұр, жүр, отыр, сөйлесу, қайда көз тастап отыр және т. б.).

Артықшылық факторларын адамның мінез-құлық мәнері және сыртқы түрі анықтайды, себебі мұнда әрқашан адамның белгілі бір әлеуметтік топқа немесе қандай да бір топқа бағытына жататынын растайтын элементтер болады.

Байырғы уақытта нені кімге киюге болатыны немесе болмайтыны туралы белгілі бір қағидалар мен нормалар болды. Ұйғарымдар ұсақ түйектерге дейін жасалған дәуірлер болды және олардың барлығының белгілі бір мәні болды.

Біздің уақытымызда, яғни нақты ұйғарымдар жоқ болғанда киім рөлінің маңызы зор болып саналады. Киімдердің «күпияларын» біліп, өзіңнің маңызың мен беделіңді көтеру үшін (қажет кезінде — төмендетіп) қатынастағы серігің туралы белгілі бір бейне жасауға болады. Мәселен, сіз емтиханға жиналудасыз, келісті костюм мен галстукті жейде киіп, сіз аз да болса өзіңіздің әлеуметтік мәртебеңізді көтеруге тырысасыз. Егер оқытушы сол емтиханға джинсы мен свитер киіп келсе, ол студентпен, яғни сізбен өзара әрекетін жақсарту мақсатында өзінің артықшылық факторын аздап босатуға тырысады. Дұрыс таңдалып киілген киім әрқашан жайлы әсер қалыптастыруға, серіктес тарапынан сенім білдіріліп, адал және сенімде сұхбаттастың бейнесін жасауға көмектеседі. (2.12 бөл. еске түсіріңіз).

Киімде артықшылықты не растайды? Біріншіден — бағасы. Киім бағасы сапасымен анықталады, сонымен қатар аталған сәннің оның танымалдығы да мәнге ие. Екіншіден, — киім сұлбасы. «Жоғарымәртебелі» — әйелдерге де, ерлерге де — бұрыштары айқын ұзартылған үшбұрышты үлгі бойынша еске салатын нұсқа саналады, «төмен мәртебелі» — шар үлгісіндегі нұсқа. Мысалы, свитер, әсіресе көлемді және ұлпа, биік мәртебеге мүлде жанаспайтын джинсы немесе жұмсақ шалбар. Алайда достардың кешінде жұмсақ свитер (пуловер) келісті костюмнен гөрі жақсы қабылданады. Үшіншіден — киімнің түсі. Әр елді нақты бір түстердің әр түрлі мағына беретінін есепке алу қажет. Еуропалық киідерінде елдерінде жоғары мәртебелі киім белгісі ретінде (сән тенденциясына байланысты емес) ахроматикалық түстер, яғни кара- сұры-ақ гаммасы саналады; түс ашық және қанық болған сайын адамның болжанған мәртебесі төмен болып саналады. Бұл белгілер өзара қарм-қатынаста маңызы бар, оларды бөлек қарастырудың жөні жоқ.

Бұдан басқа, бірінші көзқарастың қалыптасуына әр түрлі деталдар әсір етеді, мәселен әшекейлер. Ер адамдарда салмақты алтын жүзік- «печаткалар», сонымен қатар әйелдердегі үлкен гауһар сакиналар олардың қаржылық мүмкіншіліктерін көрсетеді, бірақ кейде жағымсыз әсер қалдырады. Мұндай әшекейлерді «Тағушылар» қатынасушы серіктесіне қу, арам ойлы, адамдарға үстемшілік етуге бейім, өзіне көтеріңкі назар аударуға таласушы адам болып көрінуі мүмкін.

Мінез құлық- мәнерінде, киімі сияқты сұхбаттастың мәртебесін жоруға мүмкіндік беретін элементтер болады (жүрісі, отыру және тұру мәнері).

¹Әлеуметтік мәртебе - жүйеге тән бірқатар экономикалық, кәсіби, этникалық және басқа да сипаттамалармен анықталған әлеуметтік жүйеде жеке тұлғаның немесе топтың орны (лауазымы). (Кеңес энциклопедиялық сөздігі, М., 1990).

Мәселен, тәжірибе нәтижелері көрсеткендей, айналадағыларға орындықта еркін, денесін аздап алға еңкейтіп отырған адамдар ұнайды екен. Және керісінше, орындыққа тіке, аздап кейін шегініп отырған адамдар жағымсыз әсер қалдырады; орындықта қолдарын немесе аяқтарын айқастырып отыру мәнері де соған жатады (таңбасыз қатынас туралы толығырақ 4.4 б. қараңыз).

Адамды қабылдау кезінде *тартымдылық факторы* да үлкен мәнге ие. Мұндай факторды анықтаудың күрделілігі тартымдылықты жеке әсер ретінде санауға үйренгендігімізде. Тартымдылық белгілерін жинақтаудың барлық әрекеті ішкі қарсылыққа әкеп «соқтырады». Түрлі халықтарда және түрлі тарихи кезеңдерде өздерінің сұлулық ережелері бар. Сондықтан тартымдылық факторы көз өлшемі және шашының түсімен емес, сол адамның белгісінің әлеуметтік маңызымен анықталады. Қоғаммен немесе нақты әлеуметтік топпен құптарлық және құпталмайтын сыртқы келбеттердің түрлері бар. Демек, тартымдылық — біз жататын топ барынша құптайтын сырт келбетке жақындау.

Қабылдаудың тағы бір маңызды факторы болып *бізге қарым-қатынас факторы* болып табылады. Ол былай әрекет етеді: бізге жақсы қарайтын адамдар, бізге жаман қарайтын адамдардан биігірек бағаланады. Психологтар тәжірибелерінде, бірқатар сұрақтар бойынша пікірлерді анықтап, оларды сол сұрақ бойынша басқа адамдардың пікірлерімен таныстырып, ол адамдарды бағалауды сұрады. Басқаның пікірі өзіне жақынырақ болса, сол пікірді айтқан адамның бағасы жоғарырақ болып шықты. Аталған тәжірибеде келісім тікелей қойылған сұрақтармен түсіндірілді. Алайда келісімнің көп көлемде жанама белгілері бар: құптап изеу, орынды жерде күлу және сөйлеу, ұстамдылық мәнері. Қарым-қатынаста келісімнің көрініп тұрғаны маңызды. Егер келісім бар болса, сізге деген жақсы қатынасының факторы бойынша қабылдау қосылады.

Қабылдау үдерістерін зерттей келе, психологтар басқа адам туралы түсінікті әдеттегідей бұрмалауды анықтады.

Ореол әсері. Адам туралы алынған кез келген ақпарат алдына ла жасалған бейнеге салынады. Бұл бейне бұрыннан болған тиімді қатансуға кедергі болатын ореол рөлін атқарады. Мәселен, пбізден қандай да бір маңызды параметрі бойынша басым адаммен қатысқан кезде (бойы, ақылы, материалдық жағдайы), ол ол бізге тең болғаннан гөрі жақсырақ бағаланады. Бұл ретте адам біз үшін маңызды параметр ғана емес, басқа жағынан да бағаланады. Бұл жағдайда жалпы тұлғалық асыра бағалау дейді. Сондықтан сұхбаттас туралы бірінші әсер тұтастай жайлы, әрі қарай оның амалдары, жүріс-тұрысы және қылықтары асыра бағаланады. Бұл ретте тек қана тек қана жақсы сәттері ғана артық бағаланады, жаман жағы - байқалмайды немесе дұрыс бағаланбайды. Және керісінше, егер адам туралы жалпы әсері жағымсыз болса, бірақ оның жақсы амалдары да байқалмайды немесе пайдакүнөмдік ретінде пайымдалады.

Ореол әсері өзара тығыз байланыстағы адамдар арасында жақсы беделге ие болсаңыз пайда әкелуі мүмкін: курстастар, әріптестер, достар. Жуық арада сіз өзіңізді бір –бірімен тамаша тіл табысқан , тілектес, керемет адамдар қоршағанын білесіз.

Кескін әсері біз өзімізге жағымды адамдарға өзіміздің жақсы жақтарымызды жапсырамыз, жағымсыз адамдарға – өзіміздің кемшіліктерімізді жапсырған уақытта туындайды. Бұдан басқа кескіндеу механизмі басқа адамды өз мотивтерімізбен оған өзімізге ғана тән уайымымызды, эмоционалдық күйімізді және қасиетімізді таңып, аңдаусызда бөліп тастаумен жасалады. Бұған қоса өз қасиеттерін тану тенденциясы өзіне сын көзбен қараушылығы мен өзін тануы деңгейі төмен адамдарда мықты көрінеді, дегенмен басқаларды тану деңгейі көбінесе өзін тануға ынтық және икемді қасиеттеріне байланысты.

Алдын ала ескерту әсері немесе бастапқылық және жаңалық әсер адам туралы кереғар ақпаратқа жолыққан кезде көрінеді. Егер біз бейтаныс адаммен шаруа жасайтын болсақ, басында көрсетілген мәліметтерге (ақпараттарға) мән беріледі. Жақсы танс адаммен істес болсақ ол туралы соңғы мәліметтер ескеріледі.

Стереотипизация (грек. *stereos typos* — қатты және ізтаңба). Стереотип — қандай да бір құбылыстың немесе адамның берік бейнесі, ақпараттар зәрулігі жағдайында орын алған, асқа сөзбен айтқанда біз жүгінетін мөртаңба. Стереотип — адамдардың бірін бірі ұғынуы мен қабылдауымен байланысты зерттеулерге арналған тұлғаралық танымның маңызды көрінісі. Стереотипизация кітаптардан, кинофильмдерден алынған мәліметтер қосылған жеке тәжірибенің жинақталуы нәтижесінде жинақталуы мүмкін. Айталық, кино, театрда «өзіндік кейіпкер» деген ұғым бар («нақсүйер-кейіпкер», «зұлым» және т.б.). Көптеген стереотиптер біздің санамызға ата-анамызбен салынған бейнелерге сәйкес беріледі және дамиды.

Айқынырақ өміршең, бірақ әр уақытта анық емес этникалық стереотиптер. Мысалы, ағылшындардың әдептілік пен паңдығы жөніндегі стереотиптік көрінісі, немістердің тақуалығы, итальяндықтардың таңғайжайыптығы, «славян жанының жұмбақтығы». Этникалық стереотиптері фольклорда жарқын көрініс береді, әсіресе анекдоттарда.

Кәсіби стереотиптер танымал және берік. Аталған салада жұмыс жасамай-ақ біз математиканың дәлдігі, әскерилердің тәртібі, барлық коммерсанттардың-саудагерлер, шенеуніктердің –бюрократтар екендігі туралы ойланбастан айта саламыз. Басқа сөзбен айтқанда әр кәсіптің өз таңбасы бар.

Стереотиптік қабылдау жақсы немесе жаман көңіл күй есебінде күшейе түседі. Айталық, өзін жайсыз сезінгенде адамдар және оқиға негативті қабылданады.

Егер адамның тұлғалық қасиетінің бағасы оның әлеуметтік мәртебесіне байланысты болса, бұл жағдайда әлеуметтік мәртебе стереотипі туралы

айтылады. Психологияда көптеген тәжірибелер жүргізілді, соның ішінде мынадай жағдай бар: аудиториядағы студенттерге оқытушы қасына бейтұныс ер адаммен кіріп, оның көз мөлшерін бағалау бойынша тәжірибе жүргізетінін хабарлады. Мынадай тапсырма қойылды: «көзбен» осы ер адамның бойын анықтап, параметрлерін параққа жазу. Бұған қоса студенттердің бір тобына бұл ер адамды Кембридждің студенті ретінде; екінші тобына Кембридж оқытушысы ретінде таныстырды; студенттердің келесі бір тобына оны Кембридж профессоры ретінде таныстырды. Бойының параметрінің нәтижелері таңғаларлық болды, себебі айырмашылық 12 см. құрады. Бұған қоса қонақтың әлеуметтік мәртебесі жоғары айтылған сайын, адам биік болып қабылданды.

Қабылдау үдерісінде экспрессивно-эстетикалық стереотипамке үлкен назар аударылады, адамның сыртқы тартымдылығынан тұлғаның бағасы байланысты, яғни сыртқы көрсеткіштері ішкі дүниесіне кескінделеді. Сыртқы тартымдылық көп мағынаны білдіретін айтамыз: дене сұлулығы, киімінің тартымдылығы, мәнері, эмоциясын білдіруі, қозғалысы және т.б. Психологтардың зерттеулері адамның тартымдылық шкаласы бойынша сыртқы келбеті мен психологиялық қасиетінің бағасы арасында расталмаса да байланыс барлығын көрсетті. Бір тәжірибе барысында адамдар тобына беттері ажарлы, қарапайым және ажарсыз болып бағаланған фотографиялар ұсынылды. Кейін тәжірибеге қатысушылар фотодағы әр адамның ішкі дүниесі, туралы айтуды сұрады. Ажарлы адамдар ажарсыздарға қарағанда өздеріне сенімді, бақытты, байсалды, күш-қуаты мол, рухани бай болып сипатталды.

Стереотиптердің қарым-қатынастып бастапқы кезеңінде ғана маңызды екенін айта кетеміз, алайда адамдар бір бірін өзара әрекеті және тани келе тұлғааралық бағалары шынайы көрсніс тауып, қабылдаудың басқа критериилері көрініс табады.

Сөз жоқ, қате жібермейтін ешкім жоқ. Бірақ, барлығының қабылдау ерекшеліктерін талқылап өзінің қателерін түзетуге күші жетеді. Бірақ барлығының бірдей қабылдау ерекшеліктерін ұғынуға және өз қателіктерін түзете білуге шамасы жете бермейді.

СҰРАҚТАР МЕН ТАПСЫРМАЛАР

1. Адам туралы алғашқы әсерге не әсер етеді?
2. Адамдар бір бірін қабылдаған кезде қандай факторлар есепке алынады?
3. Қабылдау кезінде қандай типтік бұрмалауларды білесіз?
4. Әдебиет сабағын есіңізге алыңыз. Хлестаковты не үшін ревизор деп неге ойлап қалды? Бұл ретте қабылдаудың қандай фактор басым болды?
5. Стереотиптің мәнін ашыңыз және олардың адамдардың бір-біріне әсерін анықтаңыз.
6. Кәсіби қызметте стереотип рөлін анықтаңыз.

4.3 ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ҮДЕРІСІНДЕГІ ТҮСІНУШІЛІК

«Бақыт — бұл сені түсіну» — «Дүйсенбіге дейін бар болайық» кинофильмінің кейіпкері шығармасында осылай жазады. Сіз енді білесіз, қатынас барысында адам сұхбаттасты қаблдау үшін ғана емес, оны тану, оның логикасы мен амалдарын түсіну қажет. Өзіңді және өзгені тану және түсіну психологиялық қабылдау механизміне сәйкес іске асады. Осы механизмдерді қарайық.

Идентификация (от лат. *identificate* — ұқсастыру) — бұл өзіңді біреуге *салыстыру*. Сұхбаттасыңды түсіну үшін, өзіңді соның орнына қою қажет, себебі соның «терісінде» болып көрмесең, адамды шынайы түсіне алмайсың. Біз айналамен түсініспеген жағдайда былай дейміз: «Менің орнымда болып көріңіз», басқалай айтқанда, айналадағыларға идентификация механизмін қосуды ұсынамыз. Аталған механизм басқа адамның құнын, әдетін, мінез-құлқын және нормасын түсінуге мүмкіндік береді.

Эмпатия (грек. *empathia* — уайымдау) — бұл басқа адамның мәселелерін тиімді ұғу емес, эмоционалдық үн қату, уайымдау. Эмпатия адамның ішкі дүниесінде не болып жатырғанын, оның уайымын, оқиғаны қалай бағалап жатырғанын дұрыс сезіне білуге негізделген. Эмпатия білдіру қабілеті өмір тәжірибесімен бірге өсетіні анықталды. Көпті көрген, көпті басынан өткізген егде кісілержастардан гөрі басына іс түскен адамды жақсы түсінеді.

Эмпатияның жоғарғы үлгісінің көрінісі — ықпалды, адамның адамгершілік болмысын сипаттайды. Мәселен, емтиханнан «құлап» қалған курстасыңа уайымдасуың мүмкін, оның қайта тапсыруына көмектесуің мүмкін.

Аттракция (лат. *attrahere* — баурау, тарту)басқа адамға деген жақсы сезімнің туындауынан негізделген таным үлгісінің көрінісі: ұнатудан махаббатқа дейін. Серіктердіңжақсы Причиной появления положительного эмоционалдық қатынасының көрінісі олардың ішкі және сыртқы ұқсастығынан да жиі орын алады. Мәселен, жас адамдар (жігітер, қыздар) айналадағы үлкендерден гөрі бірін бірі жақсы түсінеді (ата-ана, оқытушылар және т.б.).

Қатынастағы серігіңді дұрыс түсіну үшін оның бізге деген қарым-қатынасын білу маңызды, бізді ол қалай көреді және қалай түсінеді. Бұл жағдайда психологияда рефлексия деп атайтын механизм «жұмыс жасайды». **Рефлексия** (*reflexi* — кейін айналу) — бұл адамның қатынастағы серігінің оны қалай түсінетінін сезіне білу қабілеті. Бұл тек басқаны білу ғана емес, басқаның сізді түсінетінін білу: біздің ақыл-ой қабілетіміз, жеке-тұлғалық ерекшеліктері мен эмоционалдың реакциялар. Бұл ретте біздің назарымыз қатынастағы серігімізден өзімізге ауып, бір біріңіздің айналадағы шағылысы өзіндік егізі сияқты болады. Нәтижесінде рефлексия мен

серіктердің өзара бейнелеуін есепке алып, қарым қатынаста енді екеу емес, алты адам қатысатын сияқты көрінеді: «Мен, мен расында қандаймын»; «Мен, мен өзімді қалай көремін»; «Мен, мені қатынасушы серігім қалай көреді». Осы үш айқындаманы сұхбаттастан анықтауға болады¹.

Басқа адамды ұғыну онымен ойдағыдай қарым-қатынас жасау үшін өте маңызды. Бізді жиі сұхбаттасушының әрекет ету амалдарының себебі қызықтырады.

Бұларды білгесін, қатынастағы серігіміздің одан әрі қандай әрекет қылатынын болжауға болады. Егер адам қарым-қатынасқа түсетін айналасындағылар туралы толық ақпараты болса, ол олармен әрекет етудің қатесіз тәсілін жасай алар еді. Бірақ күнделікті өмірде біз әдеттегідей ақпарат зәрулігі жағдайында болып, басқа адамның қылығының шынайы себебін білмейміз. Бұл білместік басқаларға

¹Рогов Е., И. Қарым-қатынас психологиясы – М., 2001.

олардың қылықтары мен амалдарына түрлі себептерді жапсыруға мәжбүрледі. Мұндай қарым-қатынастың негізінде сұхбаттастың қылығының қандай да бір танымал бейнемен немесе ұқсас жағдайларда анықталатын өзіміздің себептеріміздің сараптамаcының ұқсастығы жатыр. Қылықтарының себептерін басқа адамға таңу **каузалдық атрибуция** (лат. *causa attribuo* — себеп және қосамын, бөлемін) деп аталады. Зерттеулер әр адамда басқаның қылығына үйреншікті түсіндімесі барлығын көрсетті. Бір адамдар болған нәрсеге әрқашан кінәліні табады, болған іске себепкер ретінде нақты бір адамға таңа салады, тек қана өзіне емес. Мәселен: емтиханда «қанағаттанарлықсыз» алсаң — оқытушы кінәлі, себебі қазбалап сұрап отыр. Бұл жағдайды **тұлғалық атрибуция деп атайды**. Басқалар кінәліні ізмей, ақталуды мән-жайдан іздеуге құмар, яғни олар **амалдық атрибуцияға үйренген**. Мәселен: сабаққа кешіктің — көлік нашар жүреді. Үшіншіден көбісі **ынталық атрибуция арқылы қабылдайды**, яғни себеп затта жатыр. Мәселен: азық-түлік салынған сөмке құлап қалды. Немесе себепті «жап шегушінің» өзінен көреді. Мәселен: білім беру мекемесінен шығарып жіберді — өзің кінәлісің.

Бұдан басқа ішкі және сыртқы атрибуция деген бар. Мәселен: курстастың емтихандағы табысын оның ақыл ой қабілетінің биіктігімен, ынталылығымен, төзімділігімен, табандылығымен және т.б. түсіндіре аламыз (**ішкі атрибуция**), мұндай деректі де жапсыра салуымыз мүмкін, жеңіл билет тап болды, немесе емтихан уақытында шпаргалка пайдаланды (**сыртқы атрибуция**).

Каузалды атрибуцияны зерттеу кезінде психологтар қызық заңдылықтарды анықтады. Айталық, табыс себебін адамдар әдетте өзіне жапсырады, ал сәтсіздікті — мән-жайға. Оқиғаны бағалауы егер адам

қатысушы немесе бақылаушы болған жағдайда түрлі болады. Зерттеу атрибуция қателері топ мүшелерінің қылықтарын түсіндіру кезінде тысқары пікірге әкеліп соқтыратынын растады. Өзінің тобының мүшелері әрқашан ақталып шығады: «Ол жоқ деп жауап берді берді, себебі жағдай мәжбүр етті». Басқа топ мүшелерінің дәл сол жағдайында адамда басқаша айтады: «Ол тек қана өзін ойлағандықтан жоқ деп жауап берді». «Басқа» (өзінің емес) топ мүшелерінің жақсы жағы көбінесе ескерілмейді немесесирек, ерекше жағдай ретінде пайымдалады.

Айта кетелік, заңдылық және каузалды атрибуцияны білу өзара әрекетті жақсарту үшін тиімді көмектеседі.

Қарым-қатынас өзара әрекетке түсетін адамдар өзара түсінушіліктің деңгейін бағалай білсе және қатысушы серігінің кім екені туралы өзіне есеп бере білген жағдайда мүмкін болады. Бұл өз кезегінде іскерлік қатынас мәдениетін көтереді.

СҰРАҚТАР МЕН ТАПСЫРМАЛАР

1. Қандай психологиялық қабылдау механизмдерді білесіз?
2. Әр механизмнің мәнін ашыңыз.
3. Атрибуциялардың қандай түрлерін білесіз?
4. Өзіңіздің мысалдарыңызды көрсетіңіз, атрибуция түрлері қалай «жұмыс істейді?».
5. Сіз күнделікті өмірде қандай заңдылықтар мен атрибуция қателіктерімен жолықтыңыз?

4.4. ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ӨЗАРА ӘРЕКЕТ ІСПЕТТІ

Қарым-қатынастың *интерактивтік тарапы* адамдардың тікелей ұйыммен және оның бірлескен қызметімен өзара әрекеттесуіне байланысты, бұл ретте бұл әрекет қарым-қатынастың негізгі мазмұны болып табылады. Қарым-қатынасты сипаттағанда біз көбіне әрекетті білдіретін сөздерді пайдаланамыз. Мәселен: «мәселені шешу кезінде біз бір орында тұрып қалдық», немесе «Ол маған қысым көрсетті, бірақ мен берілмедім».

Қатынаста біз серігіміздің қимылын сезінеміз, бұған қоса бір жағдайда бізді серігіміз бір нәрсеге итермелегендей болады, ал біз қарсылық білдіреміз, екінші жағдайда- біздің қимылымыз бірыңғай, біз «біргеміз» және т.б. Сөздің артында қимыл әрекет тұр, бұған қоса сол бір сөз бірнеше қимылда тұруы мүмкін. Сондықтан, қатынас жасай отырып, біз өзімізге «Сұхбаттас не істеп жатыр?» деп сұрақ қоямыз, соған жауап береміз және алынған жауаптан өз мінез-құлқымызды құрамыз. Серіктесіміздің қимылының мәні бізге нені түсінуге мүмкіндік береді?

Қатынаста ұғынысудың бір мүмкін әдісі серігінің күйін, сонымен қатар

оның бір біріне қатысты ұстанымдарыңды қабылдау болып табылады. Кез келген әңгімеде серігінің мәртебесі маңызды, бұған қоса тұрақты мәртебесі емес, қатынас кезіндегі «осында және қазіргі». Сонымен қатар осы қатынаста кім жетекші кім жетекте екені маңызды.

Қатынас позициялары **транзакт сараптамасы арнасында** қарастырылады. Психологиядағы аталмыш бағыт XX ғ. жж. америка психологі және психиатрі Эрик .

Адам жүріс-тұрысының үш әдісі

Мінездеме	Ата-ана	Ересек	Бала
1. Сипатты сөздер мен сөйлемшелер	Барлығы біледі...; Сен еш уақытта тиісті емессің.; Сен әрқашан міндеттісің.; Мен түсінбеймін, Бұған қалай жол берген және т.б.	Қалай? Не? Қашан? Қайда? Неліктен? Ықтимал; Мүмкін	Мен саған ренжүлімін! Вот здорово! Отлично! Отвратительно!
2. Дауыс ырғағы	Айыптаушы, кішіпейілдік, сыншыл, бұлтартпау	Ақиқатпен байланысты	Өте эмоционалдық
3. Жай - күйі	паңдық, тым дұрыс, өте әдепті	зерделілік, ақпарат іздеу	ебедейсіз, ойнақы, жаншылған, жабырқаңқылық
4. Бет әлпеті	тұнжыраған, қанағаттанбаған, беймаза	Көз ашу, назар мол	жабырқаңқылық Таң қалу
5. Дене тұрысы	Сұқ саусақ, қолдары кеудесіне қойылған немесе бүйіріне сүйенген	Сұхбаттасқа алға еңкею, басы оның ізінен бұрылады	Кенеттен ептілік (жұдырығын қысады, жүреді, ілгегін жұлады)

Бернмен (1902—1970) жасалған. Э. Берн адам жүріс-тұрысының үшке бөліп көрсеткен әдісінің сызбасы практикалық қолданысқа ие және танымал болды: *ата-ана, бала, ересек*. Кез келген сәтте әр адам *ересектің* күйінде, *ата-ананың* күйінде немесе *баланың* күйінде болуы мүмкін және осыған байланысты әңгіме жүріп, сұхбаттас мәртебесі анықталады¹. Позицияның негізгі сипаттамалары *ата-ана, бала, ересек*. 2 кестеде көрсетілген.

