

Қарағанды Мемлекеттік Медицина Университеті  
Психология негіздері мен Коммуникативтік дағдылар кафедрасы

# Қарым-қатынас ПСИХОЛОГИЯСЫ

Орындаған: 1-001 топ, Ганиева А.Б.  
Тексерген: Жакишева Г.С.

Қарағанды 2016



## Жоспар:

- 1. Қарым-қатынас, құрылымы және функциялары
- 2. Қарым-қатынастың трансактілі анализі
- 3. Вербалды және вербалды емес қарым-қатынас



- “Для успеха в жизни умение общаться с людьми гораздо важнее обладания талантом.. ”

(Джон Лаббок)

# 1. Қарым-қатынас, құрылымы және функциялары

*Қарым-қатынас* – бір адамның басқа адамдармен қоғам мүшесі ретінде өзара әрекеттесуінің арнайы формасы. Қарым-қатынас барысында адамдардың әлеуметтік байланысы, бір-біріне деген қарым-қатынасы жүзеге асады. Қарым-қатынастың өзара байланысты 3 жағы бар:

1. *Коммуникациялық* - адамдардың өзара ақпарат алмасуы;
2. *Интерактивті* - адамдардың өзара әрекеттесуін ұйымдастыру;
3. *Перцептивті* - адамдардың бір-бірін қабылдауы және соның негізінде өзара түсінушіліктің орнауы.



*Жалпы қарым-қатынас 3 аспектіден тұрады:*

- *қарым-қатынас мазмұны,*
- *қарым-қатынас мақсаты*
- *қарым-қатынас құрамы.*



*Қарым-қатынас түрлері:*


1. Маскалар байланысы;
2. Қарапайым қарым-қатынас;
3. Ресми-рөлдік қарым-қатынас;
4. Кәсіби қарым-қатынас;
5. Рухани қарым-қатынас;
6. Манипулятивті қарым-қатынас;
7. Ауқатты қауым қарым-қатынасы.

1. *Маскалар байланысы* - ресми қарым-қатынас, адам басқа адамның тұлғалық ерекшеліктерін есепке алмайды және оны түсінуге де ұмтылмайды, әр түрлі маскаларды қолданады, басқаша айтқанда, бұл – басқа адамға деген шынайы эмоция мен қарым-қатынасты білдіртпейтін бет-әлпет көріністері мен ым-ишара жиынтығы;

2. *Қарапайым қарым-қатынас* - басқа адамды қажетті не кедергі объект ретінде бағалау, мысалы, адам қажетті болса, байланысқа белсенді түрде түседі, ал адам кедергі болса, оны қабылдамайды, тіпті қатал, агрессивті түрде әрекеттеседі;

3. *Ресми-рөлдік қарым-қатынаста* қарым-қатынас мазмұны мен құралы көрініс табады, мұнда адамның тұлғасын емес, оның әлеуметтік рөлін білу жеткілікті;

4. *Кәсіби қарым-қатынаста* тұлғаның мінезі, жасы, жеке басының ерекшеліктері есепке алынады, бірақ іс-әрекет ерекшеліктері маңыздырақ болып табылады;



5. *Рухани қарым-қатынас* - достар арасындағы тұлғааралық қарым-қатынас, олар әр түрлі тақырыптарда әңгімелесе алады, бір-бірін сөзсіз бет-әлпеті, қимылы, дауыс ырғағы арқылы түсінеді. Мұндай қарым-қатынас адамдардың бір-бірін жақсы білуі арқылы орнайды;

6. *Манипулятивті қарым-қатынас* адамның тұлғалық ерекшеліктеріне байланысты әр түрлі тәсілдерді қолдану арқылы, мысалы, қорқыту, өтірік айту, т.б. арқылы одан өзіне қажетті пайда алуға бағытталады;

7. *Ауқатты қауым қарым-қатынасында* адамдар өз ойын емес, тек сол жағдайда рұқсат етілген нәрсе туралы айтады. Бұл қарым-қатынастың кодексі: а) сыпайылық, әдептілік; ә) келісушілік; б) ашық мінезділік, мейірімділік.