¹ Крижанская Ю. С., Третьяков В. П. Қарым-қатынас грамматикасы. — М., 1999.

Жай-күйдің әр типі адам үшін маңызды.

Ата-ана — бәрін біледі, барлығын түсінеді, еш уақытта күмәнданбайды, барлығынан талап етеді, барлығына жауап береді.

Ересек — парасатты, шынайы сараптай алады, көңіл күйге берілмейді, логикалық ойлап, пайымдайды.

Бала — эмоционалды, албырт, қисынсыз, болжап болмайтын

Өзара әрекет ретінде қатынасты бағдарлау позициясынан бақылау және түсінуге бағытталу ретінде қарау мүмкін.

Бақылауға бағдар қатынасқа қатысушылардың бірінің жағдайды, басқа дамның жүріс-тұрысын бақылап, басқаруға ынталануы. «Бақылаушылар» көбіне олардың стратегиясы қатынастағы серігін өз әрекет жоспарына қабылдауға және жағдайды өзінің түсініген жапсыруға мәжбүрлеу.

Түсінуге бағытталу басқа адамдарды түсінуге тырысу дегенді білдіреді. Бұл ретте адам мінез-құлқы жанжалды болдырмуға бағытталады, серіктестердің теңдігі мен қатынас барысында өзара қанағаттану. «Түсінушілер» әңгімеде көп үндемейді; оларға тыңдау, бақылау, талдау тән. Олар сұхбаттасын түсінуге, қатысушы серігіне икемделуге (бейімделуге) тырысады.

Осылайша, өзара әрекет ету барысында адамдар жоспарларын, мақсаттарын, жүзеге асырады және іс мәселелерін шешеді. Өзара әрекет ету барысында серіктестердің мінез-құлқы өзгереді, қажетті нәтижеге жету үшін ортақ пікірлер қалыптасады.

Адамдардың өзара әрекет ету типтері өте алуан түрлі, сондықтан оқымыстылар оны реттеуге тырысады.

Өзара әрекет етудің көбірек таралған бөлінуі: *кооперация* (лат. *cooperatio* — ынтымақтастық), бұл мақсатқа бірлесе жетуді қарастырады және *конкуренция* (лат. *concurro* — қақтығысамын), бұл мақсатқа жетуде қиындықтар мен кедергілер.

Іскерлік өзара әрекет заңнамалық актілер, қызметтік нұсқаулықтар, этикалық кодексімен, сонымен қатар іскерлік этикет принциптерімен белгіленетін қағидалар мен нормалар негізінде ұйымдастырылады.

СҰРАҚТАР ЖӘНЕ ТАПСЫРМАЛАР

1. Әрекет пен өзара әрекет бір бірімен қалайша байланысты?
2. Э.Берн ойынша өзара әрекет үдерісінде трансакциялық анализ мәні неде?
3. Бақылау мен назар бағыты бойынша өзара әрекетті сипаттаңыз.
4. Өзара әрекет қандай түрлері кең таралған?
5. Сіздің ойыңызша тілдесі тұлғаралық типі «бақылаушы» үшін тән және қандай «түсінушіге»?

4.5 СӨЙЛЕУ ЖӘНЕ ҮНСІЗ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС

Қарым-қатынастың *Коммуникативті тарабы* сұхбаттастардың арасында ақпараттармен, білімдерімен, пікірлерімен, сезімдерімен өзара алмасуымен көрінеді. Қатынас кезінде ақпарат бір серіктестен екіншісіне жай ғана берілмейді, сұхбаттастар олармен алмасады. Ақпарат беруші тұлғаны коммуникатор деп атайды, ал ақпарат алушыны — реципиент деп атайды. Қатынасқа түсушелер арасындағы ақпарат алмасу сөйлеу және үнсіз деңгейінде жүзеге асырылады.

С ө й л е у деңгейінде ақпарат беру құралы ретінде адам сөзі пайдаланылады. Сөздің адамның шынайы бейнесін жасыратыны туралы пікірді жиі естиміз, бірақ сонымен бірге сөз сөйлеушінің еркінен тыс оны көрсете алады (2.2б. есіңізге түсіріңіз).

Қарым-қатынастың тиімділігін оны коммуникативті тарпымен жиі байланыстырады. Ақпарат алмасудың негізгі мақсаты қарым-қатынасқа түсушілердің арасындағы бірыңғай көзқарастың жасалуы болып табылады, жағдай мен мәселеге қатысты келісім орнату, бұл ретте берілетін ақпарат дұрыс түсінікті болуы маңызды. Өз ойларыңды анық жеткізе және тыңдай білу қатынастың коммуникативті тарапын құрайды.

Коммуникатордан реципиентке түскен хабарламаны түсінуге, хабарламаның түрі мен мазмұны әсер етеді, бұл сөйлеушінің тұлғалық ерекшеліктеріне, оның тыңдаушыға қарым-қатынасына, сонымен қатар қатысуға себеп болған жағдайға байланысты. Мәселен, сіздің досыңызбен әңгімеңіз оқытушы немесе клиенттермен болған әңгімеден ерекшеленеді. Қарым-қатынас кезінде сіздің сұхбаттасыңыздың өмірлік артықшылығын есепке алу қажет. Дүниені өз көзқарасымызбен қарап, қатынастағы серік көбіне сізден гөрі шындықты басқаша қабылдайды. Бұл ересектер мен балалардың өзара түсінбеушіліктеріне ұқсайды, себебі қорашаған заттарға және жағдайларға түрлі мағына беріп қарайды.

Ақпарат алмасу кезінде хабарлама тыңдаушы тұлғасының қасиетінің әсерінен өзгеріске ұшырайды, сонымен қатар оның сөйлеушіге қатысына, қарым-қатынас мазмұны мен күйіне байланысты болады.

Ақпарат «сенім — сенімсіздік» сүзгісінен өтеді, міне не үшін шынайы ақпарат жағымсыз, ал жалған-жағымды болып көрінуі мүмкін. Біз көбіне жақын адамдарымыздан алған ақпаратқа сенеміз, бейтаныс адамдарға сеніңкіремейміз.

Қарым-қатынастың көп жағдайларында адам ниетті сөздерін сұхбаттасы дұрыс қабылдамауына жолығып жатады, «жетпейді», яғни ақпарат беру барысында қандай да бір қиыншылықтар мен кедергілер туындайды. Бұл жағдайда *коммуникативті тосқауылдар* туралы айтады, ол түсінбеушілік тосқауылы, әлеуметтік-мәдениет ерекшелігі тосқауылдары және қарым-

қатынас тосқауылдары болып бөлінеді.

Түсінбеушілік тосқауылдары. Психологияда түсінбеушіліктің төрт деңгейі бар.

Фонетикалық түсінбеушілік түсінбейтін тілді, анық емес сөйлеу, жаңылтпаштап-сөйлеу немесе паразит-дыбыстардың көп болуы нәтижесінде көрінеді (гм-м, э-э...). Орталау түсіну возникает из-за мінгірлеп сөйлеу, нашар дикция және ақаумен сөйлеу салдарынан туындайды. Сондықтан, дұрыс түсінікті болу үшін, түсінікті, анық, жеткілікті дыбыстап және тез сөйлеуге тырысып, сөйлеуді үйрену керек. Мәселен, тез немесе жай сөйлеуді адамдар әр қалай қабылдайды: бұл жас ерекшеліктеріне, біліміне және жеке ерекшеліктеріне байланысты. Айталық, қарт адамдар тез сөйлегенді, ал жастар — жай сөйлегенді нашар түсінеді.

Түсінбеушіліктің *Семантикалық тосқауылдары* қатынасушылар екі мағынасы бар сөзді қолданған кезде, кез келген тілдің көп мағыналылығына байланысты.

Сондай-ақ жаргонды, «құпия тілді» пайдалану семантикалық тосқауына әкеліп соқтырады. Көптеген арнаулы кәсіби терминдер бар, мұны басқа салада жұмыс жасайтын адам түсінбейді. Әдебиетте осындай түсінбеушіліктің шынайы мысалы бар. Құрылысшылар бригадиріне көзге көрінетін жерде қисайып тұрған, балкон тіреуін түзету қажет болады. Ол жоғарыға құрылысқа жаңадан келген - жас жігітпен бірге шығады —,тіреуді сүйменмен ұстап тұрып, бұйырады:

— Қабырғадан ұр!

Жігіт таңғалып сұрады:

— Сен не, ақылыңнан адастың ба?

— Қабырғадан ұр! — айқай салған бригадир және бірнеше «түсіндіруші» сөздерді қосады. Сол кезде жігіт құлаштап келіп бригадирді зілбалғамен қабырғасынан ұрады. Бригадир үшінші қабаттан құстай ұшып, бақытына қарай, қалың қарға түседі¹.

Әлбетте, бригадир кейбір адамның «қабырға» дегенді тек адамның қабырғасы деп түсінетіні туралы ойламады, ал жас маман кәсіби тәжірибесі аз болғандықтан ба, тіреудің қабырғасы болатыны туралы тіпті де ойламады.

Түсінбеушіліктің *Стилистикалық тосқауылы* сөйлеушінің сөйлеу стилі мен қатынас жағдайы, даму деңгейі және сұхбаттастардың жай-күйлері сәйкес келмеген жағдайда туындайды. Бұл жағдайда шетелдікпен болған нұсқалы оқиға, ол бірнеше сөзді үйреніп алып, қолданады, бірақ таяқ жеп, қуылады. Себебі ол тойда бақыт тілейтін

сөз бен өлімге көңіл айту сөздерді шатастырып алған еді.

Түсінбеушіліктің *Логикалық тосқауылы* сөйлеушінің пайымдау логикасы тыңдаушының түсінуі үшін тым күрделі, немесе оған теріс болып көрініуі мүмкін, оның дәлелдеу мәнеріне қайшылықтан туындайды. Әр

¹ Крижанская Ю. С., Третьяков В. П. Қарым-қатынас грамматикасы. — М., 1999.

адам өз логикасымен өмір сүреді және ойлайды, сондықтан сергінің логикасы туралы білмегендіктен түсінбеушілік тосқауылы «жұмыс жасайды». Қарым-қатынасқа әсер ететін «балалар», «әйелдер», «ерлер» логикалары деген ұғымның барлығы құпия емес. Түсінбеушіліктің логикалық тосқауылдарды жеңу аргументтерді пайдаланғанда мүмкін болады (толығырақ 2.5 б. қараңыз).

Әлеуметтік-мәдениет ерекшелігі тосқауылдары әлеуметтік, саясаттық, діни және кәсіби ерекшеліктерге негізделген, бұл қатынас үдерісінде қолданылатын қандай да бір ұғымды интерпретациясына әкеледі. Айталық, мысалы «Аш бала тоқ баламен ойнамайды» деген белгілі мақал әлеуметтік айырмашылықты сипаттайды. Кейде қатынасуға серіктестің кәсібі, жынысы, және жас ерешелігі де кедергі болуы мүмкін. Психологтар қатынас тосқауыл аз болған сайын, сөйлеушінің беделі тыңдаушының көзіне беделді боп көрінетінін дәлелдеді. Басқалай айтқанда, беделі жоғары болған сайын, ұсынылған хабарды игеру жеңілірек болады. «Жұмыртқа тауықты үйретпейді» деген мақал сұхбаттасқа беделі жоқ қатынасты көрсетеді, яғни оны тыңдамауға болады деген сөз.

Қарым қатынас тосқауылы серігіңе жағымсыз қарым-қатынасың мен сөйлеушіге деген сенімсіздігіңе байланысты.

Үнсіз қатынас түрі сөйлеу қатынасының қосымшасы болып табылады. Психологтар адамның ақпараттардың 60 тан 80 дейін % үнсіз қатынас құралы есебінен алатынын анықтады. Үнсіз қатынас құралының бірнеше түрін бөледі.

1. *Кинесика* адамның сыртқы көрінісін зерттейді және өзәне қосады: мимиканы (бет бұлшық етінің қозғалысы); пантомимика (дене қозғалысы: сымбат, жүріс, кейіп); ишараттар; көзқарас.

2. *Экстралингвистика* сөйлеу үзілісін зерттейді, жөтел, жылау, күлкі, ал *паралингвистика* — дыбыс деңгейі, үндем, ырғақ, дыбыс жоғарылығы.

3. *Такесика* қатынас кезінде жанасуды зерттейді (қол алысу, сүйісу, тиісүжәне т.б.).

4. *Проксемика* қатынас кезінде адамдардың кеңістікке орналасуын зерттейді (сұхбаттасушыға дейінгі ара қашықтық, дербес кеңістік және т.б.).

Үнсіз белгі беру саны мен сапасы адам жасына байланысты. Мәселен, балаларда үнсіз белгілер үлкендерден гөрі тез оқылады. Бұдан басқа, ол жынысына, темперамент типіне, әлеуметтік мәртебесіне және ұлтына байланысты. Психологиялық зерттеулер мәліметтері бойынша бір сағат әңгіме барысында финн ишаратқа бір рет, итальяндық — 80, француз — 120, мексикандық — 180 рет жол береді.

Адамның қандай мәдениет өкілі екеніне қатысты, бір ишараттың мағынасы түрлі болуы мүмкін. Мәселен, оң қолдың бас бармағы төмен қараса, ағылшындарда құптамауды, римдіктерде — жазаны, орыстарда мұндай ишарат жоқ.

Үнсіз қатынасты дұрыс түсіндіру үшін мамандар келесі қағидаларды

басшылыққа алуға кеңес береді:

- Назарға бөлек ишараттарды емес, олардың жиынтығын қабылдаған жөнү (олар кейбір сөздер секілді бірнеше мағына беруі мүмкін);

- Ишараттарды олар көрінген контексте жесты следует ұғынған жөн (қолдары кеудеге айқастырылған — қатынаста бұл сенімсіздік пен тұйықтықты білдіреді; аяз салқын күні адам қолын айқастырса ол жай қатып тоңып қалған);

- Ұлттық ерекшеліктерін секеру қажет;

- Ишаратты түсіну кезінде өз тәжірибең мен күйіңді басқа адамға жапсырмаған жөн;

- формалдық-рөлдік қатынасты естен шығармау қажет (4.1бөлім), яғни егер адам маңғаз адамның рөлін ойнаса, ишараттары да сәйкес келуі тиіс.;

- денсаулық факторларын ескерген жөн: мәселен алыстан көзі көрмейтін адамның көзінің қарашығы әрқашан үлкейіп тұрады, ал жақыннан көрмейтіндердің қарашықтары тарылып тұрады.

Мимика /ым/ эмоциямен тығыз байланысты (см. разд. 3.2) және сұхбаттастың басындағы қуаныш, қайғы, ынта немесе тыныштық сезімдері туралы білуге мүмкіндік береді. Мимика адамға ол айтып отырғаны жайында көңіл күйіңізді, қатынасыңызды жеткізуге көмектеседі. Қуаныш, ашу, қайғы — ең кең таралған беттердің эмоционалдық күйлері. Қуанышты білдіргенде бет бұлшық еттеріне қозғалыс келеді және барлық бет келбет жоғары көтерілген секілді болады. Мұрын-ерін қатпары бірден түрін өзгертіп, мұрын қанатынан доға тәрізді бірінші жоғары кейін төмен. Ерін бұрыштары кейін және жоғары тартылады, жақтары да жоғары көтеріліп, көз астына тығылады, ұсақ әжімдер тудырады. Қастар қиғаш түрге ие болады. Ашу сезімі маңдайдың қабағын түю, қозағлумен көріне. Қасаралық кеңістікте тікелей қатпарлар пайда болып, ерін жымқырылып кетеді.

Бет әлпет қатынас кезінде маңызды рөл атқарады, сұхбаттастар арасында эмоционалдық байланыс орнатады. Неміс жазушысы, әдебиет және театр сыншысы Георг Кристоф Лихтенберг (1742—1799) адам бетінің біз үшін жер бетіндегі ең тамаша қабық болып табылатынын айтып кетті. Берік жабылған ерін адамның ішкі қозуын, ал бос жабылған ерін жұмсақтық пен ашықтығын білдіреді.

Күлімсіреу үнсіз қатысудың әмбебап құралы болып табылады.. Бастапқы күлімсіреу қорқытудың белгісі болатын, бірақ қазіргі кезде құптау, тілектестікті білдіреді. Кейбір психологтар адамдардың бір нәрсеге риза болғанда ғана емес, күлімсіреу өзіне сенімді және бақытты етуге көмектесетінін айтады. Мүмкін бұл көқарас даулы шығар, дегенмен күлімсіреу кездесудің алғашқы минутында сақтықты басады және жайлы, сенімді қарым-қатынасқа ықпал етеді, сонымен қатар жақсы көңіл күй орнатады. Күлімсіреу адамға көрік береді, қуанышын көрсетеді, ықылас пен жылы шырайды білдіреді. Психологтар амандасу мен алғысты күлімсіреп жеткізуге кеңес береді.

Адамдар алуан түрлі күлімсірейды. Жылы шырайлы, кекесінді, жағымпаздана, жиіркенішті, жымысқы және жымиюдың басқа түрлері де бар. Сұхбаттаспен қатынас кезінде жымиюдың достық ықыласпен болғанын есіңнен шығармаған жөн. Тістердің жоғарғы қатары аздап ашылатын күлімсіреу, қарапайым күлкіден гөрі достық ықыласты білдіреді. Алайда мұндай ашық жымиюды мамандар бірінші кездесуде қолданбауға кеңс береді, себебі ол сенімсіздік тудырады. Кеңірек жымию, ауыз аздап ашылып, тістердің екі қатары да көрінгенде болады, бұл танысу кезінде қолданылмайды, ол достар арасындағы әзіл кезінде қолданылады.

Американдықтар — «күлімсірендер» деп қайталағанды ұнатады; бұл принципті ұстанғанда, күлімсіреудің жағдайға сәйкес келуін және сұхбаттасының ашуын келтірмеуін естеріңнен шығармандар.

Көзқарас — сұхбаттасқа барар алғашқы қадам. Көзқарас өте өте айқын және ең әр түрлі сезімдер мен жай-күйді көрсетеді. Ол қатты, өңменіңнен өтетін, тілектесті, қуанышты, ашық, дұшпандық, мейірбан, сұраулы, селсоқ, қатып қалған және т. б.

Көзқарас сұхбаттасқа қарым қатынасынды білдіреді. Адамдар әңгімелесудің 30 дан 60 % уақытында бір біріне қарайды. Көзбен байланыс әңгімені реттеуге көмектеседі. Адам сөйлеген кезде, әдетте сұхбатасын тыңдағаннан гөрі жиірек бетіне қарайды. Егер сөйлеуші сергінен көзін басқа нәрсеге тайдырып алып кетсе, ол сөзін аяқтамағанды білідреді. Егер сөйлеушінің пікірі аяқталса, ол әдетте, «Мен бәрін айттым, ендігі сөз Сіздікі» дегендей сұхбатасының көзіне қарайды. Басқа жаққа немесе қиғаш қарау күдік пен күмәнді білдіретін болып қабылданады.

Бізді бәрінен бұрын бізді әңгіме кезінде қабағын түсіріп отырған ашуландырады. Осылайша адам сізді көз аясынан алып тастауға тырысады, себебі сіз оны жалықтырдыңыз, қызықтырмайсыз, немесе бұл сізден басымдығын көрсету, әсіресе басын кейін шалқайтса.

Көзбен байланыс сұхбаттасушылардың арасындағы дистанцияға байланысты. Біз сөйлеушіге ол біршама қашықта отырса көбірек қараймыз, ал жақын отырса көзбен байланысудан қашамыз. Сұхбаттас жақынырақ отырған сайын, ол өзін жайсыз сезінбес үшін, оның көзіне тікелей аздап қарау керек. Статистиктер Л.Н.Толстой шығармаларында (1828—1910) көздің қарасының сексен бес түрі, жымиюдың тоқсан түрі суреттелгенін есептеді.

Өзіңнің психологиялық күйің туралы ақпаратты «жасыру» үшін, саналы түрде бақылау бет әлпеттің мимикасы қажет. Сондықтан қатынастам адам денесін, оның қимылын бақыласаң, қандай ақпарат алуға болатынын білген маңызды.

Ишараттар. Әңгімелесуде біз сөздерімізді қимылмен көрсетеміз, онда басты рөлде қол ойнайды. Тіпті қарапайым қол алысу сұхбаттас туралы ақпарат береді (2.36. есіңізге түсіріңіз).

Адамның әрбір ишараты тілдегі сөзбен бідей, ол адамның ойының

барысы мен сезім әрекетімен ажырағысыз байланыста. Ақпаратты түсіну үшін психологтар *кері байланыс механизмі* деген терминді қолданады, бұл ақпарат алмасу үдерісінде ол бастапқы мазмұнынан бөлек сұхбаттастардың бір бірінің мінез-құлықтарын қалау қабылдауы мен бағалауы туралы мәлімет береді. Кері байланыс сергінін және оның реакция бағасын, сонымен қатар осыған сәйкес өз мінез-құлқының өзгеруін бақылау.

Кез келген кәсіп маманы клиентпен немесе әріптесімен қатысқанда кері байланыс сенімді қарым-қатынас орнату үшін қажетті және маңызды талап болып табылады. Кері байланыстың арқасында біз біздің не туралы айтқанымызды қалай қабылдағанын- құптағынын немесе қастықпен, сұхбаттас ашық немесе тұйық екенін түсіне аламыз. Тілсіз кері байланыс конструктивті қатынас орнату үшін қажетті нәтижеге жетуге көмектеседі.

Қарым-қатынаста ишараттардың келесі түрлері жиі кездеседі:

Бағалау ишараты, бұл ретте адам ақпаратты бағалайды: иегін қасу, сұқ саусағын жағының шегіне созу, тұру және жүру;

Өзін бақылау ишараты: қолдары арқасына жиналған, бұл ретте бірі екіншісін қысып тұр, немесе орындықта отырған адам қолымен шынтақ қойғышқа жабысып алған;

Басым болу ишараты: бас бармақтарын көрсетумен байланысты ишарат, оны жоғарыдан төмен бірден сермеу;

Біқылас ишараттары: қолдарын кеудесіне қою, адалдықты білдіреді, сұхбаттасушыға үзіп-үзіп жанасу.

Кейін — бұл адам денесінің күйі. Дұрыс ұстап, қозғала білуіңнен сіздің сыртқы келбетіңіз байланысты. Сіздің тұру, жүру және отыру мәнеріңіз қосымша ақпарат көзі болып табылады. Адам денесінің жоғарғы бөлігі мен иық жағы өте ақпаратшыл. Мәселен, аздап еңкіш тарқан арқа мен тартылған иекті жоғары көтерілген иық қауқарсыздықты, қорқақтықты және өзіне сенімсіздікті білдіреді, ал алға шығып тұрған иық жаншылғандық сезімін көрсетеді

Еркін түсірілген иық ішкі еркіндікті, сенімділікті білдіреді, ал иығын артқа қысу белсенділікті, шешім қабылдаушылықты (бірақ өз мүмкіндіктерін кейде асыра бағалайды) білдіреді. Адам денесі мыңдаған түрлі күйде болуы мүмкін. Әр халықтың мәдени дәстүрінде кейбір кейіптерге тыйым салынған, ал сол кейіп басқаларда-нором болуы мүмкін. Кейіптер қоғам мәдениетінің деңгейінің куәсі бола алады. Мәселен, серігінің көзінше орындыққа жатып алу немесе аяғын үстелге қойып отыру біздің қоғамымызға жат. Әдемі, жайлы және табиғи отырып үйрену қажет, бұл ретте орындыққа бар екпініңмен отыр салмаған жөн- жайлап отыру керек. Отырғаннан кейін юбкаңды тегістеудің қажеті жоқ. Сұхбаттасың сәл алға еңкейіп отырғанда ол назарының дайындығын білдіреді; егер кейін шегініп аяғына аяғын қойса, оның түрі ықпалсыздығын, әңгімені доғару қажеттігін білдіреді.

Қарым-қатынас барысында «оқылатын» кейіптерді байқауға болады:

ашық, шынайылық пен шыншылдықты білдіреді: сұхбаттасына қарсы қолдың ашық алақаны; қолдары мен аяқтары айқасқан; пиджагі ашық;

жабық немесе қорғаныс, бұл *қоқан-лоқы немесе жанжалдық жағдайлардың болу мүмкіндіген* реакциясын білдіреді: қолы айқастырылған, орындықтың үстіне отырп алған, бұл ретте орындық арқалығы щит, қорғаныс болып табылады, сондай-ақ адам орындықта аяқтарын бірінің үстіне бірін қойып немесе айқастырып алсада сондай жағдай;

дайындығының кейті, белсенді әрекетті, сонымен қатар мақсатқа жетуге деген ынтасы мен энтузиазм білдіретін кейіп: қолдары бүйірінде; орындыққа оытру кезінде адам денесі аздап алға еңкейген, бұл ретте қолы тізесіне сүйенген, ал аяқтары еденге бір аяғы сәл алға, екіншісі артында.

Қарым-қатынасқа біздің сезімдеріміздің көрсеткіші болып табылатын *дауыстың* маңызы зор. Жуас, өздеріне сенімсіз адамдар жай дауыспен сөйлейді; өте ашық, «взвинченная» ашу немесе агрессия ретінде қабылдануы мүмкін. Қарапайым жағдайда, бәрі жақсы еститіндей, қалыпты дауыспен сөйлескен жөн. Әр адам дауысын дұрыс қоюда жұмыс жасауы қажет, әсіресе бұл үнемі сөйлейтін, кімнің кәсібі дыбыстап сөйлемен байланыстыларға қатысты.

Сөздің мазмұнына байланысты жеңіл өзгерте білетін дауыс оралымы, наздылығының маңызды мағынасы бар. Сөз сарынының үлкен мағынасы бар, яғни адам дауысының бояуы оның көмегімен өз сезімдері мен ойларын жеткізеді. Сарын сөз мазмұнын өзгертіп, оған қарам қарсы мағына беру мүмкін ғой. Жақсы қойылған дауысқа тембрлік нақышты байлық тән. *Тембр* — бұл дыбыстың бояуы, жарқындығы, жұмсақтығы және даралығы. Өзіне тартып, ұзаққа дейін есіңнен кетпейтін дауыстар бары аян.

Сөйлегенде ойынды жеткізуге және қабылдауға жәрдем беретін үзілістерді тиімді пайдалану -маңызды құралдардың бірі.

Үзілістің ұзақтығы түрлі және оның болу себептеріне байланысты. Дауыс және ишарат мимикамен үндескенде адамға өзінің бейнесін жасауға жәрдем береді.

Проксемика тілдесуді кеңістікті және уақытша ұйымдастырудың нормаларымен айналысады. Тілдесудің кеңістікті аймақ, немесе дистанциясын төртке бөледі:

1) *интимдік* (0 ден 45 см дейін). Тілдесудің барлық дистанциялары ішіндегі адамға ең маңыздысы және қорғалатыны; бұл аймаққа ең жақын адамның ғана енуі мүмкін. Сіз өзіңізге сұрақ қоясыз ба: қоғамдық жиналған орындарда (кинозал, көлік, эскалатор және т.б.) жанжалдық жағдай жиі орын алады? Бұл адамның бір бірінің интимдік аймақтарына бас өктеуімен байланысты;

2) *жеке* (45 ден 120 см дейін). Бұл қашықтық таныс адамдадың арасындағы күнделікті тілдесуде пайдаланылады. Аталған дистанция әдетте адамдарды қабылдауларда және ресми кездесулерде бөледі;

3) *әлеуметтік* (120 ден 400 см дейін). Бұл дистанция біз жақсы

білмейтін бөтен адамдармен ресми кездесуде (топқа жаңа келген адам, ұжымда жаңа әріптес);

4) *қоғамдық*, немесе жария (400 ден 750 см дейін). Бұл қашықтық көп адамдармен тілдесу кезінде пайдаланылады, мәселен, дәріскерге ақпаратты жеткізуге, ал тыңдаушыларға қабылдау қолайлы.

Тілдесушілердің арасындағы қашықтық факторын анықтайтын әлеуметтік және жас ерекшеліктері болып табылатыны қызық. Зерттеушілер тілдесуші адамдардың жасында қаншалықты айырмашылық көп болса, олардың арасындағы қашықтығы да сондай. Әлеуметтік мәртебесі әр түрлі адамдардың тілдесуі кезінде де солай.

Зерттеу сонымен қатар тілдесушінің бойы мен тілдесу дистанциясы арасында байланыс ырын көрсетті: ер адам бойшаң болған сайын, тілдесушісіне жақындай түскісі келеді немес керісінше. Ал әйелдерде қарама қарсы тәуелділік бар, сондықтан мамандар тілдесуде осы заңдылыққа мән беруге кеңес береді.

Француз жазушысы, афоризмдер шебері, Жан де Лабрюйер (1645—1696) өте тауып айтқан, біздің кез келген ең ұсақ, болмашы, елеусіз амалымызда біздің барлық мінезіміз көрініс табады: ақылды адамнан гөрі ақымақ кіреді, шығады отырады, тұрады үндемейді, басқаша қозғалады.

СҰРАҚТАР МЕН ТАПСЫРМАЛАР

1. Тілдесудің тиімділігін коммуникативті тарап деп санайды?
2. Қандай коммуникативті тосқауылдар сізге таныс? Әр қайсының мәнін ашып, күнделікті өмірден мысал келтіріңіз.
3. «Адамды оқу» дегенді қалай түсінесіз?
4. Тұлғаралық тілдесуде үнсіз тілдесудің рөлі қалай?
5. Тілдесудің үнсіз түрлелін атап, оның кәсіби қызметтегі мәнін ашыңыз

Қызметтік қарым-қатынас адамдардың көңіл-күйіне әсер етіп, ұжым арасында микроклимат орнататыны белгілі. Іскерлік қарым-қатынастар тез арада өзгертін жағдайларға байланысты екені құпия емес, ал бұл кезекте жанжалдың туындауына әкеп соғуы мүмкін. Біздің әр-қайсымызда да мұндай жағдайдан өткен болармыз. Жанжал туындаған сәтте біздің эмоциямыз «іске қосылады», біз күш-қысым, жайсыздықты сезінеміз және өз денсаулығымыз бен жанжалға қатысушылардың денсаулығына зиян келтіреміз. Сондықтан әр мәдениетті тұлғаның жанжалдар, жанжал туындаған жағдайда өзін ұстау тәртіптері туралы қарапайым көріністерді және одан лайықты шығу тәсілдерін білген жөн.

5.1. ЖАНЖАЛ ЖӘНЕ ОНЫҢ ҚҰРЫЛЫМЫ

Жанжал мәселесі бұрыннан бері философтардың зерттеп келе жатқан тақырыбы болатын. Оның құбылысын ежелгі әлемнің ұлы ақылдылары түсіндіруге тырысты. Мысалы, Конфуций (б.з.д 551 — 479) ежелгі қытай ойшылы өзінің нақыл сөздерінде адамдардың бірімен-бірі тең болмауынан және үйлеспеуінен туындайды деп атап өтті; қанағатсыздық және пайда күнемдікке тырысу, сонымен қатар бір беткейлік пен өтірік айту қарапайым тілдесуге зиян келтіреді. Сондықтан ол көз-қарастарды жақсартуды, жарамсыз қылықтарды жоюды және ұрыстан қашуды ұсынды. Сондай-ақ ежелгі грек философы Платон (б.э.д. 428 — 348) және Аристотель (б.э.д. 384—322) жанжалдарды зерттеуге, олардың пайда болу көзіне өте зор көңіл бөлді

Осылайша, ежелгі философтар жанжалдың адам өміріндегі рөлі және маңыздылығын түсінуге тырысты. Олар даулар, қарама-қайшылықтар туралы әңгімелесті және оларға әр-түрлі баға қойды. Кейбіреуі жанжалдан шындық туындайды деп, ал кейбіреуі ұрыс-керіс туындайды деп сеніп одан қашуды ұсынды.

Біздің заманымызда жанжал мәселесін зерттеу не нақты жауап таба алмайтын, не ғалымдардың ынтымақтығын таба алмаған көп сұрақтар қалдырады

ХІХ ғ. Соңында жанжал құқық, өнертану, әскери ғылым, психологияны

зерттеу нысаны болады.

Жанжал (лат сөзінен *conflictus* — соқтығыс) — бұл это қарама-қарсы бағытталған мүдденің, көзқарас, ұстаным, ой пікір, тараптардың пікірі бойынша көз-қарастарының қақтығысы. Психологияда ж а н ж а- л д а р д ы н т ү р л е р і н белгілейді.

Ішкі жеке бас жанжалы адамның өз өміріндегі қандай да бір жағдайларға қанағаттанбауынан, яғни оның өміріндегі көзқарастары, ынтасы, қажеттіліктерінің бір-біріне қарама-қайшы болуынан туындайды.

Жеке бас аралық жанжал ең таралған жанжал түрі болып табылады; ол адамдар арасында олардың көзқарастарының, ой пікірлерінің, мақсаттарының қажеттіліктерінің үйлеспеуінен туындайды.

Топаралық жанжал әр-түрлі топтың көзқарастарының қақтығысуы салдарынан болады.

Топ және жеке бас арасындағы жанжал өзге жеке тұлғаның күткен және топта пайда болған қылықтар нормасы мен тілдесулер арасындағы қарама-қайшылық ретінде танылады.

Жанжалдар классификациясы горизонталь бойынша бір-біріне бағынбайтын қызметкерлер арасында туындайтын жанжалдарды сипаттайды; тігінен — бір-біріне бағынысты тұлғалар арасында туындайды; *аралас* жанжалдарда екі түрі де танылады. Сондай-ақ барлық жанжалдың 70 — 80 % тік және аралас түрден тұрады.

Жанжал әр-түрлі себептер және жағдайлар бойынша туындауы мүмкін. Олар тілдесу барысында жеткілікті түсінбеудің нәтижесі болып табылуы мүмкін; әңгімелесушінің іс-әрекетіне қатысты ұсыныстың дұрыс болмауы; жоспарлар мен баға қоюдың дұрыс болмауы. Әңгімелесу барысындағы әріптес жеке-тұлғаның ерекшеліктері; өзінің эмоциялық жағдайын бақылай алмау (бақылағысы келмеу), әдепсіздік, еңбектенуге құлшасының болмауы, жұмысқа деген қызығушылықтың жоқтығы жанжал себебі болуы мүмкін;

Жанжалтануда өте кең тараған мысалға жүгінейік. Студенттер сауық кеш құруды шешті. Ас мәзірін даярлау барысында екі қыз апельсинді бөле алмай, дәл оған апельсиннің қажет екенін бір-біріне айтып қатты дауласа бастады. Дегенмен, сусын дайындау үшін қыздардың біріне апельсиннің мәйегі, ал екіншісіне кекс үшін апельсин қабығының үгіндісі қажет екені анықталды. Осылайша, қыздардың қажеттіліктері өзара үйлесімді болғандықтан жанжалдың болмауы мүмкін еді. Бірақ олардың әр-қайсысы бұл жағдайды қабылдауына және бағалауына байланысты жауап қайтарды.

Конфликтогендер—жанжалдың туындауына және өшуіне *ықпал ететін сөздер, әрекет (әрекетсіздік)* жанжалдың туындауында басты рөл атқарады. «Конфликтогендиночка» өз бетімен жанжалға әкеле алмайды. Ол үшін «конфликтоген бауы»—олардың ушығуы, яғни біз конфликтогенге көбінесе біз мүмкіндігінше ең күшті одан да күшті конфликтогенмен жауап қайтаруға тырысамыз.

Сыпайылықпен бөлісу қалай болады? Өзіне конфликтоген қабылдаған «жәбірленуші», өзінің психологиялық жеңілісін өтеу үшін «жәбірге жәбірмен» жауап береді. Сонымен қатар оның жауабы әлсіз болмауы керек, сондықтан толық сенімді болу үшін ол «артығымен» жасалады (ренжіткен тұлғаны жазалау азғынына берілмеу қиын). Нәтижесінде конфликтогендердің күші өседі.

Конфликтогендерді негізгі үш түрге бөледі:

- артықшылыққа тырысу;
- басқыншылық көрсету;
- өзімшілдік көрсету.

Басқа адамдармен тілдесу және өзара әрекет ету процесінде жанжал болдырмау үшін:

1) кез-келген ойламсыз сөз айтудың жанжалға аппаратынын (конфликтогендерді ушықтыру есебінен) есте сақтау қажет;

2) сұхбаттасқа көңіл бөлу; Ол үшін оның хал жайын түсіну, сіздің сөзіңіз және әрекетіңіз оның жанына қалай әсер ететінін елестеті қажет;

3) сұхбаттастың көзқарасы мен ой пікіріне шыдамды қарап, оның ой пікірінің өзімен келіспейтінін қабылдау қажет.

Жанжалдың мәнін түсіну және оны тиімді шешу үшін жанжалдың *келесі формуласына* жүгіну қажет:

Жанжалды жағдай+ушығу = жанжал,

Жанжалды жағдай — бұл жанжалдың болуына шын себепкер болған, жинақталған қарама-қайшылықтар; ушығу-бұл жанжалға себеп болған түрлі жағдайлардың тоғысуы; жанжал-бұл көзқарастар мен ұстанымдардың өзара бірін-бірі жоққа шығарудың нәтижесіндегі ашық қарама-қайшылық.

Жанжалды шешу, бұл:

- 1) Жанжалды жағдайды жою;
- 2) ушығуды бітіру болып табылады.

Дегенмен, тәжірибе көрсеткендей, өмірде объективті себептер бойынша көп жағдайларда жанжалды сәтті жою мүмкін емес. Демек, жанжалды болдырмау мақсатында сақтық білдіріп, оқиға туындырмау қажет.

СҰРАҚТАР МЕН ТАПСЫРМАЛАР

1. «Жанжал» түсінігінің мазмұнын жазыңыз.
2. Келесі жанжалдардың қандай түрге жататынын анықтаңыз:
 - а) Әкімшілік қызметкердің ақырғы жұмысына қайшылықты талап қойып отыр, ол қалай шешу керек екенін білмейді;
 - б) Басшы бағынышты қызметкердің жұмысын бағаламады және оны осы қылығымен ренжітті;
 - в) Шешім қабылдау барысында ұжымда көзқарастар және мінездер қақтығысы болады.

3. Жанжал формуласы мен оны шешу мүмкіндігінің арасында өзара байланыс бар ма?

5.2. ЭМОЦИЯЛЫҚ ЕЛЕУ ЖӘНЕ ЖАНЖАЛДА ӨЗІН-ӨЗІ РЕТТЕУ

Жанжалдарда эмоциялық елеу сұхбаттастың әр-қайсысының мінездік тұлғасын көрсетеді. Кейбір адамдар өзін ұстамды ұстайды, ал кейбірі ашуға булығыды; кейбірі жылай бастайды, кейбірі қорғаныш және қолдаушы және т.б. іздей бастайды.

Жанжал барысында адамның өзі күдіктенбеген мінездері көріне бастайды. Басқа сөзбен айтқанда, жанжал адамның бар абыройы мен кемшілігін көрсете алады. Сонымен бірге эмоциялық елеу және аданына тиісті әрекеті тұрақты уайымдаудың себебі болуы мүмкін, біздің эмоциямыз біздің тиімсіз әрекет етуімізге мәжбүр етеді, яғни көбінесе қызбалыққа әкеледі, жанжал сәтінде, ақыл өшкен кезде және адам өз сөзіне және әрекетіне жауап бере алмаған жағдайда адамда ақыл емес эмоция басым болып келеді.

Ұлы парсы жазушысы және ойшылы Саади (1203 және 1210— 1292 арасында) осы жағдай бойынша байқады:

Ашу қысса-төзімді бол, сабыр салып ойлана,
Ақылға кел, ашуыңды мейіріммен алмастырып жай ғана.
Кез-келген лағылдың бұзылары әп сәтте
Ал орнына келуі оның мүмкін емес әр кезде

Жанжалтану саласындағы мамандар ж а н ж а л д а ө з і н ұ с т а у к о д е к с і н әзірлеп шығарды. Оның кейбір ережелерімен танысайық¹.

1. Серігіңіздің «ашуын басуын» күтіңіз. Егерде серігіңіз мазасызданып, қатты ашулы және теріс эмоцияларға толы болса және онымен келісімге келу қиын немесе көбінесе мүмкін болмаса, оның ішкі ызасының кетуіне көмектесіңіз. Оның «ашуы қатты қызған» уақытта өзіңізді тәкаппарланбай салмақты, сенімді ұстауыңызды ұсынамыз.

2. *Агрессияны күтпеген тәсілдермен бұзуды ұсынамыз.* Мысалы, серіктесіңізге маңызды бірақ күтпеген сұрақтар қойыңыз немесе жанжалдасқан серіктесіңізден сенімді кеңес сұраңыз.

3. *Серіктесіңізге теріс баға бермеңіз, ал өз сезіміңіз туралы айтыңыз.* «Сіз мені алдап тұрсыз» деп айтпай, «Мен өзімді алданғандай сезініп тұрмын» деп айтыңыз.

4. *Қажетті ақырғы нәтижені және қарама-қайшы болған мәселесін*

¹Самыгин С.И., Столяренко А.Д. Басқару психологиясы. — Ростов н/Д, 1997.

5. *құрастыруды сұраңыз.* Мәселені —шешуді қажет ететін жағдай, ал адамға деген қарым-қатынас бұл-осының арқасында шешім қабылданатын жағдай. Клиентке немесе серіктеске деген жақтырмастық жағдайдың әсерінен мәселені шешуді қажет етпеуіңіз мүмкін. Мұны жасауға болмайды. Эмоцияның сізді басқаруына жол бермеңіз. Серігіңізбен мәселені анықтап алыңыз және оған тоқтаңыз. Басқа сөзбен айтқанда мәселені жеке бас жағдайынан ажыратып алыңыз.

6. *Клиентке туындаған мәселені шешу бойынша өзінің ойын және шешу жолдарын айтуды ұсыңыз.* Кінәліні іздеудің және пайда болған жағдайды түсіндірудің қажеті жоқ. Одан шығу жағдайын іздеңіз. Алғашқы тиімді жолда тоқтамаңыз, ең жақсысын (балама жол) таңдау үшін олар көп болуы тиіс. Сонымен қатар, әрқашанда өзара тиімді жолдарды іздеу қажет екенін естен шығармаңыз., яғни сіз және клиент (тілдескен серіктесіңіз) ақырғы нәтижеге өзара қанағаттануларыңыз қажет.

7. *Кез-келген жағдай серіктесіңіздің «өз мінезін сақтап қалуына» жол беріңіз.* Өзіңіздің өз бетіңізбен кетпеңіз, агрессияға агрессиямен жауап бермеңіз. Серіктесіңіздің абыройын түсірмеңіз, ол қысымға көнсе де мұны кешірмейді. Оның жеке басына тіл тигізбеңіз, тек оның әрекетіне ғана баға беріңіз. Мысалы, Сіз жауапсыз адамсыз»-деп айтпай, «Сіз өзіңіздің берген сертіңізді екі рет орындамадыңыз» деңіз.

8. *Ой пікіріңіз бен наразылығыңыздың мағынасын қамтып көрсетіңіз.* Мына сөздерді пайдаланыңыз: «Мен сізді дұрыс түсіндім бе?», «Сіздің айтқыңыз келгені...» түсінбеушілікті жойып, агрессияны төмендетіп оның көңіл бөлуіне тартады.

9. *Егерде өз кінәңізді сезінсеңіз кешірім сұраудан қорықпаңыз.* Өзіне сенімді және жетілген адам ғана бара алады, сондықтан бұл клиентті дұрыс қарусыздандырып, оның сенімін тудырады.

10. *Ештеңені дәлелдеудің қажеті жоқ.* Жанжал барысында ешкім, ешқашан, еш нәрсені дәлелдей алмайды, себебі теріс эмоция адамның түсіну және «дұшпанмен» келісімге келу мүмкіндігін оқшаулайды. Адам бұл сәтте ойламайды, оның ұтымды бөлшегі сондықтан бір нәрсені дәлелдеудің қажеті жоқ. Бұл уақтты босқа жіберу және бос шаруа.

11. *Бірінші болып үндемеңіз.* Егерде жанжалға қалай кірісіп кеткеніңізді аңғармай қалған болсаңыз (ескерулер бойынша жанжалдың 80 % қатысушылардың ынтасымен болады) жалғыз нәрсені жасауға тырысыңыз, яғни үндемеңіз. «Үндемеуді» серігіңізден емес, өзіңізден «Токта» деп талап етіңіз. Дегенмен сіздің үндемеуіңіз серіктесіңіздің көңіліне келмеуі және табалаушылық немесе қарсы шығу болмауы қажет.

12. *Оппоненттің жағдайын сипаттамаңыз.* Серіктесіңіздің теріс эмоциялық жағдайына қатысты: «Неге сен ашулысың, күйіп-пісіп отырсың?», «Неге ыза болып отырсың?» сөз айпауға тырысыңыз, мұндай-«тыныштандыратын» сөздер керісінше жанжалды ушықтырып, күшейте түседі.

13. *Қарама-қайшылықтың қандай нәтижеде шешілуіне қарамастан қарым-қатынасты бұзбауға тырысыңыз.* Клентке, серіктесіңізге өзіңіздің құрметіңізді білдіріңіз және туындаған қиындықтар туралы келісіміңізді айтыңыз. Егерде сіз қарым-қатынасты бұзбай серіктесіңіздің «өзі тұлғасын» сақтап қалуға мүмкіндік жасасаңыз, сіз болашақ клиент немесе серіктес ретінде оны жоғалтпайсыз.

Осылайша, эмоциялық жағдайды басқару өнері эмоцияны қажетті салаға бағыттай білуден тұрады, себебі ашу-ыза, серіктестікке деген қараудан тұратын агрессиялық елеу тығырыққа әкеледі және жанжалды тиімді жолмен шешуге кедергі жасайды.

Кеңес педагогы және жазушы А.С.Макаренко (1888—1939) адам өзін әр қадам басқан сайын тотатып отыруы қажет және бұл дағдыға айналуы тиіс, себебі тежегіші жоқ адам, бұл бұзылған машина- деп көрнекі сипаттады.

СҰРАҚТАР ЖӘНЕ ТАПСЫРМАЛАР

1. Эмоциялық жағдайды бақылау қалайша жүзеге асырылады?
2. «Жанжалда өзін-өзі ұстау кодексінің» тармақтарын талқылаңыз.

5.3. ЖАНЖАЛ ЖАҒДАЙЫНДА ӨЗІН-ӨЗІ ҰСТАУ СТРАТЕГИЯСЫ ЖӘНЕ ЕРЕЖЕСІ

Шешу тәсілі бойынша жанжал тиімді (сындарлы) және тиімсіз (бүлдіргіш күштер) болып бөлінеді.

Тиімсіз жанжалдар-мұндай жанжалда тұлғааралық байланыстар бұзылады, ал мәселені шешу мүмкін болмайды.

Тиімді жанжалдар **іскерлік қарым-қатынас** аясынан шықпайды және мінез-құлықтың б е с т р а т е г и я с ы н болжайды: бәсекелестік, серіктестік, мәмілеге келу, бейімделу, болдырмау.

1. **Бәсекелестік**- бұл өз көзқарасы үшін ашық «соғыс». Бұл стратегия адамның еркі күшті, қожалық ету және жеткілікті абыройлы болған жағдайда қолданылады. Дегенмен, бәсекелестік көп мерзімді нәтижеге жиі әкеледі. Бүгі жеңілген адам нәтижесінде серіктестіктен бас тартуы мүмкін. Сондықтан мұндай ны жеке, жақын қарым-қатынаста қолдану мүмкін емес соперничество редко приносит долгосрочные результаты.

2. **Серіктестік**-бұл екі тараптың көзқарачын қанағаттандыру шешімін іздеу. Мұндай стратегия істе де және жеке өмірде де жетістікке жеткізеді. Жанжалды шешу процесінде оған қатысушылардың барлық қажеттіліктерін қанағаттандыруға тырысу жатыр. Мамандар мұндай стратегияны мына сөздермен бастауды ұсынады: «Мен біздің екеуіміз үшін қажетті әділеттілікті қалаймын», «Біздің екеуімізге қажеттіні алу үшін не жасауға болатынын қарастырып көрейікші».

Екі тарап та жеңіліке ұшыраған жағдайда адамдар қабылданған шешімді орындауға бейім болып келетіні дәлелденген. Серіктестік эмоцияға төзе білу (ықылас), өз шешімдерін түсіндіру және басқа тарапты тыңдай білуді болжайды. Серіктестік барысында бірлесіп жұмыс өтілімін алу болады және тыңдай білу дағдысы қалыптасады.

3. *Мәмілеге келу*—бұл өзара көңігу арқылы келіспеушіліктерді реттеу. Мұндай стратегия тиімді, екі тарап та бір нәрсені қалаған жағдайда, бір уақыттағы ықыластың орындалмайтынын нақты біледі (мысалы, бір лауазымдық тұлғаны алу).

Мәмілеге келу әдеттегідей барлығынан айырылғаннан гөрі бір нәрсеге қол жеткізуге жол береді және басқаны қалыптастыруға уақыт болмаған жағдайды уақытша шешім қалыптастыруға мүмкіндік береді.

4. *Болдырмау* —бұл жанжалды шешуге, өз дегенінен болдыруға тырыспастан, бірақ өз ұстанымынан бас тартпау арқылы жанжалдан шығуға тырысу. Бұл стратегияны тараптың бірі өзінің дегенінің дұрыс еместігі сезінгенде немесе жанжалды жалғастыратындай негіз жоқ деп есептеген жағдайда қолдану ұсынылады. Сонымен қатар, жанжалдан шығу немесе кейінге қалдыру бұл уақытта жағдай өзінен өзі шешілуі мүмкін деп немесе сіз онымен жеткілікті ақпаратқа қол жеткізгенде немесе оны шешуге ықыласыңыз болғанда шешіледі деп болжауға жол береді.

5. *Бейімделу*- өз көзқарасыңызбен реттеу арқылы қарама-қайшылықтарды жуып-шаю тенденциясынан тұрады. Егерде басқа адамның көзқарастары сіздікіне қарағанда өмірде маңыздырақ, ал қобалжу күштірек болса, онда бұл стратегия жанжалды шешудің жалғыз жолы болып табылады.