## **Қарым-қатынас формалары:**

**Тікелей қарым-қатынас** - табиғи бетпе-бет, сөздік және бейсөздік (ым, қимыл) құралдар көмегімен жасалынатын толық психологиялық контакт, кері байланыс бір мезгілде өтеді. Бұл - адамдардың бір-бірімен қатынас жасау тарихындағы бірінші формасы.

**Жанама қарым-қатынас** — қатысушылардың кері байланыс уақытын ұзартатын, не кешіктіретін жазу және техника құралдары арқылы жасалынатын толықсыз психологиялық контакт. Хат жазу, кітап шығару, радиодан сөйлеу т.с. адами қарым-қатынасты күрделендіріп жіберді.

**Тұлғааралық қарым-қатынас** - екі не құрамы өзгермейтін топ ішіндегі таныс адамдардың тікелей контактылары. Тұлғааралық қарым-қатынастың белгілері: қатысушылардың психологиялық жақындығы, бір-бірінің ерекшеліктерін білуі, бірігіп күйзелуі, өзара түсінушілігі, ортақ қызметтестігі.

## 2. Қарым-қатынастың трансактілі анализі

*Трансакция* – адамдардың әрқайсысының белгілі бір позицияны ұсынып, өзара әрекеттесу бірлігі.

Эрик Берн қарым-қатынастың трансактілі анализі негізгі 3 позицияны бөліп көрсетеді:

1. Бала;
2. Ата-ана;
3. Ересек адам.

Олар күніне бірнеше рет бірін-бірі ауыстырып отырады. Адамның жүріс-тұрысында үш позицияның біреуі басым болуы мүмкін.



Ата-ана позициясының 2 түрі белгілі:

- *жазалайтын* – бұйрық береді, сынайды, тыңдамаған және қате жіберген кезде ұрсады;
- *бағатын* - қорғайды, көмектеседі, қолпаштайды, қайырымды, кешірімді болып келеді.

Бала позициясы да 2 түрге бөлінеді:

- *тыңдайтын* - айтқанның бәрін істейді, қарсылық білдірмейді;
- *тыңдамайтын* - қарсылық білдіріп, өз дегенін істеуге ұмтылады.


Ең тиімдісі - қарым-қатынасқа түсетін адамдардың әрқайсысының ересек адам позициясын алуы.

### 3. Вербалды және вербалды емес қарым-қатынас

Қарым-қатынас негізгі екі канал арқылы жүзеге асады: тілдік (вербалды) және тілдік емес (вербалды емес) қарым-қатынас каналдары. Сөйлеу тек қарым-қатынас құралы ғана емес, ол — ақпараттың қайнар көзі, басқа адамға әсер етудің тәсілі.

Тілдік қарым-қатынас құрылымына мыналар жатады:

- 1) сөздердің мәні мен мағынасы - сөздерді нақты, дұрыс айту, сөйлемдерді дұрыс құру;
- 2) тілдегі дыбыстық құбылыстар - сөйлеудің темпі, ритмі, интонациясы, дикциясы, дауыстың жоғары-төмендігі, әуезділігі, тембрі;
- 3) дауыс шығару көріністері - қарым-қатынас барысында пайда болатын арнайы дыбыстар. Мысалы, күлу, жылау, сыбырлау, күрсіну, “хм-хм”, “эх”, “ах”, т.б. сөздердегі дыбыстар.



Көптеген зерттеулердің көрсетуі бойынша, күнделікті қарым-қатынастың 7 пайызын - сөздер, 40 пайызын - дыбыстар, 53 пайызын тілдік емес өзара әрекеттесулер құрайды.

Тілдік емес қарым-қатынасты зерттейтін ғылымдар:

1. Кинестика адамдардың эмоциялары мен сезімдерінің сыртқы көріністерін зерттейді:

а) Мимика бет-әлпеттің бұлшық ет қозғалыстарын зерттейді;

ә) Жестика дененің жеке бөліктерінің қозғалыстарын зерттейді;

б) Пантомимика дененің бүкіл моторикасын: жүріс-тұрыс, еңкею, қисаю, т.б. қалыптарын зерттейді;

2. Таксика қарым-қатынас барысындағы қол алмасып амандасу, беттен сүю, құшақтау, сипау, т.б. денеге тию әрекеттерін зерттейді;

3. Проксемика қарым-қатынас барысында адамдардың кеңістікте орналасуын зерттейді.