Бейімделу стратегиясын пайдалануға болады, егерде:

- болған жағдай сізді өте мазаламайтын болса, ал келіспеушілік мәні маңызды болмаса;
- шындықтың сіздің жағыңызда екенін түсінгеніңізде;
- сіздің жеңіске жету мүмкіндігіңіз төмен екенін сезінгеніңізде;
- сіз өз ұстанымызды қорғағанша серіктесіңізбен жақсы қарым-қатынас сақтап қалған жөн деп санайсыз.

Тиімді жанжал барысында өзін-өзі ұстау стратегиясының бірі де жақсы деп есептелмейтіні белгілі, сондықтан жағдайларды ескере келе олардың әрқайсысын тиімді пайдалана білу маңызды.

Шын мәнінде, жақсы немесе жаман стратегия жоқ, бары оларды белгілі мақсатта немесе жөсіз пайдалану .

Жанжалды тиімді шешу үшін нақты «тыйым сөз» туралы есте сақтаған жөн.

Жанжал барысында жол берілмейді:

- серіктеске сынды баға беруге;
- оның атына ұят сөз айтуға немесе жаман ойлауға;
- өзіңіздің артықшылығыңызды атап көрсетуге;
- серіктесіңізді айыптауға және оған бар жауапкершілікті артуға;
- клиенттің (әңгімеліп отырған серігіңіздің) мүддесін ескермеуге;

- барлығын да өз ұстанымыз бойынша ғана көруге;
- серіктесіңіздің еңбегін және оның ортақ іске қосқан үлесін төмендетуге;

- өз еңбегіңізді арттыруға;
- ашулануға, айқаулауға, шабуыл жасауға;
- серіктестің «жанды» және осал жерлеріне тиюге;
- серіктеске көптеген наразылықтар¹ жұмылдыруға;

Жанжал туындаған жағдайда және әлдеқашан жанжалға қатысқан сәтте адамгершілік, сыпайылықты сақтау және әдептілік сияқты (1.4,.1.5, бөлімдерді еске алыңыз) «алтын ереже» туралы есте сақтаған жөн.

Мәселені шығармашылық түрде келіңіз: серіктесіңіздің жақсы жақтарын көруге тырысыңыз және оның жағымды қылықтарына бейімделіңіз.

СҰРАҚТАР ЖӘНЕ ТАПСЫРМАЛАР

1. Өнімді жанжалда мінез-құлықтың әрбір стратегиясының мәнін ашыңыз.
2. Қақтығыстағы мінез-құлықтың қандай стратегиясы сізге тән?
3. Қақтығыстағы қандай мінез-құлық ережелері өзіңіздің қолыңызда бола алады?
4. Қақтығыс кезінде қандай тыйым салынған?

¹Власова Н. ...Бастық болып ұйқыдан тұрасын: Басқару психологиясы бойынша анықтамалық. — Новосибирск, 1994. – Ч.2

ІСКЕРЛІК ӘДЕП НОРМАЛАРЫН ИГЕРУ БОЙЫНША ПРАКТИКАЛЫҚ САБАҚТАР

Ежелгі дүниеде Дельфия ғибадатхана қақпасында жазылған: «Өзіңді таны». Бүгінгі күні бұл жазу өзінің өзектілігін жойған жоқ. Қоршаған ақиқатты түрлендіре келе, әр адам өз күш-қуатын барынша пайдалан білуі қажет, бұл үшін өзінің қадір-қасиетін есепке алуы және жеке тұлға болып қалыптасуына, қоршаған ортамен конструктивті қарым-қатынас құруына не кедергі екенін ұғын білуі маңызды.

Француз философы, математик, жазушы Б. Паскаль (1623 — 1662) өзімізді тану кезінде біз ақиқатқа қол жеткізбесек те жеке өмірімізді тәртіпке келтіретінімізді атап өтті. Ал бұл біз үшін ең маңызды.

6.1. ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ТЕСТІЛЕР

Тест (ағылшын тілінен ауд. *test* — тексеру) — бұл жеке тұлғаның белгілі бір психологиялық қасиетінің даму деңгейін өлшеуге мүмкіндік беретін тапсырмалар жүйесі.

«Тест» термині алғаш рет 1890 ж. Англияда енгізілді. Тестілер 1905 ж. кейін балалар психологиясында кең өріс алды, Францияда балалардың дарындылығын анықтауға арналған тестілер сериясы жасалды, және психодиагностика практикасында 1910 ж. кейін, Германияда кәсіби іріктеуге арналған тестілер сериясы жасалды.

Ұсынылған тестілер өзіңізді жақсырақ тануға көмектеседі, бірақ алынған нәтижелер абсолютке айналдырудың әрине, қажеті жоқ.

1 ТЕСТ

Өз ойыңызды жеткізе білесіз бе?

Нұсқаулық: Келтірілген әр сұраққа «ия» немесе «жоқ» деп жауап берген жөн.

1. Түсінікті болуға тырысасыз ба?
2. Сіз сұхбаттасыңыздың жас ерекшелігіне, біліміне, интеллектіне жалпы мәдениетіне сәйкес сөйлесесіз бе?
3. Сіз айтардан бұрын ойыңыздың мазмұны мен үлгісі туралы ойласыз ба?
4. Сіздің нұсқауыңыз қысқа да нұсқа ма?
5. Егер сұхбаттасыңыз сіз сөйлегеннен кейін сізге сұрақтар қоймаса, сіз оны сізді түсінді деп санайсыз ба?
6. Сіз жеткілікті түрде анық және дәл сөйлейсіз бе?
7. Сіз айтқан ойыңыз бен сөзіңіздің логикасына мән бересіз бе?
8. Сіздің сөзіңізде не түсініксіз болғанның анықтайсыз ба? Сұрақ қоюларына қозғау саласыз ба?
9. Сұхбаттасыңыздың ойы мен көңіл күйін түсіну үшін сұрақтар қоясыз ба?
10. Деректерді пікірлерден айыра білесіз бе?
11. Сұхбаттасыңыздың ойын әшкерелеуге тырысасыз ба?
12. Сұхбаттастарыңыздың сізбен әрқашан келіскеніне тырысасыз ба?
13. Көбісі түсіне бермейтін кәсіби терминдерді қолданасыз ба?
14. Сіз сыпайы және жылы шыраймен сөйлейсіз бе?
15. Сіздің айтқан сөзіңіздің әсерін бақылайсыз ба?
16. Ойлануға үзіліс жасайсыз ба?

Нәтижелерді өңдеу

5, 11, 12, 13 сұрақтардағы «жоқ» деген жауапқа 1 баллдан және қалғанының «ия» жауабына 1 баллдан есептеңіз.

Балл сомасы білдіреді:

12 ден 16 баллға дейін — үздік нәтиже.

10 нан 12 баллға дейін — орташа нәтиже.

9 баллдан аз — нашар нәтиже.

ТЕСТ 2

Сіз тез тіл табысқышсыз ба?

Нұсқаулық: Келтірілген әр сұраққа «ия» немесе «жоқ» , «кейде» деп жауап берген жөн.

1. Сіз кәдуілгі іскерлік кездесуге бармакшысыз. Оны күту сізді жолыңыздн тайдыра ма?
2. Дәрігерге баруды шыдамыңыз жеткенші кейінге қалдырасыз ба?
3. Кеңесте, жиналыста немесе осындай бір шарада баяндама, хабарлама, ақпарат айтуға берілген тапсырма сізді абыржытып, ашуыңызды келтіре ме?
4. Сізге сіз еш уақытт болып көрмеген қалаға іссапарға баруды ұсынады. Сіз осы іссапардан бас тартуға барыңызды сласыз ба?
5. Сіз уайымыңызбен біреумен бөліскенді ұнатасыз ба?
6. Егер көшеде бейтаныс адам жолды көрсетуді, сағаттың неше болғанын айтуды сұрап өтініш білдірсе, ашуланасыз ба?
7. Сіз қалай ойлайсыз, существует ли проблема «әкелер мен балалар» мәселесі бар ма, әр буын адамдарының бірін бірі түсінуі қиын ба?
8. Сіз танысыңызға бірнеше ай бұрын қарызға алған 100 сомын беруді ұмытқанын есіне салуға ұяласыз ба?
9. Мейрамханада немесе асханада сізге сапасыз тамақ берді. Тек қана тәрекені ысыра ашуланып, үндемей қаласыз ба?
10. Бейтаныс адаммен оңаша қалғанда әңгімеге тартпайсыз ба , егер ол бірінші сөйлесе, тартыншақтанасыз ба. Солай ма?
11. Сізге қайда болса да кез келген кезек қорқынышты ма (дүкенде, кітапханада, театр кассасында). Кезекке тұрғанша өз кезегіңізден бас тартасыз бе, әлде сарыла күтесіз бе?
12. Қандай да бір жанжалды жағдайды қарау комиссиясына қатысуға қорқасыз ба?
13. Сіздің әдебиет шығармаларын, өнерді, мәдениетті бағалауда өте жеке критериилеріңіз және «басқаның» пікірлері бұл жағдайда ақылға қонымсыз бағалауыңыз бар ма. Солай ма?
14. Мәжілістен тысқары жерде сізге жақсы таныс мәселе бойынша сіздің көзқарасыңызбен қате екені анық әңгімені естіп қалсаңыз, үндемей қаласыз ба, әлде пікірталасқа кірісе кетесіз бе?
15. Біреудің қандайда бір қызметтік мәселе немесе оқу тақырыбы бойынша талқылауға көмек сұрауы сізді ренжіте ме?
16. Сіз өз пікіріңізді ауызша айтқаннан гөрі жазбаша жазғанды тәуір көресіз бе (пікір, бағалау)?

Нәтижені өңдеу

«Ия» жауабы 2 балмен бағаланады; «кейде» — 1 балл; «жоқ» — 0 балл. Балдың жалпы саны қосылып, классификато бойынша адамдардың қандай санатына жататыныңызды анықтайды.

30 дан 32 балға дейін — сіздің тіл табысқыш емес екніңіз анық. Жақын адамдарыңызға сізбен оңай емес. Сізге топпен жұмыс істейтін іс тапсыру қиын. Көпшіл, әдепті болуға тырысыңыз, өзіңізді қадағалаңыз.

25 тен 29 балға дейін — сіз әңгімешіл емессіз, жалғыз болғанды жақсы көресіз, сондықтан сіздің досыңыз аз. Жаңа жұмыс және жаңа байланыстың қажеттілігі сізді үрейлендіреді, біразға дейін қиналасыз. Сіз өзіңіздің осы ерекшелігіңізді білесіз және өзіңізге ризасыз. Бірақ

мұндай наразылықпен шектеліп қалмаңыз бұл мінезіңізді өзгерту өз қолыңызда.

Қандай да бір күшті қызығушылық кезінде сіз «кенеттен» толық тіл табысқыш болып кететін кездіңіз болмай ма? Тек сілкіну керек.

19 дан 24 балға дейін — сіз танымал дәрежеде көпшілсіз; танымайтын ортада өзіңізді сенімді сезінесіз. Жаңа мәселелерден қорықпайсыз.

Дегенмен жаңа адамдармен сіз жалтақсыз, пікірталастар мен дауларды ниетсіз қатысасыз.

14 тен 18 балға дейін — сіздің тілтабысқыштығыңыз қалыпты. Сіз білімқұмарсыз, қызықты сұхбатшыны шын көңілмен тыңдайсыз, сіз басқалармен қарым-қатынаста жеткілікті түрде төзімдісіз, өз көзқарасыңызды қызбаланбай қорғай аласыз. Жаңа адамдармен кездесуге жағымсыз уайымсыз бара бересіз; сөйте тұра шулы компанияларды ұнатпайсыз, әдеттен тыс қылықтар мен көпсөзділік сіздің ашуыңызды келтіреді.

9 дан 13 балға дейін — сіз өте көпшілсіз, әуесшілсіз, әңгімешілсіз және әр түрлі сұрақтар бойынша айтқанды ұнатасыз. Жаңа адамдармен ықыласпен танысасыз. Органың гүлі болғанды ұнатасыз, әр уақытта орындай алмасаңыз да ешкімге өтініштерін қайтармайсыз. Ашуланатын кездеріңіз болады, бірақ тез қайтасыз. Сізге жетпейтініні — табандылық, төзімділік және қиын мәселелерге тап болғанда өжеттілік жетіспейді. Қалауыңыз болса, алайда, сіз шегінбеуге өзіңізді мәжбүрлеуіңіз мүмкін.

4 тен 8 балға дейін — Сіз, өте көпшіл боларсыз, барлығынан хабардарсыз. Пікірталастарға қатысқанды ұнатасыз. Шын көңілмен кез келген сұрақ бойынша ол туралы көп білмесеніз де айта аласыз. Барлық жерде өзіңізді жайлы сезінесіз. Кез келген істі қолыңызға аласыз, бірақ әр уақытта оны табысты аяғына дейін жеткізе бермейсіз. Осы себепті басшылар мен әріптестер сізге күдікпен және қауіптеніп қарайды.

Бұл деректер туралы ойланыңыз!

3 балл және одан кем — сіздің тілтабысқыштығыңыз шектен тыс. Сіз сөзшенсіз, көп сөйлейсіз, сізге қатысы жоқ істерге де араласасыз. Сіздің құзырыңызда мүлде жоқ мәселелерді талқылауға араласасыз. Еркіңізден тыс болсын еркіңізбен болсын айналаңыздағылармен түрлі жанжалдарға себепші боласыз. Қызбасыз, ашуланшақсыз, әділетсіз де болып тұрасыз. Адамдарға — жұмыста да, үйде де, барық жерде де — сізбен қиын. Сізге өзіңізбен жұмыс істеп, мінезіңізді дұрыстауыңыз керек! Ең алдымен өзіңдегі шыдамдылық пен ұстамдылық, адамдарға құрметпен қарауды тәрбиеленіз.

Әрине тест нәтижелерін абсолюттендірудің қажеті жоқ. Алайда, егер осындай типтегі сұрақтар негізінде өзіңізге сараптама жасау қажет деп тапсаңыз, бұл сіздің айналадағылармен тіл тауып қиындықтарды жоюға, түсінуге тырысуға деген ынтаңызды, мінезінiзді түзетуге үйренуге деген ықыласыңыз екені даусыз.

ТЕСТ 3

Сізбен қарым-қатынас жайлы ма?

Нұсқаулық: Келесі сұрақтарға «ия» немесе «жоқ» деп жауап беріңіз.

1. Сіз сөйлегеннен гөрі тыңдағанды ұнатасыз?
2. Сіз тіпті бейтаныс адаммен де әңгімелесп кет аласыз?
3. Сіз сұхбатасыңызды әрқашан мұқият тыңдайсыз?
4. Сіз кеңес бергенді ұнатасыз ба?
5. Егер әңгіме тақырыбы сізді қызықтырмаса, сіз оны сұхбаттасыңызға көрсетесіз бе?
6. Сізді тыңдамаса ашуланасыз ба?
7. Сіздің кез келген сұрақ бойынша өз пікіріңіз бар ма?
8. Егер қандай да бір әңгіме тақырыбы сізге түсініксіз болса, Сіз оны дамытасыз ба?
9. Сіз ортаның гүлі болғанды ұнатасыз ба?
10. Сіздің жетік білетін ең болмаса үш затыңыз бар ма?
11. Сіз жақсы шешенсіз бе?

Нәтижелерді өңдеу

1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11 сұрақтарға әр «ия» деген жауапқа 1 балдан есептеп, балдар сомасын есептеңіз.

1 ден 3 балға дейін — сізді ауызынан сөзді сұрап алатын үндемес деп айту қиын, немесе сіз жай көпшіл емессіз. Алайда сізбен қатынас жасау оңай емес, кейде тіпті қиын. Бұл жөнінде ойлану керек.

4 тен 8 балға дейін — сіз мүмкін тым көпшіл адама емес шығарсыз, бірақ әрқашан зейінді және жағымды сұхбаттассыз.

Сіз көңіл күйіңіз болмағандар тіпті алаңғасар боп кетесіз, бірақ мұндай минуттарда айналаңыздағылардан өзіңізге аса назар салуын талап етпейссіз.

9 балдан бастап — Сіз қатынаста ең жағымды адамдардың бірі боларсыз. Достарыңызға сізсіз қиын. Бұл өте тамаша. Тек бір сұрақ туындайды: сізге сахнада көп ойнауға тура келмей ме?

ТЕСТ 4

Іскерлік қатынас үдерісінде үнсіз компоненттерді игеру

деңгейі

Нұсқаулық: Келтірілген әр сұраққа «ия» немесе «жоқ» деп жауап берген жөн.

1. Сұхбаттастарым мені тым қатты немесе тым жай сөйлейтініме жиі назар аударады.

2. Әңгіме барысында мен кейде қолымды қайда жіберерімді білмеймін.

3. Мен танысқан алғашқы минуттарда өзімді қолайсыз сезінемін.

4. Тіпті әрқашан бейтаныс адаммен кездесіп, оынмен сөйлесу менің мазамды қашырады.

5. Мен қозғалыстарда жиі бөгеліп қаламын.

6. В течение 10-минуттық әңгіме барысында да мен бір нәрсеге сүйенбей, немесе бірнәрсені домалатпай тұра алмаймын.

7. Мен әдетте сергімінің мимикасы мен қозғалысына назар аудармаймын, оның сөзін тыңдаймын.

8. Мен өзімнің іскерлік қатынас шеңберімді бірнеше өзіме жақсы таныс адамдармен ғана шектеуге тырысамын.

9. Әңгіме кезінде мен жиі қолымда бір нәрсені айналдырып тұрамын.

10. Мен кенеттен келіп қалған эмоциямды жасыруға қиналамын.

11. Іскерлік әңгіме кезінде мен мимика мен ишаратты толығымен болдырмауға тырысамын.

Нәтижелерді өңдеу

(«ия» жауабы) жағымды жауап аз болған сайын, адам қатынастың үнсіз құралдарын жақсы игерген.

Егер 11 теріс («жоқ») жауап берілген болса, бұл үнсіз әдісті елемеу керек дегенді білдірмейді. Өзіңізді және сұхбаттасыңызды мұқият бақылап, бұдан бұрын еш нәрсе білдірмеген және енді сіздің кәсіби қызметіңізді жеңілдетуге қабілетті.

ТЕСТ 5

Тыңдай білесіз бе?

Нұсқаулық: Сізге 10 сұраққа жауап беру беріледі. Жауапты балмен бағалаңыз. «әрқашан дерлік» жауабына — 2 балл; «көп жағдайда» — 4 балл; «кейде» — 6 балл; «сирек» — 8 балл; «еш уақытта дерлік» — 10 балл.

1. Егер сізге тақырып (немесе сұхбаттас) қызық болмаса, іңгімені басқа жаққа аударуға тырысасыз ба?

2. Қатынастағы серігіңнің мәнері ашуынды келтіре ме?

3. Басқа адамның сәтсіз айтылған сөзі сізді дөрекілік пен әдепсіздікке итермелей ме?

4. Танымайтын немесе бейтаныс адаммен әңгімелесуден қашасыз ба?
5. Сөйлеушінің сөзін бөлетін әдетіңіз бар ма?
6. Сіз мұқият тыңдап отырған кейіпте болып, басқа нәрсе ойлайсыз ба?
7. Сіз сұхбаттасыңыздың кім екеніне байланысты дауыс үніңізді, бет әлпетіңізді өзгертесіз бе?
8. Егер сұхбаттасыңыз сізге жағымсыз тақырыпқа сөз қозғаса, әңгіме тақырыбын өзгертесіз бе?
9. Егер оның сөзінде дұрыс айтылмаған сөздер, атаулар вульгаризмдер кездесе, сіз оны түзетесіз бе?
10. Сөйлесушіңізге қатысты мысқыл мен кемсіту сарынды мейірбандық-тәрбиешілік сарын бола ма?

Нәтижелерді өңдеу

Балдар сомасын есептеңіз.

Балл көп болған сайын, сіздің тыңдай білуіңіз соншалықты дамыған. Егер *более 62 баллдан көп болса*, тыңдай білуіңіз — *выше «орташа деңгейден»* жоғары. Әдетте тыңдаушылардың орта балы 55. Егер баға төмен болса, сізге сөйлесу кезінде өзіңізді бақылағаныңыз дұрыс.

ТЕСТ 6

Темпераменттер типі

Нұсқаулық: Келесі 57 сұраққа «ия» немесе «жоқ» деп жауап берген жөн.

1. Сіз жаңа әсер алуға, «сілкінуге», тартыласыз қозуды басыңыздан кешесіз бе?
2. Сіз сізді түсінетін, құптайтын немесе жұбататын достарды жиі қажет етесіз бе?
3. Сіз бейқам адамсыз ба?
4. Сіздің «жоқ» деп жауап беруге қиналатыныңыз рас па?
5. Бір нәрсе жасаудан бұрын ойланасыз ба?
6. Сіз өзіңізге клетін пайдасымен санаспай уәденізді үнемі орындайсыз ба?
7. Сіздің көңіл күйіңіз жиі көтеріліп, түсе ме?
8. Сіз әдетте ойланбастан тез сөйлеп, әрекет етесіз бе?
9. Себебі көп болса да өзіңізді жиі бақытсыз санайсыз ба?
10. Сіз дауға барлығын дерлік жасап қойдыңыз ба?
11. Сіз қарама қарсы жыныстағы сүйкімді бейтаныс кісімен сөйлескіңіз келгенде ұялу сезімі туа ма?
12. Сіздің қатты ашуланып, өзіңізді ұстай алмайтын кездеріңіз бола ма?
13. Сіз минуттық көңіл күйіңізмен жиі әрекет жасайсыз ба?

14. Сіз жасамау немесе айтпау керек нәрсені істегеннен кейін жиі мазаңыз қаша ма?
15. Сіз адаммен кездесуден гөрі әдетте кітапты таңдайсыз ба?
16. Сізді ренжіту оңай ма?
17. Сіз ортада көп болғанды ұнатасыз ба?
18. Сізде басқалардан жасыратын ойлар бола ма?
19. Сіздің кейде күш қуатыңыз тасып тұратыны, кейде ешқандай әлін болмайтыны рас па?
20. Сіз достарыңыздың, әсіресе ең жақын аз болғанын қалайсыз ба?
21. Сіз жиі армандайсыз ба?
22. Сізге айқайласа, сіз де солай істейсіз бе?
23. Сіз өзіңізді жиі кіналайсыз ба?
24. Сіздің барлық әдеттеріңіз жақсы және ынталы ма?
25. Сіз сезімге толығымен ерік беріп, компанияда барынша көңіл көтере аласыз ба?
26. Сіз өзіңізді қозғыш және сезімтал адам санаймысыз ба?
27. Сізді еті тірі және көңілді адам деп санай ма?
28. Сіз бір маңызды істі орындап, бұдан да жақсы орындайтындай сезімде жиі боласыз ба?
29. Сіз басқа адамдардың арасында көбінесме үндемейсіз бе?
30. Сіз кейде өсек айтасыз ба?
31. Сізде басыңызға сан алуан ой келіп ұйықтай алмайтын кездер бола ма?
32. Егер сіз бірдеңе білгіңіз келсе, бұл жөнінде дауласқаннан гөрі, кітаптан оқығанды дұрыс санайсыз ба?
33. Сізде жүрек соғысынң талмасы болып тұра ма?
34. Сізге үнемі назар аударуды талап ететін жұмыс ұнай ма?
35. Сізді тітіркенетін кезіңіз бола ма?
36. Сіз көлікпен багаж тасымалдағаныңыз үшін тексеруден қорықпасаңыз әр қашан ақша төлерме едіңіз?
37. Сіз бірі бірімен жиі әзілдесетін компанияда болу ұнай ма?
38. Сіз ашуланшақсыз ба?
39. Сізге қозғалыстың тездігін талап ететін жұмыс ұнай ма?
40. Сіз болуы мүмкін қандай да бір жағымсыз оқиғаға қатысты қобалжисыз ба?
41. Сіз асықпай жай жүресіз бе?
42. Сіз жұмысқа немесе кездесуге кешігіп көрдіңіз бе?
43. Сізге қорқынышты түстер жиі кіре ме?
44. Сіздің әңгімескенді ұнататыныңыз рас па, бейтаныс адаммен сөйлесу жағдайын жібермейсіз бе?
45. Сіздің бір жеріңіз ауырып мазалай ма?
46. Сіз көп уақыт адамдармен қатысудан қалсаңыз бақытсыз сезінісіз

бе?

47. Сіз өзіңізді жүйкесі жұқарған адам санайсыз ба?
48. Сіздің өзіңізге тіпті ұнамайтын танысыңыз бар ма?
49. Сіз өзіңізді өзіңізге толық сенімді адам деп айта аласыз ба?
50. Сіздің жұмысыңызда немесе жеке жіберген қателіктеріңізді адамдар көрсетсе тез ренжіп қаласыз ба?
51. Сіз кештерден нағыз ләззат алу қиын деп есептейсіз бе?
52. Сізді біреуден кеммін деген сезім мазалай ма?
53. Көңілсіз компанияларға жан бітіру сізге оңай ма?
54. Сіз өзіңіз дұрыс білмейтін заттар туралы айтатын кезіңіз болды ма?
55. Сіз өз денсаулығыңыз туралы мазаланасыз ба?
56. Сіз біреуге әзілдеп күлгенді ұнтасыз ба?
57. Ұйқыңыз қашудан қиналмайсыз ба?

Нәтижелерді өңдеу

Темперамент типін анықтау үшін жауапты «кілтпен» салыстыру қажет.
«Кілт»:

1. Экстраверсия шкаласы— интроверсии: «да» при ответе на вопросы 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56 сұрақтарға «ия» деген жауапта әр сәйкестікке 1 балдан есептеңіз; «жоқ» — 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Интроверсия: 0—12 балл.

Экстраверсия: 13—24 балл.

2. Эмоционалдық тұрақтылық шкаласы — эмоционалдық тұрақсыздық: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57 сұрақтарға «ия» деген жауапта әр сәйкестікке бір балдан есептеңіз.

Эмоционалдық тұрақтылық (орнықтылық): 0—12 балл.

Эмоционалдық тұрақсыздық (орнықсыздық): 13—24 балл.

3. Сіздің шынайылық деңгейіңіз: әр сәйкестікке 1 балдан есептеңіз: «ия» — 6, 24, 36; «жоқ» — 12, 18, 30, 42, 48, 54.

ТҰРАҚСЫЗДЫҚ	
24	
Жабырқаңқы 23	Ренжігіш
Беймаза 22	Күйгелек
Ырыққа көнбейтін 21	Ашуланшак



Сур. 1. Айзенка шеңбері

Егер үйлесу төрттен кем болса, тестілеу нәтижесі дұрыс.

Экстраверттерге пайымдауда көпшілдік, албырттық, турашылдық тән, сыртқы бағалауға бағытталған. Интроверттер жұғымсыз, тұйық өзін өзі талдауға, сақтыққа бейімдік тән.

Эмоционалды берік адамдар мазалануға бейім емес, сыртқы әсерге орнықты. Эмоционалды -тұрақсыздар — сезімтал, беймаза, эмоционалды, ұсақ-түйекке уайым-қайғыға салынуға бейім.

Өндеу нәтижесінде алынған мәліметтерді «Айзенка» шеңберінде көрсетіңіз (сур. 1).

7 СЫНАҚ

Сіз қайсар адамсыз ба?

Нұсқау: Сіз 15 сұраққа жауап беруіңіз керек. «Иә» деген әр жауап үшін 2 балл қойыңыз, «білмеймін» – 1 балл, «жоқ» – 0 балл.

1. Сіз, егер қажет болса, қаншалықты ерте болсын, төсектен таңертең тұра аласыз ба?

2. Сіз күн сайын таңертең жаттығу жасайсыз ба?

3. Сіз күн тәртібін сақтауға ұмтыласыз ба?

4. Сізге қаншалықты кедергі жасаса да, сабақта алаңдамай қажет нәрсені жасай аласыз ба?

5. Сіз сабаққа кешігіп келгендерді немесе сабақты жібергендерді, басқаларға кедергі жасайтындарды ішіңізден болсын айыптайсыз ба?

6. Сіз үй тапсырмасын әрдайым орындайсыз ба, тіпті өз бетімен болмаса да?

7. Сіз өзіңізге ұнамайтын тапсырманы орындайсыз ба?

8. Сіз қосымша ұсынылған әдебиетті оқисыз ба, егер оны оқу міндетті емес болса?

9. Сіз дәрігердің тағайындаған дәрі-дәрмектерін ескертусіз қабылдауға қабілеттісіз бе?

10. Сіз даулы жағдайға тап болғанда, біреумен жанжалдасу шегіне жеткенде, соны істеуден бас тарта аласыз ба?

11. Сіздің бір және сол іспен айналысқанды жақсы көретін күніңіз және сағатыңыз бар ма?

12. Егер Сіз бір нәрсені істеуді бастап, бірақ кейін бұл қызық емес екендігін түсінсеңіз, басталған істі аяғына дейін жеткізесіз бе?

13. Егер Сіздің шұғыл және маңызды ісіңіз болса, Сіз өте қызық телехабар немесе кинофильмнен бас тарта аласыз ба?

14. Сіз өзіңіздің уәделеріңізді әрдайым орындайсыз ба?

15. Сіз өз мінез-құлқыңызды, қылықтарыңызды үнемі талдайсыз ба және осыдан белгілі бір қорытынды жасайсыз ба?

Нәтижелерді өңдеу

Өз баллдарыңызды есептеңіз. Олардың жиынтығы Сіздің қаншалықты қайсар адам екеніңізді куәландырады.

Егер *22-ден 33-ке дейін* балл жинаған болсаңыз, Сізді құттықтауға болады – ерік күшімен бәрі жақсы. Сіз қайсар адамсыз, Сізге сенуге болады, сәтсіздікке әжелмейсіз. Бірақ соншалықты мақтанбаңыз, кейде Сіздің қатты және ымырасыз ұстанымыңыз басқаларды тітіркендіре алатынын біліңіз.

Егер *13-тен 21-ге дейін* балл жинаған болсаңыз, Сіздің ерік күшіңіз орташа дамыған. Егер басқаша болмайтынын сезсеңіз, Сіз дұрыс әрекет етесіз, ал егер істемеуге болатынын байқасаңыз, онда Сіз оған кіріспейсіз. Егер Сізге бір нәрсені тапсырса, Сіз орындайсыз, ал өз бастамаңыз бойынша өзіңізге артық міндеттер алмайсыз. Сіз өте дипломатиялықсыз, бірақ мақсатқа жетуде әрдайым берік және қажырлы емессіз.

Егер *12 және одан аз балл* жинаған болсаңыз, Сіздің ерік күшіңізбен бәрі жақсы емес. Сіз өз міндеттеріңізге қалай болса солай қарайсыз, оңай

және қызық істерді ғана орындайсыз. Бәлкім үйіңізде, мектепте көптеген қиындықтар болуы мүмкін. Өзіңізге сыртынан қарауға тырысыңыз, өз мінез-құлығыңызды, қылықтарыңызды талдаңыз және ең болмағанда бір нәрсені өзгеруге тырысыңыз. Сіз жақын арада бұл қиын емес екенін көресіз, тек өзіңізді мәжбүрлеуіңіз керек. Және күмәнданбаңыз, Сіз күшті еріксіз адам боласыз.

8 СЫНАҚ

Коммуникативті және ұйымдық қабілеттер (КҰҚ)

Нұсқау: Сіз 40 сұраққа жауап беріңіз. Есіңізде болсын, сұрақтар қысқа және барлық қажетті мәліметтер болуы мүмкін емес. Сондықтан өзіңізге типтік жағдайларды елестетіп, бөлшектер туралы ойламаңыз. Ойлауға көп уақытты жұмсамаңыз, тез жауап беріңіз. Мүмкін Сізге кейбір сұрақтарға жауап беру қиын болар. Онда Сіз өзіңіз ойлағандай жауап беруге тырысыңыз. Бұл сұрақтардың кез келгеніне жауап бергенде, оның алғашқы сөздеріне назар аударыңыз. Сіздің жауабыңыз олармен дәл келісілген болуы керек. Сұрақтарға жауап бергенде, жағымды әсер қалдыруға ұмтылмаңыз. Бұл сұрақтарға нақты жауап емес, бірқатар сұрақтардың жиынтығы маңызды.

Егер сұраққа Сіздің жауабыңыз оң болса (Сіз келісесіз), онда сұрақ нөмірінің жанына «иә» деп қойыңыз; егер жауабыңыз теріс болса (Сіз келіспейсіз) – «жоқ» деп қойыңыз.

1. Сіздің үнемі байланыста болатын достарыңыз көп пе?
2. Көптеген жолдастарыңызды Сіздің пікіріңізді қабылдауға жиі сендіре аласыз ба?
3. Жолдастарыңыздың біреуі туындаған ызаға ұшырау сезімі Сізді қанша уақыт бойы алаңдатады?
4. Сізге әрдайым сын тұрғысынан шарлау қиын ба?
5. Сіздің әр түрлі адамдармен жаңа таныстар орнатуға деген ниетіңіз бар ма?
6. Сізге қоғамдық жұмыспен айналысу ұнайды ма?
7. Адамдармен салыстырғанда, кітаптармен немесе кез келген басқа жұмыспен айналысу Сізге жағымды және жеңілрек екені рас па?
8. Егер Сіздің ниеттеріңізді орындауда қандай да бір кедергілер болған болса, Сіз олардан оңай кете аласыз ба?
9. Сіз жастан асқан адамдармен байланысты жеңіл орната аласыз ба?
10. Сізге өз достарыңызбен түрлі ойындар мен ойын-сауықтар ойлап табу және ұйымдастыру ұнайды ма?
11. Жаңа компанияға қосылу Сізге қиын ба?
12. Сіз бүгін істейтін істі басқа күндерге жиі қалдырасыз ба?
13. Сізге бейтаныс адамдармен байланыс орнату оңай ма?
14. Жолдастарыңыздың Сіздің пікіріңізге сәйкес әрекет етуін қамтамасыз етуге тырысасыз ба?

15. Сіз жаңа ұжымда үйрену қиын деп есептейсіз бе?
16. Сіздің уәделеріңізді, міндеттеріңізді, міндеттемелеріңізді орындамағандары үшін жолдастарыңызбен қақтығыспайтыныңыз рас па?
17. Сіз мүмкіндік болған жағдайда жаңа адаммен танысуға және сөйлесуге ұмтыласыз ба?
18. Маңызды істерді шешуде Сіз бастаманы қаншалықты жиі өзіңіз қабылдайсыз?
19. Сізді айналаңыздағы адамдар тітіркендіре ме және Сіздің жалғыз болғыңыз келе ме?
20. Әдетте Сізге таныс емес жағдайда Сіз нашар бағытталатыныңыз рас па?
21. Адамдармен үнемі болу Сізге ұнайды ма?
22. Егер Сіз бастаған істі аяқтай алмасаңыз, Сіздің тітіркенуіңіз мүмкін бе?
23. Жаңа адаммен танысу үшін бастама көтеру қажет болса, Сіз өзіңізді ыңғайсыз, қолайсыз немесе қысаң сезінесіз бе?
24. Достарыңызбен жиі сөйлесуден шаршайтыныңыз рас па?
25. Сіз ұжымдық ойындарға қатысқанды ұнатасыз ба?
26. Жолдастарыңыздың мүдделеріне әсер ететін мәселелерді шешуде Сіз бастаманы жиі көрсетесіз бе?
27. Сіз бейтаныс адамдардың арасында өзіңізді сенімсіз сезетініңіз рас па?
28. Сіздің өз ісіңіздің дұрыстығын дәлелдеуге сирек тырысытыныңыз рас па?
29. Сізге бейтаныс компанияны қайта жандандыру өте қиын емес деп ойлайсыз ба?
30. Сіз мектептегі қоғамдық жұмысқа қатыстыңыз ба?
31. Сіз таныстарыңыздың шеңберін аздаған адамдармен шектеуді қалайсыз ба?
32. Сіз өзіңіздің пікіріңізді немесе шешіміңізді қорғауға тырыспайтыныңыз рас па, егер ол Сіздің жолдастарыңызбен дереу қабылданбаса?
33. Сіз өзіңізге таныс емес компанияда болғанда, өзіңізді ыңғайсыз сезінесіз бе?
34. Сіз өзіңіздің жолдастарыңыз үшін әртүрлі шаралар ұйымдастыруды бастауға дайынсызба?
35. Сіз адамдардың үлкен тобына бір нәрсе айтуға тура келгенде, өзіңізді жеткілікті түрде сенімді және тыныш сезбейтініңіз рас па?
36. Сіз іскерлік кездесулерге, кездесулерге жиі кешігесіз бе?
37. Сіздің көптеген достарыңыз бар екені рас па?
38. Сіз өз достарыңыздың назарында жиі боласыз ба?
39. Бейтаныс адамдармен сөйлескен кезде өзіңізді ыңғайсыз сезінесіз бе?
40. Сіз жолдастарыңызбен қоршалған үлкен топта өзіңізді өте сенімді сезбейтініңіз рас па?

Нәтижелерді өңдеу

Өзіңіздің коммуникативті қабілеттеріңізді білу үшін «кілтті» пайдаланыңыз: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 сұрақтарға «иә» деген әр жауап үшін, 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39 сұрақтарға «жоқ» деген жауап үшін 1 баллдан қойыңыз. Коммуникатив коэффициенті (К) келесі формула бойынша анықталады: $K_k = m/20$, мұнда m – «кілтпен» түйісілген жауаптар саны.

Егер K_k сәйкес болса:

0,10-ден 0,45-ке дейін — төмен деңгей; *0,46-дан*

0,55-ке дейін — төмен деңгейде; *0,56-дан 0,65-*

ке дейін — орташа деңгей; *0,66-дан 0,75-ке*

дейін — жоғары деңгей; *0,76-дан 1,00-ге дейін* -

өте жоғары деңгей

Коммуникативті қабілеттер — бұл бірлескен қызметте байланыс тиімділігін және психологиялық үйлесімділігін қамтамасыз ететін тұлға қабілеттері.

Төмен — тұйық адам, адамдармен байланыс орнатуда қиындықтар мен кейбір қолайсыздықтар сезінеді.

Төмен деңгейде — адам қарым-қатынас жасауға ұмтылмайды, бейтаныс ұжымда өзін ыңғайсыз сезінеді, өзінің достары шеңберін шектейді, өз пікірін қорғауға тырыспайды және ренішті көп уайымдайды.

Орташа — жатырқамайтын, сөйлескіш адам (әсіресе таныс адамдары арасында), танысу шеңберін шектемейді.

Жоғары — сөйлескіш адам, жаңа ортада жоғалмайды, достарын тез табады, қатынаста бастаманы өз қолына алады, таныстарының шеңберін кеңейтуге ұмтылады.

Өте жоғары — сөйлескіш адам, қарым-қатынас қажеттілігін сезеді, айналасында болып жатқан іс-шараларға белсенді тартылады. Компанияларды жандандырады, достары шеңберін кеңейтуге ұмтылады, жаңа таныстарды жеңіл табады.

Ұымдастырушылық қабілеттерді анықтау үшін келесі «кілтті» пайдаланыңыз: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 сұрақтарға «иә» деген жауап үшін және 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40 сұрақтарға «жоқ» деген жауап үшін өзіңізге 1 баллдан қойыңыз. Ұымдастырушылық қабілеттер коэффициенті (КД) келесі формула бойынша анықталады: $K_o = m/20$, мұнда m – «кілтпен» түйісілген жауаптар саны.

Егер K_o сәйкес болса:

0,20-дан 0,55-ке дейін — төмен деңгей;

0,56-дан 0,65-ке дейін — орташа деңгейден төмен; *0,66-дан*

0,70-ке дейін — орташа деңгей; *0,71-ден 0,80-*

ге дейін — жоғары деңгей; *0,81-ден 1,00-ге*

дейін — өте жоғары деңгей.

Ұйымдастырушылық қабілеттер – бұл адамның өзін және басқаларды ұйымдастыру қабілеттілігі.

Төмен — адам өзін қалай ұйымдастыру керектігін білмейді, ішкі жинақтылығы жоқ. Қоғамдық өмірде бастама көрсетпейді.

Орташадан төмен — адам өз бетімен шешім қабылдаудан қашады, қоғамдық өмірде бастамасын көрсетуі төмен.

Орташа — төтенше жағдайларда адам өзін ұйымдастыра алады және әріптестерін қандай да болсын шешім қабылдауға сендіре алады.

Жоғары — адам ішкі ұмтылыстаға сай бәрін жасайды. Қиын жағдайда өз бетімен шешім қабылдауға қабілетті.

Өте жоғары — адам ұйымдастырушылық қызметке мұқтаж. Өз бетімен шешім қабылдайды, өз пікірін қорғай алады және оның басқалармен қабылдағанына жетеді.

ҚҰҚ әдістемесі осы кезеңде коммуникативтік және ұйымдастыру қабілеттерінің бар деңгейін анықтауға мүмкіндік береді. Қызметтің мақсаттылығы мен тиісті жағдайлары болған кезде, бұл қабілеттер дамуы мүмкін.

9 СЫНАҚ

Эмоциялық сезімтал

Нұсқау: Сізге 10 сұраққа жауап беру ұсынылады. Әр сұрақтың үш жауабы бар: **А, Б, В.** Сізді қанағатандыратын жауапты тандаңыз. Дұрыс немесе дұрыс емес жауап жоқ. Тез жауап беріңіз, ұзақ уақыт ойланбаңыз.

1. Сіз не үшін кезекке тұра аласыз?

А. Ештеңе үшін.

Б. Егер кезекте кез-келген нәрсені сатып алу керек болса және басқа жол болмаса, онда кезекте тұрасыз. .

В. Егер мүмкіндік болса, Сіз басқа дүкенге барасыз, ол тым жақын болмаса да.

2. Телефон шырылдаса, Сіз үрейлендіресіз бе?

А. Сіз бұған соншалықты үйренгенсіз, тіпті қоңырауды ескермейсіз де.

Б. Иә.

В. Жоқ.

3. Егер Сіз басқа қалаға кететін болсаңыз, Сіз поездың кетуіне дейін қанша уақытта вокзалға келесіз?

А. Поездың кетуіне бір сағат қалғанда.

Б. Төрттен бір сағат бұрын.

В. Жарты сағат бұрын.

4. Егер Сіз қандай да бір себептермен шиеленісіп немесе жүйке болып тұрған адамның қоғамында болсаңыз, оның көңіл-күйі Сізге беріле ме?

А. Егер бұл жақын адам болса, әрине.

Б. Егер қиыншылықта көмектесе алмасаңыз, онда кем дегенде оны

тыныштандыруға тырысасыз.

В. Кернеу кез келген жағдайда беріледі.

5. Егер Сіз бір нәрсеге алаңдасаңыз, Сіздің денсаулығыңыз нашарлай ма (мысалы, Сізді безгегіне немесе суыққа лақтырылады, басыңыз ауырады, басыңыз айнала бастайды)?

А. Жоқ.

Б. Болып тұрады.

В. Кез келген алаңдатушылық үшін Сіз өзіңізді күні бойы ауру сезінесіз.

6. Сіздің ойыңызша мына нақыл сөз дұрыс па: «Ерте ме, кеш пе бәрі өзін қалыптастырады»?

А. Тұтас және толық.

Б. Егер осылай болса, жақсы болды, бірақ Сіз оған сенбейсіз.

В. Адам өзі бұған күш жұмсау керек

7. Егер Сіз сабаққа кешігіп қалсаңыз, Сіз не сезесіз?

А. Басқалармен де осындай болуы мүмкін.

Б. Бұл жағдайда сыныпқа кірмеу жақсы.

В. Әрине, ұялады.

8. Егер Сізде әртүрлі жұмыс болса, онда бұл жағдайда жұмыс аз болғаннан гөрі жақсы жүре ме немесе нашар жүре ме?

А. Мұндай жағдайларда Сіз қанаттарыңыз өскен сияқты, Сіз істің бірінен соң бірін істейсіз.

Б. Сіздің істеріңіздің көптігі Сізді басады, Сіз неге жармасуыңызды білмейсіз, сондықтан оны қиындықпен басқарасыз.

В. Сіз әрқашан бірдей қарқынмен жұмыс істейсіз.

9. Сіз көпшілік арасында болуға төзімдісіз бе?

А. Кей кезде – иә, кей кезде – жоқ.

Б. Төзбейсіз, осыған бола күйгелектейсіз.

В. Бұл Сізге зиян келтірмейді.

10. Сіз жаңа, басқа орында тыныш ұйықтай аласыз ба?

А. Егер қолайлы жағдайлар болса, жақсы ұйықтайсыз.

Б. Әрең.

В. Кез келген жерде қалың ұйқыға батасыз.

Нәтижелерді өңдеу

Балл жиынтығын санаңыз. Егер келесі баллдарды алсаңыз:

35 баллдан төмен — Сіз эмоциялық сезімтал адамсыз. Сіз әрқашан өзіңізге сенімді емессіз, қиын жағдайларда сасқалақтайсыз;

36 баллдан 65 ке дейін — Сіз ақылдысыз, байсалдысыз, байқағышсыз, Сіздің көңіл-күйіңіз шегіне жете алмайды. Сіздің қылықтарыңыз эмоциямен емес, ниеттермен анықталады. Әрине Сізді теңгерімнен шығаруға болады, бірақ егер бұл үшін жөнді себеп болса. Сіз

Кесте 3

Сұрақ	Жауап нұсқалары		
	А	Б	В
1	0	6	3
2	6	0	8
3	3	9	0
4	4	6	1
5	8	5	0
6	10	3	6
7	8	0	6
8	6	0	10
9	6	1	9
10	6	1	10

заттардың мәнін дұрыс бағалайсыз, бұл Сіздің байсалдылығыңыз арқасында. Егер бірдеңе болса, Сіз бірінші кезекте сол мәселені шешумен айналысасыз;

65 баллдан жоғары — Сіздің эмоциялық сезімталыңыз төмен. Сіз айналаңыздағы адамдарды өз парасаттылығыңызбен шыдамдылықтан шығара аласыз. Мүмкін Сіз кейбір жағдайларда өзіңізге жағымды емес оқиғаларға көп көңіл бөлмейсіз. Олай болса, Сіз бағы бар адамсыз.

10 СЫНАҚ

Сіздің іскери қарым-қатынастарыңыздың стилі

Нұсқау: Осы сынақтың көмегімен Сіз өзіңіздің іскери қарым-қатынастарыңыздың стилін бағалай аласыз. Сізге 80 мәлімдеме ұсынылады. Әр жұптан Сіздің мінез-құлқыңыз үшін ең қолайлы деп ойлайтын біреуін таңдаңыз. Бірде бір жұпты жіберіп алмау керек екенін ескеріңіз. Сынақ кез келген мәлімдемелер қате болып табылмайтындай құрылған.

1. Мен әрекет жасағанды жақсы көремін.
2. Мен жүйелі түрде мәселелерді шешуге тырысамын.
3. Мен топтағы жұмыс жеке негіздегі жұмыстан тиімдірек деп санаймын.
4. Маған әртүрлі жаңалықтар ұнайды.
5. Мен өткенге қарағанда, болашаққа көбірек қызығушылық танытамын.
6. Мен адамдармен жұмыс істегенді ұнатамын.
7. Мен жақсы ұйымдастырылған кездесулерге қатысқанды жақсы көремін.
8. Мен үшін ақырғы мерзім өте маңызды болып табылады.
9. Мен кейінге қалдыру мен кідірістерге қарсымын.
10. Мен жаңа идеялар тәжірибеде қолданар алдында сынақтан өту керек деп санаймын.
11. Мен басқа адамдармен қарым-қатынаста болғанды ұнатамын. Бұл

мені ынталандырады және шабыттандырады

12. Мен үнемі жаңа мүмкіндіктерді табуға тырысамын.

13. Мен өзім мақсаттарды, жоспарларды қоюды ұнатамын.

14. Егер мен бір нәрсені бастасам, мен оны аяғына дейін істеп бітіремін.

15. Мен әдетте басқалардың эмоционалдық реакцияларын түсінуге тырысамын.

16. Мен басқа адамдарға қиындық туғызамын.

17. Мен өзімнің мінез-құлқыма басқалардың жауабын алуға сенемін.

18. Мен «бірте-бірте қадам» қағидасына негізделген әрекеттер өте тиімді деп есептеймін.

19. Мен өзгелердің мінез-құлқы мен ойларын жақсы түсінемін деп ойлаймын.

20. Мен проблемалардың шығармашылық шешілуін ұнатамын.

21. Мен үнемі болашаққа жоспар құрамын.

22. Мен өзгелердің мұқтаждықтарына сезімталмын.

23. Жақсы жоспарлау – табысқа жетудің кілті.

24. Мені тым толық талдау тітіркендіреді.

25. Егер маған қысым көрсетсе, мен қылқаламсыз адаммын

26. Мен тәжірибені өте бағалаймын.

27. Мен өзгелердің пікірін тыңдаймын.

28. Мені тез ұғынады деп санайды.

29. Ынтымақтастық мен үшін негізгі сөз болып табылады.

30. Баламаларды талдау үшін мен логикалық әдістерді қолданамын.

31. Менің бір уақытта әртүрлі жобаларым болғаны маған ұнайды.

32. Мен үнемі өзіме сұрақтар қойып отырамын.

33. Бірдеңені істей отыра, мен бір уақытта үйренемін.

34. Менің ойымша, мен эмоциялар емес, ақыл-парасатты басшылыққа аламын.

35. Мен басқалардың нақты жағдайда қалай әрекет ететінін болжай аламын.

36. Мен егжей-тегжейге кіргенді ұнатпаймын.

37. Талдау әрқашан әрекеттердің алдында болу керек.

38. Мен топтағы климатты бағалай аламын.

39. Менің басталған істерді аяқтамайтын қабілетім бар.

40. Мен өзімді қайратты адам ретінде қабылдаймын.

41. Мен ең қиын істерге кірісемін.

42. Мен өз іс-әрекеттерімді бақылау мен фактілерге негіздеймін.

43. Мен өз сезімдерімді ашық айта аламын.

44. Мен жаңа жобалардың сұлбасын тұжырымдап, анықтағанды ұнатамын.

45. Мен оқығанды өте ұнатамын.

46. Мен өзімді өзгелердің қызметін ұйымдастырып, жақсарта алатын адам ретінде қабылдаймын.

47. Мен бір уақытта бірнеше мәселемен айналысқанды ұнатпаймын.