# ӘЛЕМ ЕЛДЕРІ ҚАЛАЙ АМАНДАСАДЫ?



ыпқа 160 оқушы қабылданса, оның  
р ғана сыныбы орыс бөлімі, қалған  
ушылар 6 қазақ сыныбына бөлінді.  
ылай мектеп оқушыларының саны  
ддан жылға өсіп келеді. 2009—2010  
ылы 852, ал 2013-2014 оқу жылы 953  
а мектеп бітірді. Соған орай, мек-  
мұғалімдерінің де қатары білікті  
андармен толығып отырады.  
елен, 89 пән мұғалімінің 20-сы  
р санаты, 26-сы бірінші санатты  
р, жиырмаға жуығы екінші кате-  
ды маман-кадрлар. Осындай  
ұжымға оқу ісінің үздігі, білікті  
н-басшы Қайрат Сарқытов  
басшылық жасайды. Айрандай  
отырған білім ордасын өзінің  
ділігімен, ұйымдастыру шебер-  
н басқарып отырған мектеп  
торы жылдан-жылға білім са-  
дағы игі жаңалықтар мен жақ-  
стардан халыс қалмауға тыры-  
немі ізденіс үстінде жүреді. Бала  
есіне аждағаттылықпен қарай-  
үлкен жауапкершілікпен қарай-  
басы өз өріпестерінен де осын-  
аудаттылық пен ұқыптылықты  
етеді.  
«Тарыдай болып кіресін, тау-  
нып шығасын» деп ақиық ақын  
али жырлағандай, енді ғана  
лағына бас қойған бүддіршін-  
мен-бірі жарыса тақпақтарын  
сатты. Тілдерін, олардың тұры-  
көзқарастарын қызықтаған  
лар қуанышында шек жоқ.

■ СӘЛЕМДЕСУ, ХАЛ ЖАҒДАЙ СҰРАСУ – ӘДЕПТІЛІКТІҢ БІР БЕЛГІСІ. БҮГІНГІ  
ӘЛЕМДЕГІ АДАМДАРДЫҢ СӘЛЕМДЕСУІ ӘРТҮРЛІ. БАРЛЫҚ ЖАЙТ  
СӘЛЕМДЕСУДЕН БАСТАЛАДЫ. СӘЛЕМДЕСУДІҢ ӨЗІ КӨНІЛ-КҮЙДІ  
БІЛДІРЕДІ. БІРАҚ ӘЛЕМДЕ АМАНДАСУДЫҢ ТҮРІ КӨП. ӘР ЕЛДІҢ ӘДЕТ-  
ҒҰПЫ МЕН ТҰРМЫС-ТІРШІЛІГІНЕ, САЛТ-ДӘСТҮРІНЕ БАЙЛАНЫСТЫ  
СӘЛЕМДЕСУ ТҮРЛЕРІ ДЕ ӨЗГЕШЕ БОЛЫП КЕЛЕДІ. ОЛАРДЫҢ  
ӘРҚАЙСЫСЫНДА ӨЗІНЕ ТІЛ САЛТЫ БОЛАДЫ. ЕНДЕШЕ, ҚАЙ ЕЛ ҚАЛАЙ  
СӘЛЕМДЕСЕТІНІНЕН ХАБАРДАР БОЛАЙЫҚ?

Ресейде бірінші болып ер адам кол ұсы-  
нады екен. Ал Англияда керісінше. Жігіт  
қолынан қолғабын шешу керек, ал әйел-  
дерге шешпеуге рұқсат етіледі.

### ЖАНА ЗЕЛАНДИЯ

Жаңа Зеландияға сапар шеккен жандар  
маори халқының «хонги» сәлемдесу рәсі-  
міне күйеу болады. Бұл сәлемдесудің сан  
ғасырлық тарихы бар. Бір-бірін көрген  
жандар сәлемдескен кезде мұрындарын  
тигізіп амандасады. Мұрынмен үйкелесу  
арқылы олар «ха» рәсімін жүргізеді. «Ха»  
рәсімі – Тәңірге құлшылық ету. Жаңа Зе-  
ландияға келген кез келген жан ұлысына  
және жынысына қарамастан, сәлемдескен  
кезде мұрынмен үйкелесу керек. Бұл заңға,  
тіпті Уильям ханзаданың өзі бағынған.