48. Мен алға қойылған мақсаттарды жетуді ұнатамын.
49. Мен әртүрлілікті ұнатамын.
50. Фактілер өздігінен сөйлейді.
51. Мен қиялымды мүмкіндігінше қолданамын.
52. Ұзақ және мұқият жұмыс мені тітіркендіреді.
53. Менің миым ешқашан жұмысын тоқтатпайды.
54. Маңызды шешім алдында дайындық жұмыстары жүргізіледі.
55. Адамдар бір-біріне өз жұмыстарын аяқтауға мұқтаж екеніне мен терең сенемін.
56. Мен әдетте ойланбай-ақ шешім қабылдаймын.
57. Эмоциялар тек проблемаларды тудырады.
58. Мен басқалар сияқты бірдей болғанды ұнатамын.
59. Мен он бесті он жетіге қоса алмаймын.
60. Мен адамдарға арналған өз жаңа идеяларыма тырысамын.
61. Мен ғылыми көзқарасқа сенемін.
62. Мен барлық іс жасалған кезді ұнатамын.
63. Жақсы қарым-қатынас қажет.
64. Мен импульсивтімін.
65. Мен адамдар арасындағы айырмашылықтарды әдеттегідей қабылдаймын.
66. Басқа адамдармен қарым-қатынастың өзі маңызды.
67. Мені интеллектуалды ынталандырғанды ұнатамын.
68. Мен бір нәрсе ұйымдастыруды ұнатамын.
69. Мен жиі бір істен екінші іске секіремін.
70. Байланыс және адамдармен жұмыс жасау – шығармашылық процесс болып табылады.
71. Мен үшін өзімшілдігім өте маңызды болып табылады.
72. Мен идеялармен ойнағанды өте ұнатамын.
73. Мен бекер уақыт жоғалтқанды ұнатпаймын.
74. Мен маған ұнайтын нәрсені істегенді ұнатамын.
75. Басқалармен өзара әрекеттесе келе, мен үйренемін.
76. Мен үшін абстракциялар қызықты.
77. Маған егжей-тегжейлер ұнайды.
78. Мен қандай да бір тұжырымға келмес бұрын қысқаша қорытындылағанды ұнатамын.
79. Мен өзіме жеткілікті түрде сенімдімін.

Нәтижелерді өңдеу

Сіз оң жауап берген нөмірлерді айналдырыңыз және оларды төменде көрсетілген кестеде белгілеңіз. Әр стиль бойынша балл санын есептеңіз (бір оң жауап 1 баллға тең). Сіз ең көп балл санын алған стиль (бір стиль бойынша 20 баллдан көп болуы мүмкін емес) Сізге ең қолайлы. Егер Сіз екі стиль бойынша бірдей балл санын алсаңыз, олардың екеуі де Сізге қолайлы.

Стиль I: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.

Стиль II: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.

Стиль III: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80.

Стиль IV: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.

Стиль I — әрекетке бағыт. Нәтижелерді, нақты мәселелерді, мінез-құлықты, жауапкершілікті, тәжірибені, жетістікті, шешімдерді талдау тән. Бұл стильге ие адамдар сындарлы, бірбеткей, қайсар, бір мәселеден екіншіге оңай ауысады.

Стиль II — процеске бағыт. Фактілерді, егжей-тегжейлерді, рәсімдік мәселелерді, жоспарлауды, ұйымдастыру және бақылауды талдау тән. Бұл стильге ие адам жүйелілік, дәйектілік, міндеттілікке бағдарланған. Ол адал, сөзуар және аз эмоционалды.

Стиль III — адамдарға бағыт. Адамдардың мұқтаждықтарын, мотивтерін, сезімдерін, «топтық жұмыс рухын» түсініктерін, ынтымақтастығын талдау тән. Бұл стильге ие адамдар эмоционалды, сезімтал, қапалануға қабілетті және психологиялық бағдарланған.

Стиль IV — болашаққа бағыт. Бұл стильдің адамдарына тұжырымдаманы, үлкен жоспарларды, жаңа енгізілімдерді, әр түрлі мәселелерді, жаңа әдістерді, баламаларды талдау тән. Олар жақсы қиялға ие, идеяларға толы, шынайысыздау және кейде оларды түсіну қиын.

11 СЫНАҚ

Жанжалдағы мінез-құлық стратегиясы

Нұсқау: Сізге 15 мәлімдеме ұсынылады. Сынақ әдістемесінің әр тармағын келесідей бағалаңыз:

«мүлдем келіспеймін» — 1 балл;

«келіспеймін» — 2 балл;

«келісетін шығармын» — 3 балл;

«келісемін» — 4 балл;

«толық келісемін» — 5 балл.

1. Мен бір беткей адаммын және ешқашан өз ұстанымды өзгерпеймін.

2. Мен дұрыс екенімізді тура білсем де, маған өз ұстанымды қорғау қиын.

3. Ортақ байланыс нүктелерін іздеуге көп уақыт жұмсаймын.

4. Өз мүдделерімді құрбан етуге тура келсе де, қарым-қатынасымды сақтау мен үшін маңызды.

5. Мен басқалардың ұсыныстарына жауап беремін, бірақ өзім бастама көрсетуге бейім емеспін.

6. Кез келген жанжалдан мен жеңімпаз болып шығамын.
7. Ісім осыдан зардап шексе де, мен шиеленіскен жағдайлардан аулақ жүремін.
8. Пікірталас барысында өз қатемді сезініп, көзқарасымды қайта қарастырамын.
9. Мен басқалардың мәселелеріне көп уақыт жұмсаймын және өзім туралы жиі ұмытып кетемін.
10. Егер басқа біреу мен сияқты істесе, мен көнуге жеңіл келісемін.
11. Мен әңгімелесуші менің көзқарасымды қабылдауға мәжбүр болғанша, дәлелелімді жалғастырамын.
12. Мен тәжірибелі серіктестігімнің басшылығымен жұмыс істеген кезде үлкен нәтижелерге қол жеткіземін.
13. Мен тараптардың татуласуына бастаманы қуанышпен қабылдаймын.
14. Егер бұл басқа біреуді бақытты етсе, мен оған өзінікін талап етуге мүмкіндік беремін.
15. Мен қатынастардағы проблеманың шешілуіне әкелетін бірінші шартқа жиі келісемін.

Нәтижелерді өңдеу

Бекіту нөмірін көрсететін сандардың қасына тиісті балл қойыңыз және олардың жиынтығын есептеңіз.

<i>Мінез-құлық стратегиясы</i>	<i>Бекіту №</i>	<i>балл жиынтығы</i>
Бәсекелестік	1, 6,	11
Болдырмау	2, 7,	12
Ынтымақтастық	3, 8,	13
Ыңғайласу	4, 9,	14
Ымыра	5, 10,	15

Егер балл жиынтығы **10-нан** асса, жанжал жағдайындағы мінез-құлық стратегиясы айқын болып саналады.

6.2. ЖАТТЫҒУЛАР, СЫНАҚТАР, СИТУАЦИЯЛЫҚ ТАПСЫРМАЛАР

Өркениетті қоғамда этикетті білу және кәсіби этика нормаларын сақтау қажет. Бұл нормалар мен ережелер көптеген ұрпақтардың бірлескен өмір мен қызметінде ғасырлар бойы дамыған және ұрпаққа тапсырылған.

Бүгінде қоғам адамға, моральға, мінез-құлыққа және қылықтарына жаңа талаптар қояды. Өз кәсіби болашағын болжай білу және өз кәсібилігін

қоғамның өзгеріп отырған қажеттіліктерімен байланыстыру маңызды болып табылады. Осыған байланысты корпоративтік этика және іскери қатынас этикасы саласында білім, шеберлік, дағдының, сонымен қатар психология біліміне негізделетін кәсіби және жеке өзін-өзі зерттеудің үлкен маңызы бар.

І. Эстетикалық және этикалық мәдениет.

1. Ф.М.Достоевский сұлулық әлемді құқаратындығын айтты. Сіз бұл сөздерді қалай түсінесіз?

2. Адам сұлулықты іздейді. Ол күн батысын және күннің көтерілуін, теңізге айдың жолын таң қалдырады; адам өзінің киімін, сыртқы көрінісін безендіреді, өз тұрмысының ішкі көрінісін жасайды. Сұлулықты сезінбейтін халық жоқ, себебі адамның сұлулықты табуға және бағалауға мүмкіндігі бар.

Сіз «Қандай әдемі!» деп ойлаған немесе айтқан мезеттеріңізді еске алыңыз немесе жазыңыз.

3. Эстетикалық категория тұрғысынан Сіздің назарыңызды аударған қандай да болсын роман, мюзикл, кинофильм, қойылым және тағы да басқаларын талдаңыз.

4. Түс туралы өз біліміңізді пайдалана отырып, үй жағдайындағы, өндірістік тәжірибедегі, білім беру дәрісханасындағы және шеберханалардағы көңіл-күйіңізді талдаңыз.

5. Болашақ жұмысыңызда, мамандығыңызда қандай эстетикалық қабілеттеріңізді және Сіз не үшін пайдаланғыңыз келетінін ойлаңыз.

6. Сіздің ойыңызша адам бейнелеу өнерісіз өмір сүре ала ма? Осындай өмірдің артықшылықтары мен кемшіліктерін сипаттаңыз.

7. Сіз қалай ойлайсыз, эстетикалық және көркемдік талғам туралы айтысу керек пе? Өз ұстанымыңызды дәлелденіз.

8. «Алтын» мораль ережесін тұжырымдаңыз және оны неге «алтын» деп атағанын түсіндіріңіз.

9. Моральдық тұрғыдан өзін ұстау қажеттілігі міндет, ар-ождан, ар-намыс, қадір-қасиет сияқты ұғымдар түрінде әрекет етеді. Келесі жағдайларда қандай тұжырымды көрінеді:

а) кәсіпкер өзінің жақсы атына, ұжымның беделіне және кәсібінің беделіне қамқорлық жасайды;

б) жұмыстағы әріптесінің дөрекілігі клиенттердің алдында ұжым мүшелерінің өз кінәсінен кем емес ұят сезімін тудырады.

10. Сіз «Ар-ождан – адамның өз әрекетін моральдық түсінуі» деген мәлімдемемен келісесіз бе?

а) иә; б) жоқ. Жауапты мысалмен түсіндіріңіз.

11. Басшылыққа бағынышты және керісінше жетекшіге бағыныстағы «алтын» байланыс ережесін қалай құрастыруға болады?

12. Кәсіби мінез-құлыққа моральдық өлшемдерге сәйкес талаптар қойылады: сыпайы, әдепті, өнегелі және қайырымды болу керек.

Келесі жағдайларда қандай моральдық өлшемдер байқалады:

а) жастағы толық денелі әйел демалыс үшін өзіне джинсы таңдап жүр. Дүкенші баяу ғана, ренжітпей, джинсы алдында оның артықшылықтары туралы айтып, оған әдемі спорттық костюм ұсынды. Сатып алушы келісті

және спорттық костюмді сатып алды;

б) Жинақ банкінде коммуналдық қызмет үшін төлем жүргізетін «терезеге» жаңа үлгідегі түбіртеккі толтыруды түсінбеген ашулы келуші жақындайды. Жинақ банкі кассирі: «Абыржымаңыз, мен қазір Сізге түсіндіремін», - дейді.

13. «Ештеңе де арзан емес және сыпайылық сияқты қымбат бағаланбайды» деген Сервантестің сөздерін қалай түсінесіз?

14. Мораль нормаларында дәстүр, әдет-ғұрып, әдеттер негізделген. Осы ұғымдарға анықтама беріңіз (ол үшін сөздіктерді пайдаланыңыз). Неліктен дәстүрлер мен әдет-ғұрыптарды білу керек екенін дәлелдеңіз.

15. Елгезектік – бұл:

- а) ханымдарға қатысты сыпайылық;
- б) жарамсақтық;
- в) шағын қызмет көрсете білу;
- г) жылмақайлық;
- д) үлкендерге қатысты мейірімділік;
- е) ыңғайсыздықты уақытында жою.

16. Әңгімеде шамасын сезіну – бұл:

- а) сыпайылық;
- б) дипломатиялық;
- в) әдептілік;
- г) елгезектік;
- д) барлық жауаптар дұрыс;
- е) барлық жауаптар дұрыс емес.

17. Келесі мысалдарда қандай кәсіби және моральдық нормалар бұзылған?

а) «Азамат, қалайша Сіз қартайғанша өмір сүрдіңіз, ал есептеуді үйренбедіңіз!» - деді жинақ банкісінің кассирі клиентке.

б) «Мен Сіздің шағымыңызды естігім келмейді. Сіз үйде жеңде ақау тапқаныңызға мен көңіл аудармаймын. Киім өлшенді, айнадан өзіңе сүйсініп қарағанша, дайын бұйымды жақсы қарау керек» (тоқыма ательсінің қабылдаушысы монологынан);

в) дүкен бөлімінде:

«Жалықтым, сөре алдында бір сағат бойы сораып тұрсыз, сұрақтар қоясыз, бірақ ештеңе сатып алмайсыз. Сөреден алыстаңыз, жұмыс істеуге кедіргі жасамаңыз.

18. Кішіпейілдік ұялшақтықтың синонимі болып табылады ма? Жауабын түсіндіріңіз.

II. Искер адамның этикеті мен имиджі (бет-бейнесі).

1. Этикет — бұл:

- а) мораль туралы ғылым;
- б) мінез-құлық әлпеті;
- в) жалпы мәдениет.

2. Этикет нормалары болып табылады:

- а) табандылық және қайсарлық;
- б) бір беткейлік, мүлтіксіздік;
- в) сыпайылық және әдептілік.

3. Тұрмыстық және іскерлік этикеттің арасында айырмашылық бар ма? Жауабын түсіндіріңіз.

4. Сыпайылық сәлемдесуді білдіреді. Бейтаныс ұжымда алғаш рет болып қалғанда, айналадағылармен қалай сәлемдесу керек?

5. Сәлемдесу кезінде нені жасамау керек?

6. Ұсынылған нұсқалардан дұрысын тандаңыз. Кім және кіммен бірінші болып сәлемдесу керек: үлкен, кіші, әйел, еркек, бастық, бағынышты, қарт адам, бикеш?

7. Көптеген жағдайларда қол қысысу бастамашысы болып келесілер табылады:

- а) әйелдер;
- б) еркектер;
- в) жасы кіші;
- г) бағыныштылар.

8. «Сен ақылды немесе ақылсыз, ұлы немесе кішкентайсыз ба, сен сөз айтқанша біз білмейміз» деген Сааидың сөзін түсіндіріңіз.

9. Жақсы талғам – бұл:

- а) стиль;
- б) кербездік;
- в) сән.

10. Келтірілген мысалдардан телефон әңгімесінде этикалық тыйымға сәйкес келетіндерді тандаңыз:

- а) «Алло, бұл кім?»;
- б) «Петров орнында жоқ. Мен көмектесе аламын ба?»;
- в) «Иванов жоқ, оның қайда екенін білмеймін!»;
- г) «Жарайды, келістік. Сау бол.»;
- д) «Мен қайда түстім?»;
- е) «Иванов қазір жоқ. Сағ.14.30-да болады. Мүмкін оған бір нәрсе жеткізейін?».

11. Әңгіме аяқталғанда, телефон тұтқасын бірінші қоңырау соққан адам қоятыны белгілі. Бірақ әйелді шақырған ер кісіге не істеу керек?

12. Этикет пен міне-құлық мәдениетін білу кез келген ұйымда табысты жұмыс үшін маңызды және негізгі шарт деп санайтын жетекші фирмалар мамандары мәлімдемесінің дұрыстығын дәлелдеңіз.

13. Неге іскерлік хат-хабарды миниатюралық байланыс деп атайды?

14. Визит кәртiшкесiн алған адам бiрден оны кейске салды. Ол этикеттiң кейбiр ережелерiн бұзды ма?

15. Еркектердiң визит кәртiшкелерiнен әйелдердiң визит кәртiшкелерiнiң айырмашылығы бар ма? Дұрыс жауапты тандаңыз:

- а) өлшемі бойынша ерекшелінеді;
- б) айырмашылығы жоқ;

в) түсі бойынша ерекшеленеді;

г) әрлендірумен ерекшелінеді.

16. Іскери хаттама — бұл:

а) өз міндеттерін адал орындағанын түсіну;

б) іскерлік және қызметтік қатынастар үшін ережелер жиынтығы;

в) кездесулер мен шығарып салулар тәртібін, сөйлесулер мен келіссөздер жүргізуді, қабылдау және іскерлік хат алмасуды ұйымдастыру тәртібін реттейтін ережелер;

г) барлық жауап дұрыс;

д) барлық жауап дұрыс емес.

17. Қолданыстағы заңдар мен өкімдер, нормативтік құжаттар, жарғы, сонымен қатар тәжірибемен расталған қорытындылар жатады:

а) нашар дәлелге;

б) күшті дәлел;

в) қабілетсіз.

18. Қандай сипаттар жатады: а) этика заңына;

б) біртіндеу заңына; в) аргументтерді енгізу заңына:

1) Аргументтерді серіктестіктің дәлелдемелерімен қатар қоюға болмайды.

2) Байланыс бойынша серіктестікті жылдам сөз ұқтыруға тырыспаңыз.

3) Дәлелдеу барысында алдау, тәкаппарлықтан және манипуляциядан аулақ болыңыз.

19. Келесі ұстанымдар дәлелдеме заңының қайсысына жатады: фактілер мен пікірлерді шатастырмаңыз; дәлелдемелер ретінде Сіздің әңгімелесушіңіз қабылдайтынды қолданыңыз:

а) диалектика заңы;

б) тендік пен құрметтеуді демонстрациялау;

в) объективтілік және дәлелдемелер заңы;

г) ендіру заңы.

20. Дәлелдерді келесі мақсаттарда қолданады:

а) өз көзқарастарын және ниеттерін қорғау;

б) өзінің артықшылығын дәлелдеу;

в) серіктесін бір нәрсені істеу үшін көндіру.

21. Әңгіме барысында дәлелдер күші (әлсіздігі) анықталады:

а) сөйлеушінің (дәлелдеушінің) позициясынан;

б) шешім қабылдаушы тұлға позициясынан;

в) әңгімеге қатысушылардың барлығымен.

22. Аргументтер мен сенімдер заңдарының негізі:

а) мәжбүрлеу,

б) түсіну

в) қызығушылық

23. Қандай ұғымдар мағынасы бойынша сәйкес келеді:

а) «рефлексивті» тыңдауға;

б) «рефлексивті емес» тыңдауға:

1) Әңгімелесушінің әңгімесінде өзінің пікірін білдірмей, үнсіз тыңдау

шеберлігі;

2) Сөйлеушімен кері байланыс орнату барысында хабарлама мағынасын таратып жеткізілетін тыңдалым.

24. Қандай жағдайларда «рефлексивті емес» тыңдалым тиімді болады:

а) әріптестің көңіл-күйі және сөйлеуге ниеті жоқ болған кезде;

б) досыңыз (кұрбыңыз) өзінің «маңызды» мәселесін айту керек болғанда;

в) бағынушы басшының тарапынан қолдау алуға тырысқанда;

г) әріптес болатын аттестаттауға байланысты сезімге толы және осы жағдайға өзінің қатынасын мүмкіндігінше тезірек бөлісуге талпынғанда.

25. Қандай ұғымдар мағынасы бойынша сәйкес келеді:

а) айқындауға; б) сезімдерін көрсетуге; в) өзгертіп айтуға; г) қорытындылауға:

1) Әңгімелесушінің негізгі ойлары мен идеялары жинақталатын тыңдалым;

2) Әңгімелесушіге оның жағдайын түсініп отырғанымызды көрсетуге талпыну (сезімдер, эмоциялар);

3) Әңгімелесушіге нақтылау мақсатында жүгіну;

4) Әңгімелесушінің ойларын түсінгенін нақтылау үшін өз сөзімен айту.

26. Мына сөйлемдерде рефлексивті тыңдаудың қандай әдісі

қамтылған: «Сіздің негізгі идеяларыңыз...болып табылады...»; «Егер айтылғанды қорыта айтсақ, онда....»; «Айтылғаннан мынадай қорытынды шығаруға болады.»:

а) анықтау;

б) басқаша айту;

в) қорытындылау;

г) сезімдерді көрсету.

27. Қандай жағдайларда басқаша айтуды пайдалану тиімді:

а) телефон арқылы сөйлесудің соңында, егер әңгімелесуші ол аяқталған соң дереу бір нәрсені орындау тиіс болса;

б) келіссөз процесінде, серіктестің тілектерін толық түсінуге талап етілгенде;

в) өткір пікірталастар болған жағдайларда;

г) серіктес әңгімелесушінің тарапынан түсінік табуды қалаған жағдайда.

28. а) анықтау; б) сезімдерді көрсету; в) басқаша айту;

г) қорытындылау тиімді болған жағдайларды таңдаңыз:

1) шешімді ұжым болып қабылдау кезінде, мақсатқа қол жеткізудің әртүрлі түрлері қаралғанда және негізгі мен маңыздыны белгілеу қажет болғанда;

2) сұхбат барысында серіктестің біреуі талқыланып отырған мәселені жеткіліксіз білуін көрсеткенде;

3) күшті, эмоциялық пікірталас жағдайларында, әңгімелесушіге оның сезімдерін түсініп отырғандығын көрсеткенде;

- 4) серіктес негізгі ойды «аңғара алмай», біріншісінен екіншісіне көше бергенде.
29. «Қорытындылау» қандай жағдайларға сәйкес келеді:
- а) «Сіздің ойыңызша, бірлескен іс-қимыл зор пайда әкеледі ме?»;
 - б) «Сіздің айтқаныңыздан мынадай қорытынды шығаруға болады: біздің бөлімнің жұмыс нәтижелері Сізге толығымен ұнайды және сіз алдағы ынтымақтастыққа дайынсыз»;
 - в) «Мен Сіздің жағдайыңызды түсінемін. Мүмкін, дәл осы жағдайда мен де осындай сезімде болар едім»;
 - г) «Бастысы, Сіздің менен талап ететініңіз – бұл құжаттаманы қысқа мерзімде дайындау».
30. «Тілдесу техникасына» «алтын сөздер» әдісі жатады, яғни қошемет сөздерді айту өнері.
- Қошемет сөздер айту мен жарамсақтану – бірдей ме?
- а) ия;
 - б) жоқ. Жауабыңызды түсіндіріңіз.
- Осы сұраққа жауап беру үшін, сөздіктерді пайдаланыңыз.
31. «Алтын сөздерді» пайдалану нәтижесінде:
- а) әңгімелесушінің жағымды эмоциялары пайда болады;
 - б) қошемет сөздері айтылған адамға пайда әкеледі;
 - в) қошемет сөздерді айтқан адамға пайда береді;
 - г) құрмет ортасы пайда болады;
 - д) ынтымақтастыққа бағдарланған, сенімді әңгімеге ыңғайлану;
 - е) барлық жауаптар дұрыс;
 - ж) барлық жауаптар дұрыс емес.
32. Д. Карнегидің «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» атты кітабында «жалқы есім» әдісінің расталуын табыңыз. — М., 1989.
33. Клиенттің проблемаларын сабыр мен зейін қойып тыңдау – бұл:
- а) «алтын сөздер» тәсілі;
 - б) «сабырлы тыңдаушы» тәсілі;
 - в) «қатынастар айнасы» тәсілі.
34. Қандай позициялар іскерлік тиімді сұхбаттасуға сәйкес келеді:
- а) Іскерлік қатынас кезінде сұхбаттасушы өзінің ойларына, күйзеліске беріледі;
 - б) тілдескенде серіктеске шешілетін мәселеге өзінің көзқарасын толығымен баяндауға мүмкіндік беріледі;
 - в) серіктес өзінің қалағанын ғана естиді;
 - г) тілдесу кезінде жақсы сөйлейтін сұхбаттасушы ең жақсы сұхбаттасушы болып табылады;
 - д) тыңдай алатын сұхбаттасушы ең жақсы сұхбаттасушы болып табылады;
 - е) барлық позициялар дұрыс;
 - ж) барлық позициялар дұрыс емес.
35. Жұмыстағы әріптес ұжымдағы микроклиматты жақсарту

мәселесі сұхбатында өзінің ой-өрісін көрсетуге талпынуда, жеке позициялары мен өзінің өмірлік тәжірибесіне сүйеніп қана талдау жасайды, барлық айтылғанға өзінің бағасын береді. Мұндай позиция:

- а) тиімді тілдесудің;
- б) тиімсіз тілдесудің белгісі болып табылады.

36. Қызмет көрсету саласы қызметкерінің қандай позициялары клиентпен сөйлескенде тиімді қарым-қатынас жасауға ықпал жасайды?

- а) өз қабілетінді әсерлі етіп көрсетуді ойлау;
- б) ескертулер жасау, айтылғанға түсінік беру, сөзін бөлу;
- в) мұқият тыңдау, сөзін бөлмеу, әңгімелесушіге өз ойын аяқтауға мүмкіндік беру;

г) клиенттің сөзіне және оның сыни ескертулерге шынайы қызығушылық таныту;

- д) өзінің жеке бас проблемаларына бас қатыру.

37. Іскерлік қарым-қатынас, іскерлік сұхбат табысына ықпал ететін позицияларды атаңыз:

- а) әңгімелесушінің қызығушылықтарын ескеру;
- б) тек қана өзің туралы айту;
- в) әңгімелесушінің жағымды жақтарын көру;
- г) жағдай мен ахуалға үйрену;
- д) әңгімелесушімен ортақ тіл табысу;
- е) өзінің «мен» дегенін бөліп көрсету;
- ж) адалдық пен ізгі ниеттілік таныту;
- з) өз көзқарасыңды таңу;
- и) адамгершіліктің «алтын» қағидасын ұмытпау.

38. Бутербродтың жасалу реттілігін сипаттаңыз.

39. Алмұрт пен алмаларды:

- а) жемісті бірнеше бөлікке кесе отырып, пышақ арқылы жейді;
- б) бүтін жемістен тістеп алып жейді;
- в) қабығын аршып, содан кейін бүтін жемістен тістеп алып жейді.

40. Пышақпен нені кесуге болады:

- а) мандариндерді;
- б) апельсиндерді;
- в) барлық жауап дұрыс;
- г) барлық жауаптар дұрыс емес.

41. Қанттың кесектерін қант сауыттан:

- а) қолмен;
- б) кішкентай қысқашпен;
- в) кішкентай қасықпен алады.

42. Үстел басында майлықты:

- а) мойнына орап алу керек;
- б) жағаға тығу керек;
- в) кеуде тұсына жаю керек;
- г) тізеге қою керек.

43. Тамақ жеп болған соң, шанышқы мен пышақты:

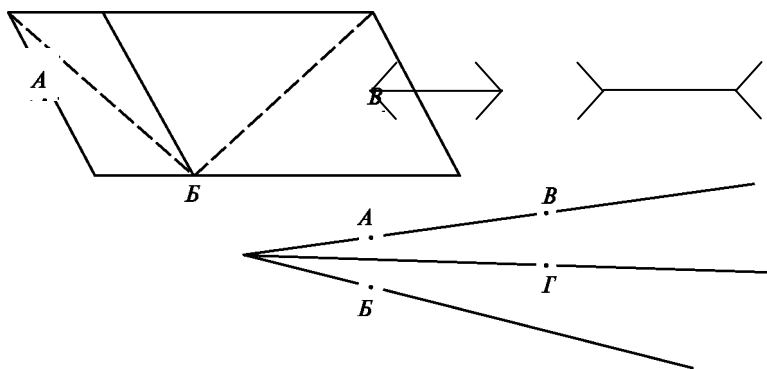
- а) тәрелкенің оң жағына бір-біріне қатарластыра қою керек;
 б) тәрелкенің екі жағына қою керек;
 в) тәрелкенің үстіне айқыш-ұйқыш етіп қою керек.
44. Ортақ тәрелкеге салынған нанды:
 а) қолмен;
 б) оң қолымен ұстаған шанышқымен;
 в) сол қолымен ұстаған шанышқымен;
 г) нан салынған ортақ тәрелкеде жатқан арнайы шанышқымен алады.
45. Неліктен сыйлықты берген адам туралы көптеген мағлұмат алуға болады?
46. Сыйлық сыйлағанда бастысы не деп ойлайсыз:
 а) бағасы;
 б) адалдық;
 в) тұспалдаушылық;
 г) қуаныш сыйлау ниеті.

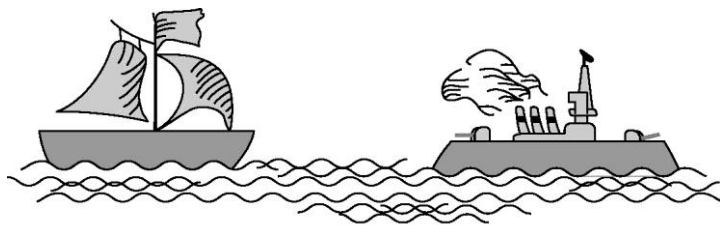
III. Тұлға және оның жеке ерекшеліктері.

1. Тұлға ұғымының мәнін ашыңыз.
2. 2-суретте сызықтар (а) және фигуралар (б) көрсетілген. Сызықтардың ұзындығы мен нүктелер арасындағы қашықтықты салыстырыңыз.
3. 3-суретте қос кескін көрсетілген. Мұнда қай жерде фон, қай жерде фигура екенін табыңыз.
4. 20 секунд ішінде сандары жазылған кестеге қарап оларды еске сақтап алыңыз. Содан кейін кестені алып қойыңыз және есте қалған барлық сандарды жазыңыз. Есте сақтаудың орташа нормасы 7 ± 2 .

14	89	51	37
63	95	44	12
92	42	26	68
24	39	82	73

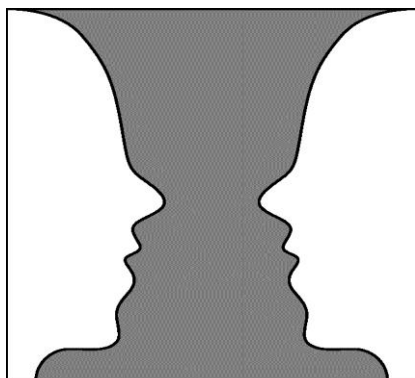
5. Жұп болып жұмыс істеніз. Қос-костан сөздер оқылады, оларды есте сақтап алу қажет. Содан кейін әрбір жұптың бірінші сөзі ғана айтылады, екінші сөзі параққа жазылады. Тексергеннен соң дұрыс жазылған сөздің қасына



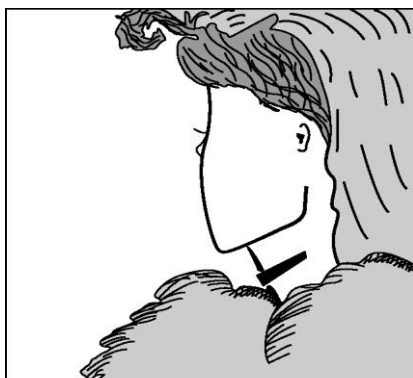


б

2 сурет. Мюллер-Лиердің иллюзиялары



а



б

3 сурет. Екілі суреттер

«+» таңбасын қойыңыз, егер сөз жазылмаған болса немесе дұрыс жазылмаса
«-» таңбасын қойыңыз.

Вариант № 1

Қуыршақ —
Тауық-жұмыртқа
қайшы — кесу
жылқы— шана
кітап— оқу
көбелек— шыбын
Күн — жаз
щетка — тіс

тышқан— ін
қар— қыс
әтеш —
сия— дәптер
сиыр— сүт
паровоз —
алмұрт— нәрсу
шам— кеш

Вариант № 2

қоңыз — кресло
қауырсын — су
көзілдірік—қате
шана — зауыт
балық — өрт
балта — кисель
сақина —балта

Құлып-уақыт
сіріңке— қой
үккіш— теңіз
кептер— әке
Құйғыш-
тарақ— жел
етік — қазан

Қай нұсқа тез есте қалғанын талдаңыз және неліктен?

6. Жүппен жұмыс істеңіз. Сөздерді тыңдап алыңыз және жазыңыз.

Махаббат, сіріңке, кездесу, сөре, мектеп, айырылысу, көсеу, сырқат, тақта, сессия, емтихан, сабын, достық, бұранда, қабырға, шәкіртақы, орамжапырақ, көрісу, мұржа, кірпіш, су, жатақхана, оқулық, терезе, жаңбыр, ес.

Қандай сөздер жақсы сақталды және неліктен.

7. Сөздер тізімін бір рет оқып шығыңыз, бетті жауып, есте қалған сөздерді жазыңыз.

Жуа	насыбайгүл
алхоры	Лимонад
жұмыртқа	Манго
қара	қамыр
бүлдірген	Ветчина
жаңғақ	Тәтті нан
асшаян	Сұлы
Тоник	жармасы
Майонез	

Сөздер санын санаңыз.

18 — 39 жас	норма — 10 сөз
40-59	9
60—69	8

8. Қараңғы бөлмеде шкафта 42 қызыл шұлық пен 24 көк шұлық жатыр.

Бір түсті жұп шұлық жасауға болатын қанша шұлық алу қажет?

9. Қағазда бір жағы жетіге тең болатындай екі бөлікке он екінші бөліңіз.

10. Аптаның бір күннің атауы «м» әрпінен кейін үшінші әріптен басталады. Осы күннің екінші әрпін жазыңыз.

11. Басты жұптағы байланысқа ұқсас, мағыналар арасындағы ара қатысын жақсы білдіретін сөздердің жұбын таңдаңыз:

Бағалы тас — ілдірік:

- а) бриллиант — көмір;
- б) сурет — жақтау;
- в) ағаш — тұрғын үй;
- г) тау — алқап.

Кәсіпкер — бизнес:

- а) пәтер иесі — пәтер;
- б) үлескер — корпорация;
- в) әкім — қала;
- г) импрессарио — театр.

Таңқурай — жидек:

- а) сиыр — өгіз;
- б) психология — ғылым;
- в) бүлдірген — құлпынай;
- г) кара бүлдірген — бақша.

12. 1-ден 20-ға дейін сандарды жаза отырып, сол кезде кері бағытта сандарды айтып отырыңыз. Нәтижені талдаңыз.

13. Жұппен жұмыс істеніз. Сұрақтарды дауыстап оқыңыз:

а) «портной», «подвал», «запал», «антракт» сөздерінің қайсысында «д» әрпі бар?;

б) «рот», «кот», «мот», «год», «крот» сөздер тізімінде «кот» сөзі екінші болады. Дұрыс па?

14. 3-суретте аяқ киімнің үш жұбы көрсетілген. Әрбір аяқ киімнің бауын көрсетіңіз.

15. Қандай анықтамалар мағына бойынша сәйкес келеді: а) эмоцияларға;

б) көңіл-күйге; в) құштарлыққа; г) қызбалыққа:

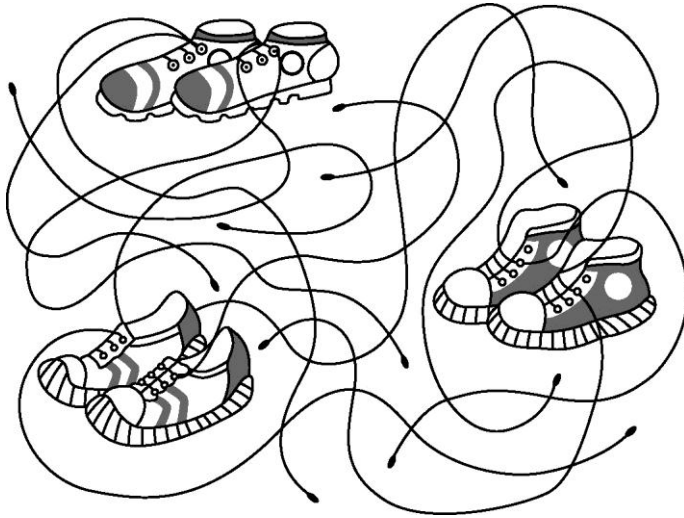
1) Кенеттен туындайтын күшті, қысқа мерзімді эмоциялық жай-күй;

2) Қажеттіліктерді қанағаттандыруға бағытталған ұзақ эмоционалдық жарқын, күшті жай-күй;

3) Адамның ойлары мен мінез-құлқына, іс-әрекетіне түр беретін ұзақ эмоционалдық жай-күй;

4) Адамның қоршаған ортаға және өзіне деген қарым-қатынас уайымын көрсететін көріністер.

16. Адамның «қолынан бәрі келу», «тау қопаруға дайын» эмоциялар:



Сурет. 3. Зейін қоюға арналған жаттығу

- а) астеник;
- б) стеникалық.

17. Мына жағдайларда эмоциялардың қандай түрлері орын алады:

а) «Бүгін менің көңіл күйім жоқ сияқты» — әріптестің клиентпен болған сәтсіз әңгімеден кейін айтқан сөзі;

б) «Екі апта бұрын бірегей марка көрдім. Өзімнің коллекцияма оны алғым келгені-ай, ақша дла жинай бастадым» (екі достың арасындағы әңгімеден);

в) Жанжалдасушылардың біреуі кенеттен орындықтан тұрып, оны бір жаққа лақтырып жібереді.

18. «Смотреть сквозь розовые очки», «Видеть все в темном цвете» сөздері нені білдіреді?

19. Холериктің, флегматиктің, сангвиниктің, меланхоликтің ең жарқын эмоцияларын сипаттаңыз.

20. Темпераменттің қандай типі үшін тұрақты және жайнақы көңіл-күй тән:

- а) холерик;
- б) сангвиник;
- в) флегматик;
- г) меланхолик.

21. Эмоциялардың көрінісі:

- а) тәрбиеге байланысты
- б) темпераментке байланысты;
- в) дағдыға байланысты;
- г) әдептілік пен тәртіп нормалары ережелеріне байланысты;
- д) барлық жауаптар дұрыс;

е) барлық жауаптар дұрыс емес.

22. Еріктік әрекеттер:

а) өзінің эмоцияларын көрсетуді бақылау дағдысында;

б) өзін-өзі ұстау дағдысында;

в) сабырлық танытуда көрінеді;

г) барлық жауаптар дұрыс;

д) барлық жауаптар дұрыс емес.

23. Сұхбаттасушының эмоциялық күйін біз:

а) қарым-қатынастың ауызша құралдары арқылы ;

б) қарым-қатынастың таңбалармен жазылған құралдары арқылы білеміз;

в) барлық жауаптар дұрыс;

г) барлық жауаптар дұрыс емес.

24. Ұсынылған анықтамалардың ішінен мағына бойынша сәйкес келетіндерді таңдаңыз: а) темпераментке; б) экстраболжамға; в) интроболжамға:

1) Өзінің сезімдеріне, әсерге және ойларға, сыртқы тыныштыққа бейімделу, естеліктерге бату;

2) психикалық қызметінің әсерлі сипаттамасы;

3) айналадағы болып жатқанға, сыртқы әсерлерге бейімделу, қарым-қатынасқа түсу жеңілдігі, тәуекелділік пен іс-әрекетке сүйіспеншілік.

25. Флегматикті сипаттайтын ерекшеліктерді көрсетіңіз:

а) жоғары белсенділік;

б) ұзақ еңбекке қабілеттілік;

в) жігерлілік;

г) зейіннің шоғырлануы;

д) ашуланшақтық;

е) тұйықтық;

ж) сабырлық;

з) көпшілдік;

и) мінез-құлықтың тұрақты түрлері;

к) ұшқалақтық;

л) тез кірісушілік;

м) іс-әрекет жұтандығы.

26. Ұсынылған анықтамалардың ішінен мағына бойынша сәйкес келетіндерді таңдаңыз: а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик:

1) Уайымға берілу, жігерсіз, танымайтын адаммен тілдескенде ұялшақтық пен жасқаншақтық, тез шаршағыштық, сөйлеу мен іс-қимылдың ұстамдылығы;

2) Жігерлі, іс-қимыл қарқындылығы, ұшқалақтық, көңіл-күйдің тез ауысушылығы, еңбекке қабілеттілігі, көшбасшылыққа бейім;

3) Жайбасарлық, зейіннің шоғырлануы, сабырлық, сыртқы көріністердің жұтаңдығы, байсалдылық, енжарлық, еңбекке қабілеттілік, байыптылық;

4) Ақкөңілділік, байсалдылық, көпшілдік, ымдау айқындылығы, күштарлықтың тез ауысуы, сәтсіздіктерді жеңіл уайымдау.

27. Холерикті сипаттайтын ерекшеліктерді көрсетіңіз:

- а) жігерлілік;
- б) ұстамдылық;
- в) көңіл-күйдің тұрақсыздығы;
- г) зейіннің шоғырлануы;
- д) көпшілдік;
- е) сергектік;
- ж) албырттық;
- з) бірқалыпты көңіл-күй;
- и) абыржыған көңіл-күй;
- к) мәнерсіз сөйлеу;
- л) жаңа жағдайға тез бейімделушілік;
- м) көптірме сөз.

28. Кестені толтырыңыз.

4-кесте

Темперамент түрлерін сипаттау

р/с №	Сипаттама	Холерик	Сангвиник	Флегматик	Меланхолик
1	Мінез-құлық				
2	Эмоциялық уайымдау				
3	Көңіл-күй				
4	Бейімделу				
5	Сабырлық				
6	Көпшілдік				
7	Сынға қарым-қатынасы				
8	Жаңалыққа қатынасы				
9	Мақсатқа жету қабілеттілігі				
10	Бейнелі салыстыру				

29. Адам мінезінің негізі:

- а) ерік;
- б) эмоциялар;
- в) темперамент;
- г) қабілеттілік.

30. Адам туралы «Солбыр», «Мінезі бар адам» дегенді естігенде немесе айтқанда, біз:

- а) темпераменттің қасиеттерін;
- б) эмоциялардың көрінісін;
- в) мінездің еріктік сапаларын тұспалдаймыз;
- г) барлық жауаптар дұрыс;
- д) жауаптар дұрыс емес.

31. Мақсатты іс-әрекеттерді жасау кезінде ішкі және сыртқы қиыншылықтарды женуді білумен айқындалған, адамның өз мінез-құлығын және қызметін саналы реттеу, — бұл:

- а) темперамент;
- ә) мінез;
- б) ерік.

32. Ұсынылған анықтамалардың ішінен, мағына бойынша сәйкес келетіндерді таңданыз: а) мақсатқа талпынушылыққа; б) сабырлыққа; в) дербестілікке; г) батылдыққа; д) қайсарлыққа:

1) адамның мерзімді, дәлелді және нақты шешімдерді қабылдау және оларды қоршаған ортада іске асыру ептілігі;

2) мақсатқа жету барысында кездесетін қиыншылықтармен біршама ұзақ күресте адамның өз күшін жұмылдыруға арқау болатын, еріктік қасиет;

3) адамның қойылған мақсатына жетуден алаңдата алатын, әр-түрлі ықпалдардың әсер етуіне берілмеу ептілігі;

4) адамдарға өз ойларымен, сезімдерімен, әрекеттерімен басқаруға көмектесетін, еріктік қасиет;

5) адамның өз әрекеттерін, жетуді талап ететін мақсаттарға бағындыру қабілеттілігі.

33. Қабылданған шешімдерді белсенді, ынталы және жүйелі орындауға бағытталған адамның еріктік қасиеті, — бұл:

- а) қайсарлық; ә) дербестік; б) атқарғыштық.

34. Төрт жыл бойы қыз бір институтке түсе берді, алайда әр жолы қажетті өту ұпай санынынан өткен жоқ. Бірақ бесінші түсу жылында оның арманы орындалды.

Қызда қандай негізгі еріктік қасиеттер басым? Жауапты дәлелдеңіз.

IV. Қарым-қатынастың психологиялық аспектілері.

1. Тұлғааралық қарым-қатынастың түрлерін таңданыз:

- а) бұйрықты;
- ә) интерактивті;
- б) манипулятивті;
- в) сезгіштік;
- г) сұхбатты;
- ғ) барлық жауаптар дұрыс;
- д) барлық жауаптар дұрыс емес.

2. Қағидаларды (өзара қарым-қатынас ережелерін) ұстануда мүмкін сұхбат: а) «осында және қазір» қағидасы; б) сенімділік қағидасы; в) тепе-

теңдік қағидасы; г) мәселелік қағидасы; д) дараландыру қағидасы. Қасиеттердің қайсысы әрқайсысына сәйкес келетінің анықтаңыз:

- 1) серіктестің тұлғасын бағалаусыз оның ниеттеріне сенім арту;
- 2) әңгімелесушінің эмоциялық күйіне психологиялық икемделу, өз эмоцияларға бақылау жасау;
- 3) қарым-қатынас ортақ мәселелерді және шешілмеген сұрақтарды талқылауға бағытталған;
- 4) бөтен пікірге сүйенбей, өз атынан әңгімені жүргізу қажеттілігі, өз сезімдерді және ықыластарды білдіру;
- 5) серіктесті, өзіне тең, өз пікіріне және жеке шешімге ие болуға құқылы сияқты қабылдау.

3. Орыс ойшыл П.Я.Чаадаевтың, басқа жаратылғандармен қарым-қатынастан айырылғандар, өздерінің табиғаты туралы ойланбай, шөп жұлатын еді деген сөздерін қарым-қатынас функцияларының қайсысы растайды:

- а) прагматикалық;
- ә) құрастырушы;
- б) растау;
- в) тұлғааралық қарым-қатынасты ұйымдастыру және қолдау;
- г) ішкітұлғалық.

Жауапты дәлелдеңіз.

4. Қарым-қатынас түрлеріне жатады:

- а) «маскалардың байланысы»;
- ә) вербальды қарым-қатынас;
- б) рөлдік қарым-қатынас;
- в) іскерлік қарым-қатынас;
- г) вербальды емес қарым-қатынас;
- ғ) дүнияуи қарым-қатынас;
- д) барлық жауаптар дұрыс;
- е) барлық жауаптар дұрыс емес.

5. Ұсынылған қасиеттердің ішінен, мағына бойынша сәйкес келетіндерді таңдаңыз: а) қарым-қатынастың коммуникативті жағына; б) қарым-қатынастың интерактивті жағына; в) қарым-қатынастың сезгіштік жағына:

- 1) тұлғааралық өзара әрекеттестікті ұйымдастыруға жасалған қарым-қатынас.
- 2) серіктестер арасында ақпаратпен өзара алмасуда, білімдерді, пікірлерді, сезімдерді беру және қабылдауда танылатын қарым-қатынас.
- 3) адамдардың бір-бірін қабылдау, бағалау және түсіну арқылы танылатын қарым-қатынас.

6. Сізді клиентпен сұхбат күтіп тұр. Сіз тұлғааралық қарым-қатынастың қандай түрін қалайсыз? Жауапты дәлелдеңіз.

7. Рөл дегеніміз не? Сізге бір күн ішінде қандай рөлдерді орындауға тура келеді?

8. Адам туралы бірінші әсерге ықпалын тигізеді:

- а) білім;
- ә) әлеуметтік мәртебе;
- б) сыртқы келбет;
- в) жасы;
- г) жүріс-тұрыс мәнері;
- ғ) барлық жауаптар дұрыс;
- д) барлық жауаптар дұрыс емес.

9. Жағымды адамға — өзінің жақсы жақтарын, ал жағымсыз адамға — өзінің кемшіліктерін қосу:

- а) ореол әсері;
- ә) кескін әсері;
- б) болжау әсері.

10. Бәріне мәлім, қабылдаудың психологиялық тетіктері болып саналады: а) сәйкестендіру; б) эмпатия; в) аттракция; г) рефлексия.

Қандай қасиеттер аталған қабылдау тетіктеріне сәйкес келеді:

1) серіктестің мәселелеріне эмоционалды жауап қату; адамның ішінде не болып жатқанын, нені уайымдайтынын, оқиғаларды қалай бағалайтынын елестете білу;

2) басқа адамға жақсы сезімнің пайда болуына негізделген, тану нысанын ұсынады;

3) серіктесті өзімен теңдестіру. Өзінді оның орнына қою талпынысы негізінде басқа адамның мінез-құлығын және дағдыларын түсінуге болады;

4) Адамның, қарым-қатынас бойынша серіктеспен қалай қабылданатынын елестету мүмкіндігі. Бұл тек қана басқаны білу ғана емес, бұл басқасы сізді қалай түсінетінің білу.

11. Эмпатияның ең жоғарғы түрі не болып табылады? Өз тобыңыздың мысалында эмпатияның ең жоғары түрінде көрінуін талдаңыз.

12. Сұхбаттасқа біздің «теріге» кіруді және ішінде жүре тұруды ұсынғанда, қабылаудың қандай психологиялық тетігі «қосылады»?

13. Сізге жиі жолығатын таптаурындардың мысалдарын келтіріңіз.

Э. Берн тәртіптің үш түрлі тәсілін бөліп шығарды: *ата-ана; бала; ересек*. Осы тәртіп тәсілдеріне қандай қасиеттер сәйкес келеді:

а) айқын, нақты жағдайды талдайды, логикалық ойлайды, эмоцияларға берілмейді. Қарым-қатынаста максималды көңіл бөледі;

ә) барлығын біледі, барлығын түсінеді, ешқашан күдіктенбейді, барлығынын талап етеді, барлығына жауап береді. Екпіндері айыптаулы және тоқтатулы. Қабағы түюлі, бет әлпеті алаңдаулы. Әңгімелескенде жиі «сұсты сұқ қол» қолданады;

б) эмоционалды, албырт, логикасы жоқ, болжауға келмейтін, кенеттен

елгезек.

15. Қарым-қатынас жақтарының қайсысы серіктестер арасында пікірлермен және ақпаратпен өзара алмасумен, білімдерді, пікірлерді, сезімдерді берумен сипатталады:

- а) қарым-қатынастың коммуникативті жағы;
- ә) қарым-қатынастың интерактивті жағы;
- б) қарым-қатынастың сезгіштік жағы.

16. Вербалды емес сигналдардың саны және сапасы тәуелді:

- а) жастан;
- ә) жынысынан;
- б) әлеуметтік мәртебеден;
- в) темперамент түрінен;
- г) ұлтынан;
- ғ) барлық жауаптар дұрыс;
- д) барлық жауаптар дұрыс емес.

17. Кинесика зерттейді:

- а) қарым-қатынас барысындағы жанасуларды;
- ә) адамның сыртқы танылуы;
- б) сұхбаттастардың кеңістікте орналасуы.

18. Сіз, ымдарды олардың жиынтығында «оқу» және олардың танылуларының мәнмәтінінде түсіндіру керектігімен келісесіз бе:

- а) ия;
- ә) жоқ.

Жауапты мысалдармен түсіндіріңіз.

19. Қандай езу шын қуанышты айғақтайды:

- а) босаңсынған езу;
- ә) ұялған езу;
- б) жымию.

20. Искерлік қарым-қатынас барысында серіктестің жоғарыдан төменге қарауы:

- а) сенімсіздік;
- ә) үстемдік пен тәкаппарлық;
- б) жасырын бақылау.

21. Искерлік қарым-қатынас барысында серіктестің қарауы тіке, беті толығымен сұхбаттасқа қаратылған. Бұл:

- а) жек көрушілік;
- ә) сұхбаттасқа назар аудару және оны қабылдау;
- б) айқын сыйламаушылық таныту.

22. Қол алысуға берілген тік қол:

- а) үстемдік;
- ә) серіктестік қатынас;
- б) бағындыруға ұмтылыс.

23. Жабылу ымы әдетте келесі ұстанымда танылады:

- а) кеудеде түйістірілген қолдар;
- ә) санның үстіндегі қолдар;
- б) иекті қолмен тіреу.