### ТИБЕТ

Көптеген елдерде тіл шығару әлепсіздік  
болып танылса, кейбір жерде, тіпті тілін  
шығарған жан жазаға тартылады. Тіл  
шығару тибет халқына жат емес, себебі  
олар бір-бірін көргенде, тілдерін шығарады.  
Бұл рәсім IX ғасырда бастау алған. Сол за-  
мандағы Тибет елінің көсемі Ландарманың  
тілі қара болған деседі. Тибет халқы өзге-  
лерге өздерінің жауыз емес екендерін көр-  
сету мақсатында, бір-бірін көрген кезде  
тілдерін шығара бастайды. Бұл дәстүр  
жалғасын әлі күнге жалғасуда.

### ТУВАЛУ

Тувалу еліндегі дәстүрлі сәлемдесу дәс-  
түрі өте қызық. Полинезияда орналасқан  
арал-мемлекетке саяхат жасаған жандар  
жергілікті халықпен жақындасу әрекетіне  
дайын болуы керек. Бір-бірін көрген бойда  
екі жан бір-біріннің беттеріне жақындап,  
терең дем алады.

### МОҢҒОЛИЯ

Бейтаныс жанды үйіне қонаққа шақыр-  
ған кезде моңғолдар оған «халд» деп ата-  
латын жібек не мақта-маталы жолақ береді.  
Әлетте, оның түсі ақ. Кейде көк я жасыл  
түсті болады. Хада ұсынылған кезде келген  
қонақ оны екі қолмен алып, басын ізгеуі

### ГРЕНЛАНДИЯ

Гренландия сияқты арктикалық аймақ-  
тардағы эскимостар не инуиттердің «ку-  
ник» деп аталатын сәлемдесу рәсімдері бар.  
Бұл дәстүр отбасы мүшелері мен ғашық  
жандар арасында кеңінен таралған. Жүз-  
дескен жандардың бірі мұрының ұшы мен  
жоғарғы ернін екінші жанның қолына я  
бетіне тигізіп, терең дем алады.



Нағым Нұрмұқанбетов (қолпақ)

тиіс. Хада ұсыну мен алу рәсімі – үлкен  
құрметтің белгісі.

### ЖАПОНИЯ

Жапон халқы сәлемдесу рәсіміне аса  
мән береді. Бір-бірін көрген кезде олар  
іліп сәлем беруді құп береді. Себебі адам-  
ның лауазымы, жасы үлкен болған сайын,  
оған төмен иілу керек. Жастар өзара бас-  
тарын ізеп амандасқан. Ал татамиде тізер-  
леп отырып, жерге қарай иілу керек.

### КЕНИЯ

Африка құрлығындағы Кенияға сапар  
шеккен жандар масаи тайпасын кездестіре-  
ді. Масаи тайпасының халқы бір-бірін  
көргенде, билей бастайды. Би арқылы олар  
бір-бірімен амандасады. Сәлемдесу бий  
«адаму» деп аталады, яғни «секіру бий».  
Билеген кезде шеңбер жасап, ырғалып,  
секіре бастайды. Кения мемлекетінің ақам-  
ба нәсілі ізгі іштілігі ретінде бір-біріне қол  
беріп ауреге түспестен, бір-біріне түкіре  
салады.

### ҚЫТАЙ

Қытай халқының дәстүрлі сәлемдесуі  
«қоуту» деп аталады. Сәлемдескен кезде  
қолдарды бүгіп, иілу қажет. Әйел азаматтар-  
дың сәлемдесу рәсімі «ваньфу» деп ата-  
лады. Олар қолдарын біріктіріп, денесінің  
бойымен төмен қарай сырғытады. Сондай-  
ақ қытайлықтар қол берісіп амандасқаны-  
мен, жаңа таныстықта шапалақ ұрып жата-  
ды. «Қоуту» дәстүрі аңызға айналған  
Хуан-ди патшаның билік еткен тұсында  
бастау алған еді. Сол заманда бұл дәстүр  
патшалармен амандасқан кезде және неке  
кию, үлкен сияқты салттарда қолданылған.