24. Ашықтық ымы — бұл:

- а) ағытылған пенжек;
- ә) түйістірілген аяқтар;
- б) серіктеске қарай ашылған қолдың ашық алақандары;
- в) орындықтың үстінде толықтай емес отырыс;
- г) барлық жауаптар дұрыс;
- ғ) барлық жауаптар дұрыс емес.

25. Белсенді әрекет ету ықыласын сипаттайтын ым, келесі ұстанымда танылады:

- а) түйістірілген аяқтар және қолдар;
- ә) басты бір жаққа қарай еңкейту;
- б) санның үстіндегі қолдар.

26. Сұхаттас жағынан сыни баға әдетте келесі ым арқылы танылады:

а) кеудеде түйістірілген қолдар;
ә) сұқ саусақ жақ бойында созылған, ал қалғандары иек астында орналасқан;

б) алақанмен ауызды жабуу.

27. Орындық үстінде толық емес отырыс, дене алға қарай еңкейілген, қолдар тізеге тірелген, ал аяқтар — жерде, бір аяқ екінші аяқты артта қалдырып, алға қарай сәл шыққан, келесі қалыпты сипаттайды:

- а) ашықтық;
- ә) дайындық;
- б) қорғаныс.

28. Таңғалу кезінде:

- а) қастар көтеріңкі;
- ә) көздер кең ашылған;
- б) ауыз сәл ашылған;
- в) барлық жауаптар дұрыс;
- г) барлық жауаптар дұрыс емес.

29. Егер серіктес қарым-қатынас барысында көзілдірігін мұрынның ұшына жылжытса, қарауын көзілдірік үстінен жіберсе, артқа қарай ауып, сұқ саусағын жақ бойында созып, ал қалғандарын иек астында орналастырса, бұл:

- а) Белсенді әрекет ету ықыласы;
- ә) сыни бағалау;
- б) ойға түсушілік.

30. Егер серіктестің басы сәл ғана бір жаққа қарай еңкейсе, бетінде ашық езу, орындық үстінде толықтай отырыс, көздер кейде бастың сәл ғана байқаулы бас изеуімен бірге сәл жабылса, бұл:

- а) мәселеге еліктіргендік;
- ә) сенім арту және келісім;
- б) қысылу және сенімсіздік.

V. Искерлік қарым-қатынастағы қайшылықтар.

1. Жеке және әлеуметтік мысалдарын сипаттаңыз. Олардың алдын алу мүмкін шараларын анықтаңыз.

2. Қайшылықтың әр-түрлі түрлеріне мысал келтіріңіз және олардың пайда болу себептерін анықтаңыз.

3. Ішінде қайшылық бар ертегілерді, аңыздарды естеріңізге салыңыз, және басты кейіпкерлердің мінез-құлықтарын талдаңыз.

4. Сіз бұл мәтелді қалай түсінесіз: «Жаман бейбітшілік жақсы ұрыстан артық».

5. Мағыналы қасиеттердің қайсысы түсініктерге сәйкес келетінін анықтаңыз: а) қайшылық; б) ішкітұлғалық қайшылық; в) тұлғаралық қайшылық; г) топарасындағы қайшылық; д) топ пен тұлға арасындағы қайшылық:

1) адамдар арасындағы көзқарастардың, мүдделердің, мақсаттардың үйлесімсіздігінен пайда болатын қайшылық;

2) қарым-қатынас бойынша серіктестердің қарама-қарсы бағытталған мақсаттардың, мүдделердің, пікірлердің, көзқарастардың соқтығысуы;

3) Адамда бір-біріне қарама-қайшы мүдделердің, ұмтылыстардың, қажеттіліктердің бар болуымен байланысты, оның өз өміріндегі қандай-да бір жағдайлармен қанағаттанбаушылық күйі;

4) Әр-түрлі топтардың қарама-қарсы бағытталған мүдделерінің соқтығысы;

5) Жеке тұлғаның үміттері мен топтағы қалыптасқан қарым-қатынас үлгілері арасында келіспеушіліктер.

6. Қайшылықтың пайда болуына жағдай жасайтын себептерді белгілеңіз:

а) серіктестер арасындағы біреудің сөзуарлығы;

ә) коммуникативті кедергілер;

б) серіктестің тұлғалық-жеке ерекшеліктері;

в) жөнсіздік;

г) эмоционалдық күйді бақылай алмау;

ғ) барлық жауаптар дұрыс;

д) барлық жауаптар дұрыс емес.

7. Конфликтогендер — бұл әрекет (әрекетсіздік) сөздері:

а) қайшылықтың пайда болуына жағдай жасайды;

ә) қайшылықтың пайда болуына кедергі болады;

б) қайшылықты шешуге көмектеседі.

8. Қандай жағдай сипаттайтының анықтаңыз: а) ішкітұлғалық қайшылықты; б) тұлғааралық қайшылық;

1) қызметтік борышына қарамастан, ұйым басшысында, бағыныштылардың біреуіне туыстық сезім танытуда пайда болатын қайшылық;

2) сыйлықақы жайында басшы мен бағынышты адам арасындағы қайшылық.

9. «Екі жақтың мүдделерін қанағаттандыратын шешімді іздеу» — бұл:

- а) келісім;
- ә) серіктестік;
- б) жалтару;
- в) бәсекелестік;
- г) бейімделу.

10. Ұсынылған қасиеттердің ішінен мағынасы бойынша сәкес келетіндерді таңдаңыз: а) серіктестікке; б) келісімге; в) жалтаруға; г) бәсекелестікке; д) бейімделуге:

- 1) өз мүдделері үшін ашық күрес;
- 2) екі жақтың мүдделерін қанағаттандыратын шешімді іздеу;
- 3) қайшылықты шешпей, одан шығуға тырысу;
- 4) өзара көнулер арқылы келіспеушіліктерді реттеу;
- 5) өз мүдделерінен бас тартып, келіспеушіліктерді басу тенденциясы.

11. Келісімге сәйкес келетін ұстанымдарды көрсетіңіз:

- а) жақтардың біреуі айтарлықтай билікке және авторитетке ие;
- ә) екі жақ та бірдей билікке ие;
- б) екі жақ та бір нәрсеге қалайды, және бұл қалауды қанағаттандыру жоғары мағынаға ие;
- в) басқа таңдау болмағанда және аяматын еш нәрсе жоқ;
- г) басқа шешімді шығаруға уақыт болмағанда, уақытша шешім шығару мүмкіндігі;
- ғ) жақтардың біреуі, байланысты жалғастыру үшін маңызды негіздер жоқ деп санайды.

12. Қандай мінез-құлық стратегиясы кезінде тыңдау мүмкіндіктері дамиды, дәлелдеу дағдылары пайда болады, өз эмоцияларын ұстай білу ептілігі қалыптасады, бірлесіп жұмыс жасау тәжірибесі пайда болады:

- а) келісім;
- ә) серіктестік;
- б) жалтару;
- в) бейімделу;
- г) бәсекелестік.

13. Бейімделуге сәйкес келетін ұстанымдарды көрсетіңіз:

- а) шындық сіздің жағыңызда;
- ә) қайшылықты қалаған тәсілмен шешу үшін биліктің жетіспеушілігі;
- б) өз көзқарасты қорғағанша, серіктеспен жақсы қарым- қатынасты сақтау артық;

- в) қайшылықтарды ашық талқылау жағдайдың шиеленісуіне әкеледі;
- г) келіспеушілік тақырыбы маңызсыз және болған жағдай уайымдатпайды.

14. Қайшылық жағдай уақытында дұрыс тәртіп ұстанымдарын көрсетіңіз:

а) өз пікіріңізге көндіру барысында, серіктестің ынтасынан бас тартпаңыз. Әр-түрлі ұсыныстарды қарастырыңыз, барлық «дұрысты» және «бұрысты» бағалаңыз;

ә) өз үстемдігіңізді көрсетіңіз;

б) өзіңізге басқыншылыққа басқыншылықпен жауап беруге жол бермеңіз;

в) қайшылықты шешуші нәтижеге тәуелсіз, серіктеспен қатынастарды бұзбауға тырысыңыз;

г) серіктестің теріс эмоционалдық күйіне жиі назар аударуға тырысыңыз: «Неге ашулысың?», «Олай абыржудың қажеті жоқ!»;

ғ) серіктеске сәйкестендіру тетігін қосуды ұсыныңыз: «Егер Сіз менің орынымда болсаңыз, қандай іс-әрекеттер қабылдайтын едіңіз?».

15. Қайшылық жағдайында нені болдырмау қажет:

а) өз еңбектеріңізді арттыру;

ә) серіктеске көптеген наразылықтарды айту;

б) серіктестің жақсы ниеттерінен негіздеу;

в) барлығына тек өз позициядан қарау;

г) қарым-қатынас бойынша серіктес мүдделерін ескеру;

ғ) серіктесті сыни бағалау.

6.3. РЕФЕРАТ ПЕН БАЯНДАМА ТАҚЫРЫПТАРЫ

19. Искерлі әйелдің киімі және сыртқы келбеті

20. Басшының этикеті.

21. Күнделікті қызмет ісінде жыныстың психологиялық ерекшеліктері.

22. Искерлік қарым-қатынас жүйесінде жазбаша іскерлік қарым-қатынастың мәні.

23. Искерлік қарым-қатынастардың тиімділігін қамтамасыз етуде іскерлік амалдарының рөлі.

24. Искерлік амалдардың рөлі.

25. Искерлік амалдарды ұйымдастыруға этикет талаптары.

26. Үстел үстіндегі тәртіп.

27. Гастрономиялық этикет.

28. Искерлік салада кәдесыйлар және сыйлықтар.

29. Телефондық әңгімелердің мәдениеті.

30. Искерлік қарым-қатынас этикасын қамтамасыз етуде сөйлеу мәдениетінің мәні.

31. Адамның танымдық қызметі.

32. Түйсіктердің және қабылдаулардың танымдық рөлі.
33. Адам өміріндегі есте сақтай алудың мәні.
34. Табысты кәсіби қызметтегі есте сақтай алудың рөлі.
35. Ойлау есептерін шешу және тұлғаның шығармашылық қызметі.
36. Күнделікті өмірде және кәсіби қызметте зейіннің мәні.
37. Адамның эмоционалды.
38. Әсемдіктің ғылым ретіндегі даму тарихы.
39. Антикалық әсемдік.
40. Византикалық әсемдік.
41. Ежелгі орыс әсемдігі.
42. Батыс Еуропаның ортағасыр әсемдігі.
43. Жаңғыру дәуірінің әсемдігі.
44. Ағарту дәуірінің әсемдігі.
45. Қызмет көрсету саласындағы әсемдік рөлі.
46. Бизнес саласындағы әдептің орны.
47. Дәстүрлі қоғамның іскерлік қарым-қатынас әдебі.
48. Конфуций іліміндегі іскерлік қарым-қатынас әдебі.
49. Батысеуропалық мәдениетіндегі іскерлік қарым- қатынас әдебі.
50. Қазіргі кәсіпкерлікте адамгершілік ережелерінің мәні.
51. Қазіргі қоғамда адам тәртібін жөнге салудың түрлері.
52. Іскерлік өмірде рұқсат карточкаларының рөлі және функциялары.
53. Іскерлік этикет және қызметтік бөлмені әсемдік қабылдау.
54. Іскер адамның беделі.
55. Іскер ер кісінің киімі және сыртқы келбеті.
56. Адамның еріктік қасиеттері және олардың кәсіби мансапты кұрудағы мәні.
57. Қарым-қатынас — адам болмысының негізі.
58. Іскерлік қарым-қатынастың жетістігі.
59. Кәсіби қызметте вербальді емес қарым-қатынас құралдарының рөлі.
60. Даулы тұлға.
61. Тәртіпті өдігінен реттеу қайшылықсыз қарым-қатынастың негізі ретінде.
62. Қайшылықты шешуде басшының рөлі.
63. Ұйымда қайшылықтардың алдын алу.

ҚОРЫТЫНДЫ

Танымал француз жазушы-өсиетші Ф.Ларошфуко байқағандай, кеңес беруге болады, бірақ оны қолдану ептілігін беруге болмайды. Сондықтан оқылатын пәннен алынатын білім соммасы ғана емес, өздігінен дамуға және өздігінен жетілуге қабілеттілік те маңызды. Қазіргі өмірде өздігінен дамусыз, өмірдің белсеңді көзқарасын қалыптастырусыз, кәсіби даму және іскерлік табыс мүмкін емес. Ол үшін жас адамға өз тәжірибесінің таптаурындарын қайта ойластыруға дайындығы және ӨЗАРА ТҮСІНІСТІККЕ негізделген жаңа тәртіп үлгілерін игеру қажет. Қарым-қатынас кезінде болатын өзара түсіністік кез-келген істің қажетті және басым бөлшегі болып табылады. Вавилондық мұрананы салу туралы библиялық аңыздарда, Құдай, тым өршіл жобаны жүзеге асыруға кедергі жасау үшін, тілдерді араластырған, яғни өзара түсіністікті бұзған.

Іскерлік қарым-қатынас этикетін зерттегенде, қарым-қатынастың сәттілігі, сұхбаттасқа деген адалдықтан және тілектестіктен аса тәуелді екенін есте сақтаған жөн.

Бүгін адамның психологиялық мәдениетінсіз, мамандардың кәсіби біліктілігі мүмкін емес екенін ұмытпаған жөн.

Нарықтық қатынастардың дамуымен байланысқан, әлеуметтік-экономикалық шарттар, таңдаған қызмет саласында кәсіби өзін-өзі анықтауда және өзін-өзі танытуда жеке тұлға белсеңділігінің маңыздылығын жоғарлатуға жағдай жасайды. Бүгінгі таңда тұлға болып қалыптасудағы маңызды сәт, өзін тек кәсіби білімдерді және ептіліктерді меңгерген ғана емес, адмгершілікке, өзімен басқара білу ептілігіне, өзара әрекеттестік ережелерін және қағидаларын сақтауға негізделген, коммуникативті дағдыларды дамыту және жетілдіру негізінде болашақта өндірістік қарым-қатынастың ізгілендіруін қамтамасыз етуге қабілетті, әлеуметтік бейімділікке дайын маман ретінде дамыту және қалыптастыру болып табылады.

Кәсіби қызмет, адам шешуге ұмтылатын, көптеген мәселелік жағдайлардан тұрады. Біреуіне бірнеше дайын шешімдердің ішінен ең дұрысын таңдауды талап ететін жағдайларды шешуге жеңілдірек; басқасына қандайда бір жаңашылдықты, баламаны ұсыну жеңілдірек; үшіншісі ойлаудан гөрі, іс-әрекет жасауды артық көреді және т.б. Адамның күнделікті ойлау қабілеттері күрделі жағдайдан шығудың стратегиясын табуға көмектеседі.

Егер кәсіби қызметтің ерекшелігі адамнан оған тән емес ойлау қабілеттерді қолдануды талап етсе, ол жайсыздықты сезінеді және бұл мамандықта табысқа жетпейді. Өз кезегінде бұл, өзінді, өз мүмкіндіктерінді, қабілеттіліктерінді, кәсіби мүдделерінді және бейімділіктерінді тану қажеттілігін қайта дәлелдейді.

Кәсіби қызметте адамдар бір-бірімен өзара әрекеттестікке түседі. Біреулері жиі өзара әрекеттестікке түскісі келеді, басқалары — сирек, өз мәселелерін өз бетінше шешеді. Осылайша, жеке қызмет стилін қалыптастыру оның тиімді орындалуына себеп болатын, өзіне өзінің жеке ерекшеліктерін білуді, қозғыштарға жауап қайтару тәсілдерін, өз тәртіппен басқару құралдыры арқылы оңды нәтижеге әкеле алатын, психика қасиеттерін қосуды қамтиды.

Қызмет көрсету және бизнес саласындағы маман ісінде қарым-қатынас бойынша, жұмыс уақытында қарым-қатынасқа жұмсалған уақыт бойынша да, өндірістік мақсаттарға жету үшін маңыздылығы бойынша да жетекші орындардың бірін алады.

Сондықтан сіз үшін, құрметті кәсіби білім мекемесінің оқушылары мен түлектері, өз жұмыстарыңыздың тек техникалық жағын жақсы білу мен игеру ғана емес, клиенттермен мамандандырылған өзара әрекеттесуді меңгеру де маңызды.

Адамның берілген мамандыққа «сәйкестік» дәрежесі, нақты өндірістік жағдайында еңбек субъектісінің өзіндік «реакцияларын» көрсететін, кәсіптік маңызды қасиеттерден, және оларды игеру дәрежесінен тәуелді.

Кәсіптік маңызды қасиеттер ретінде, қызметтің тиімділігіне және оның сәтті игерілуіне әсер етуші, қызмет субъектісінің жеке қасиеттері тұспалданады. Оларға жатады:

«...жүйке жүйесінің жеке-тұрпаттама қасиеттері (қозу және тежелу, салмақтық, елгезектік);

Сенсорлы және сезгіштік қасиеттер (есту, көру, дәм сезу, иіс сезу және тактильді анализаторлардың абсолютті сезімталдық шектері);

Аттенциондық қасиеттер (зейін қою, зейін төзімділігі, зейін аудару шапшаңдылығы, зейіннің таралу кеңістігі);

психомоторлық қасиеттер (күш, жылдамдық, шыдамдылық, нақтылық, қимылдың ырғақтылығы);

мнемикалық қасиеттер (жады көлемі, есте сақтау жылдамдығы, есте сақаудың беріктігі, жаңғыртудың дәлдігі және жылдамдығы);

имажинитивті қасиеттер (шығармашылық елестету);

ойлау қасиеттері (ойлау процесінің илгіштігі, жылдамдық, дербестік, үнемділік, кеңдік, тереңдік, тізбектік, ойлаудың сыншылдығы);

еріктік қасиеттер (мақсаткерлік, қайсарлық, жігерлілік, батылдық, табандылық, бастамашылдық, тәуелсіздік, төзімділік және сабырлық)».

Қызмет көрсету және бизнес саласындағы қызметкерлердің кәсіби біліктілігінің психологиялық көріністері коммуникативті қасиеттерді

қосады:

- қарым-қатынас жасауға ықылас және біліктілік;
- тыңдауды және сөйлеуді қабылдауға позитивті жүріс-тұрыс;
- өз эмоцияларға ие болу;
- қарым-қатынас бойынша серіктестермен сұхбат жасау білу және сұхбатта психологиялық жайлылықты сақтауға тырысу.

Бұл және өзге де қасиеттер берілген кәсіби ортада маңызды болып табылады, себебі қазіргі өмір азаматтардың мүдделеріне және қажеттіліктеріне жауап беретін, оларға жаңа сапалы деңгейде қызмет көрсету есебін қояды.

Сондықтан тиімді қызмет атқару үшін маманға клиенттердің нақты топтарының сұраныстарын және қажеттіліктерін, олардың сапаға талаптарын түсіну қажет және олармен байланысты орнатуды білу және қызмет көрсету барысында туындаған жағдайларға икемді жауап қайтару.

Осыған орай тағы да ескертеміз, кәсіби білім мекемесінің оқушыларына да, түлектеріне де жалпы психологиялық мәдениеттің білімдері және дағдылары, кәсіби әдеп білімдері, қазіргі маманның кәсіби тәртіп моралінің маңызды жағын — іскерлік этикетті білу және істеу білу қажет.

Мамандырылған, білікті мамандарсыз ешбір ұйым өз мақсаттарына жете алмайды және бәсекелестік жағдайында тірі қалмайды. Бүгін тәжірибелі басшы көп уақытты, клиенттермен, бағыныштыларымен, әріптестермен және бастықтармен қарым-қатынас жасау кезінде пайда болатын, психологиялық есептерді шешуге жұмсайды. Қарым-қатынас мәдениеті, оның ішінде адамның адамгершілік және психологиялық мәдениеті, көбінде оның азамат және жоғарыдеңгейлі маман болып қалыптасу тиімділігін анықтайды.

Нарықтық экономиканың және нарықтық қатынастың даму барысында білімнің құндылығы күн сайын жоғарлайды. Пайдасыз білімдер жоқ, ал білім алу үрдісі — өзін-өзі тануға және өзін-өзі жетілдіруге жақсы жағдай.

«Іскерлік қарым-қатынас этикеті» оқу құралындағы материалды оқығаннан кейін, көбісі сізге танымал және айқын болып, ал кейде қажетсіз немесе өте қарапайым көрінді. Бірақ тәжірибеде қарым-қатынас облысында және адамдармен құрылымдық өзара әрекеттікті құруда көп қателер жасалады. Берілген оқу құралы табысқа жету жолында сізге көптеген қателерден сақтануға көмектеседі.

Желгі қытай даналығында осылай делінген: «Жолды жүруші жеңеді». Осы оқу құралының авторы және баспаның редакторлар тобы сізге сәттілік тілейді.

¹Кәсіби білім энциклопедиясы: В 3 т. / С.Я.Батышевтың ред.. — М., 1998. — 394 б.

МАЗМҰНЫ

Кіріспе	3
1 бөлім. Әсемдік және әдептік мәдениет	6
1.1. Әсемдік мәдениет туралы жалпы мәліметтер	6
1.2. Әсемдік мәдениеттің салалары	9
1.3. Әсемдік тәрбие	12
1.4. Әдептік мәдениет туралы жалпы мәліметтер	13
1.5. Кәсіби әдеп	16
2 бөлім. Іскерлік адамның этикеті мен беделі	19
2.1. Іскерлік этикет және оның қағидалары	19
2.2. Сөдік этикет	22
2.3. Ымдар немесе вербальды емес этикет	28
2.4. Телефондық қарым-қатынастың мәдениеті	30
2.5. Іскерлік сұхбат	33
2.6. Іскерлік қатынасхаттар	41
2.7. Іскерлік өмірдегі рұқсат карточкалары	44
2.8. Іскерлік хаттама	46
2.9. Үстел басындағы тәртіп	50
2.10. Жұмыс ғимаратының ішкі көрінісі	53
2.11. Іскерлік саладағы және күнделікті өмірдегі кәдесыйлар мен сыйлықтар	56
2.12. Іскер адамның беделі	59
2.13. Іскерлік қатынастың этикеті	67
2.14. Ұлттық әдептің ерекшеліктері	69
3 бөлім. Тұлға және оның жеке ерекшеліктері	73
3.1. Адам психологиясы	73
3.2. Тұлғаның эмоционалды дүниесі	87
3.3. Тұлғаның мінезі және темпераменті	92
4 бөлім. Іскерлік қарым-қатынастың психологиялық көріністері	102
4.1. Қарым-қатынас — адам болмысының негізі	103
4.2. Қарым-қатынас барысындағы қабылдау рөлі	109
4.3. Қарым-қатынас барысындағы түсіністік	114
4.4. Қарым-қатынас өзара әрекеттестік ретінде	117
4.5. Вербальды және вербальды емес қарым-қатынас	120
5 бөлім. Іскерлік қарым-қатынастағы қайшылықтар	129
5.1. Қайшылық және оның құрылымы	129
5.2. Қайшылықтардағы эмоционалды әрекет жасау және өзін-өзі	

реттеу.....	132
5.3. Қайшылықтар кезіндегі стратегия және тәртіп ережелері..	134
6 бөлім. Іскерлік этикеттің ережелерін меңгеруге арналған тәжірибелік сабақтар	137
6.1. Психологиялық ТЕСТтамалар.....	137
№ 1 тест. Өз ойларыңызды баяндай аласыз ба?	137
№ 2 тест. Сіз тез тіл табыса алатын адамсыз ба?	138
№ 3 тест. Сізбен қарым-қатынас жасау жанға жайлы ма?	141
№ 4 тест. Іскерлік қарым-қатынас барысында вербалды емес компоненттермен меңгеру деңгейі	142
№ 5 тест. Сіз тыңдай аласыз ба?	142
№ 6 тест. Темперамент түрі	143
№ 7 тест. Сіз жігерлі адамсыз ба?	146
№ 8 тест. Коммуникативті және ұйымдастырушы қабілеттіліктер (КҰК).....	147
№ 9 тест. Эмоционалды сезімталдық	151
№ 10 тест. Сіздің іскерлік қарым-қатынастағы стиліңіз	153
№ 11 тест. Қайшылық барысында тәртіп стратегиясы	156
6.2. Жаттығулар, ТЕСТтар және жағдайлы тапсырмалар.....	157
6.3. Реферат пен баяндама тақырыптары	179
Қорытынды.....	181
Әдебиет	185

Шеламова Галина Михайловна
Іскерлік қарым-қатынас этикеті
Оқу құралы

Редакторы *Ж.Көшербаева*
Жауапты редактор *С. И. Фрольцова*
Техникалық редактор *Н.И.Горбачева*
Компьютерлік беттеу: *Р.Ю.Волкова*
Қателерді жөндеушілер *О. Н. Тетерина, Н. С. Седова*

№ 107107573 шығ.. Мөрге қол қойылған 03.03.2014. Пішім 60 X 90/16.

№ 1 офс. қағаз. Офсетті басылым. «Таймс» гарнитурасы. Шарт. бас. б. 12,0.

Тиражы 500 дана. № тапсырыс

ЖШС «Издательский центр «Академия». www.academia-moscow.ru 129085,

Мәскеу, Мира д-лы, 101В, 1 бет.

Тел./факс: (495) 648-0507, 616-00-29.

Санитарлық-эпидемиологиялық қорытынды № РОСС RU. АЕ51. Н 16474 05.04.2013.

ААС «Первая образцовая типография» баспасының электрондық құрылығыларынан басып шығарылған.