### ТАЙЛАНД

Тай елінің амандасу рәсімі «вай» деп  
аталады. Бір-бірілерін көрген жандар ала-  
қандарын біріктіріп, бастарына қояды.  
Содан кейін иіліп, «савадди» деп айтады.  
Ежелден келе жатқан «вай» сәлемдесу дәс-  
түрі әлі күнге дейін күллі Тайланд елі  
бойынша өз мәртебесін жоғалтпаған.

### ФИЛИППИН

Филиппин елінде сәлемдесу рәсімі жас  
ерекшеліктерге байланысты әр қилы.  
Мысалы, жас жігіт үлкен кісіні көрген  
кезде ол басын ізеп, оң қолымен үлкен  
кісінің оң қолын ұстайды. Кейін сауса-  
ғының ұшын оның маңдайына тигізеді де,  
«мано по» деп айтады. «Мано» – қол, «по»  
– құрмет деген мағына береді.

### ТУНИС

Тунис елінің тұрғындары көшеде кетіп  
бара жатқан кезде бір-бірілерімен алдымен  
екеуара еңкейіп, оң қолын маңдайына,  
кейін ерніне, содан жүрегіне қойып аман-  
дасады екен. Оның мағынасы: «Мен сіз  
туралы ойлаймын, мен сіз туралы сөйлей-  
мін, мен сізді сыйлаймын».

### ТОНГА

Тонга халқы таныс адаммен жолыға  
қалса, белгілі бір арақашықтықта тоқтап,  
басын ізеп, аяқтарымен жерді тепкілеп,  
саусақтарын шықылдатады.

### ГРЕНЛАНДИЯ

Гренландиялықтар жүздескенде ешқан-  
дай сәлемдесу жасамайды, бірақ олар «ауа  
райы тамаша» деп сөз айтады.

### БОТСВАНА

Африканың оңтүстік бөлігінде орна-  
ласқан, шағын ғана аумақты қамтитын,  
Калахари шөліндегі мемлекет. Олар дәстүр  
бойынша амандасқанда «Пула» дейді. Ол  
«Жанбыр жаусын» деген түсіндірме береді.

### ТӘЖІКСТАН

Тәжікстанда отағасы келген қонақтың  
қолын екі қолымен қысады.

### САУД АРАБИЯСЫ

Сауд Арабиясында үй иесі келген қо-  
нақпен қол алысып болғаннан кейін, сол  
қолын оң иығына қояды да, екі бетінен  
кезек-кезек сүйеді.

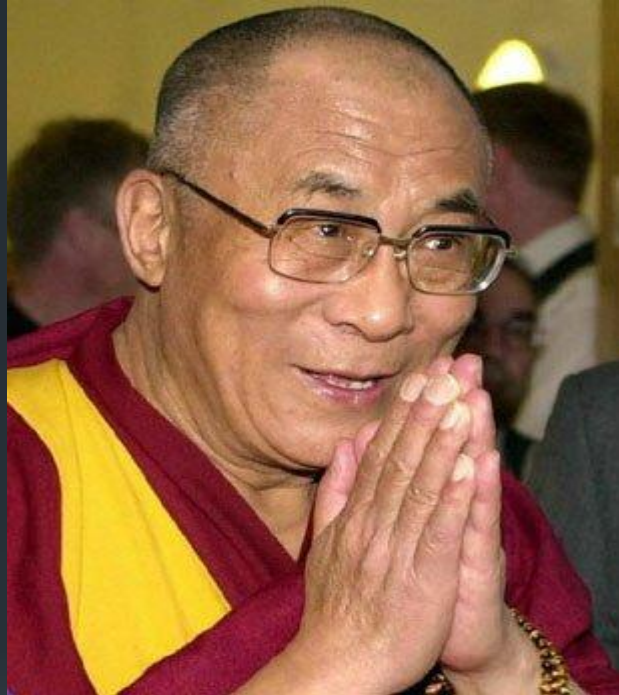
### ИРАН

Ирандықтар бір-бірін қолын алып  
болғаннан кейін, оң қолдарын жүрек тұ-  
сына қояды.

### АЛ БІЗ ҚАЛАЙ СӘЛЕМДЕСІП ЖҮРМІЗ?

Біздің дәстүр бойынша жасы кіші  
ұлкенге бірінші болып, таныс немесе  
бейтаныстығына қарамай амандасу міндет  
болып саналады. Еліміздің амандық салты  
ер азаматтар арасында алдымен егде адамға  
қос қол ұсынып «Ассалаумағалейкүм!»  
деген сөзбен басталған, сәлем алушы  
«Уағалейкүмассалам!» деп оң қолын  
ұсынады. Одан кейін «Деніңіз сау ма?»,  
«Мал-жан аман ба?» деп аман-саулық  
сұрасқан. «Сәлем – сөздің атасы» деген  
осы.

Дайындаған  
Жадыра ПЕРДЕБАЙҚЫЗЫ









Көпшілік елде  
жақында дегенді  
білдірсе, Сингапурда  
өлімді білдіреді.

Таиландта,  
Иранда,  
Ауғаныстан  
да  
«Көзімнен  
жоғал»  
дегенді  
білдіреді,



Англия,  
Америка,  
Австралия, Жаңа  
Зеландияда тегін  
такси ұстау  
мақсатында  
қолданылады.



- Европа елдерінде жарты литр дегенді білдірсе, Америкада маған телефон соқ деген мағынада қолданылады

# Алақанды ашып, қолды созу.

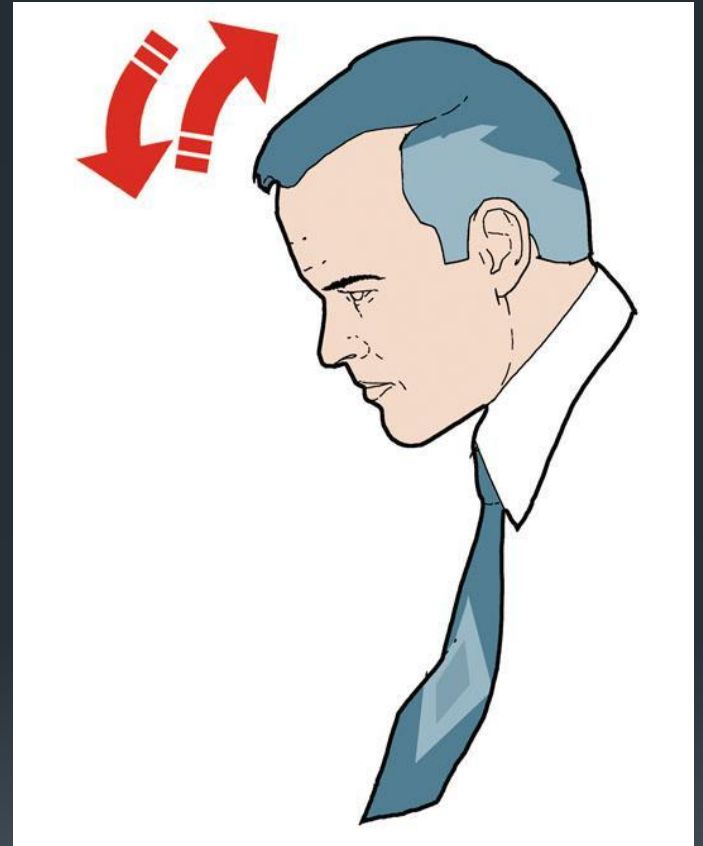
Көпшілік елдерде  
«тоқта» дегенді  
білдірсе, Грецияда  
қатты ыза болған  
жағдайда ғана  
көрсетеді.

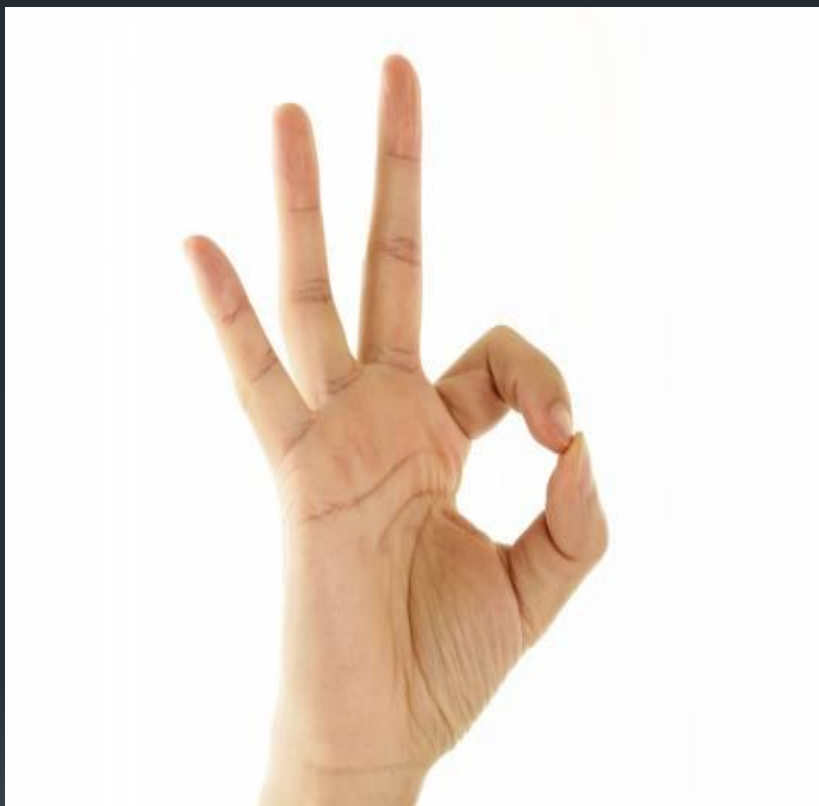




**Қытайда сегіз  
деген санды  
білдірсе, АҚШ-та  
жолы болмайтын  
адамдарға  
көрсетеді.**

Болгарияда  
баспен мақұлдау  
керісінше  
мағынада  
қолданылады, ал  
шайқау  
келісімді  
білдіреді.





Европа мен  
Азияда Ок, ал  
Францияда нөл,  
Японияда ақша  
деген мағынада



№ п/п	Жесты, позы	Состояние собеседника
1	Раскрытые руки ладонями вверх	Искренность, открытость
2	Расстегнут пиджак (или снимается)	Открытость, дружеское расположение
3	Руки спрятаны (за спину, в карманы)	Чувство собственной вины или напряженное восприятие ситуации
4	Руки скрещены на груди	Защита, оборона
5	Кулаки сжаты (или пальцы вцепились в какой-нибудь предмет)	Защита, оборона
6	Кисти рук расслаблены	Спокойствие
7	Человек сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку	Заинтересованность
8	Голова слегка наклонена набок	Внимательное слушание
9	Человек опирается подбородком на ладонь, указательный палец вдоль щеки, остальные пальцы ниже рта	Критическая оценка
10	Почесывание подбородка (нередко сопровождается легким прищуриванием глаз)	Обдумывание решения
11	Ладонь захватывает подбородок	Обдумывание решения
12	Человек медленно снимает очки, тщательно протирает стекла	Желание выиграть время, подготовка к решительному сопротивлению
13	Человек расхаживает по комнате	Обдумывание трудного решения
14	Пощипывание переносицы	Напряженное сопротивление
15	Человек прикрывает рот рукой во время своего высказывания	Обман

16	Человек прикрывает рот рукой во время слушания	Сомнение, недоверие к говорящему
17	Человек старается на вас не смотреть	Скрытность, утаивание своей позиции
18	Взгляд в сторону от вас	Подозрение, сомнение
19	Говорящий слегка касается носа или века (обычно указательным пальцем)	Обман
20	Слушающие слегка касаются века, носа или уха	Недоверие к говорящему
21	При рукопожатии человек держит свою руку сверху	Превосходство, уверенность
22	При рукопожатии человек держит свою руку снизу	Подчинение
23	Хозяин кабинета начинает собирать бумаги на столе	Разговор окончен
24	Ноги или все тело человека обращены к выходу	Желание уйти
25	Рука человека находится в кармане, большой палец снаружи	Превосходство, уверенность
26	Говорящий жестикулирует сжатым кулаком	Демонстрация власти, угроза
27	Пиджак застегнут на все пуговицы	Официальность, подчеркивание дистанции
28	Человек сидит верхом на стуле	Агрессивное состояние
29	Зрачки расширены	Заинтересованность или возбуждение
30	Зрачки сузились	Скрытность, утаивание позиции