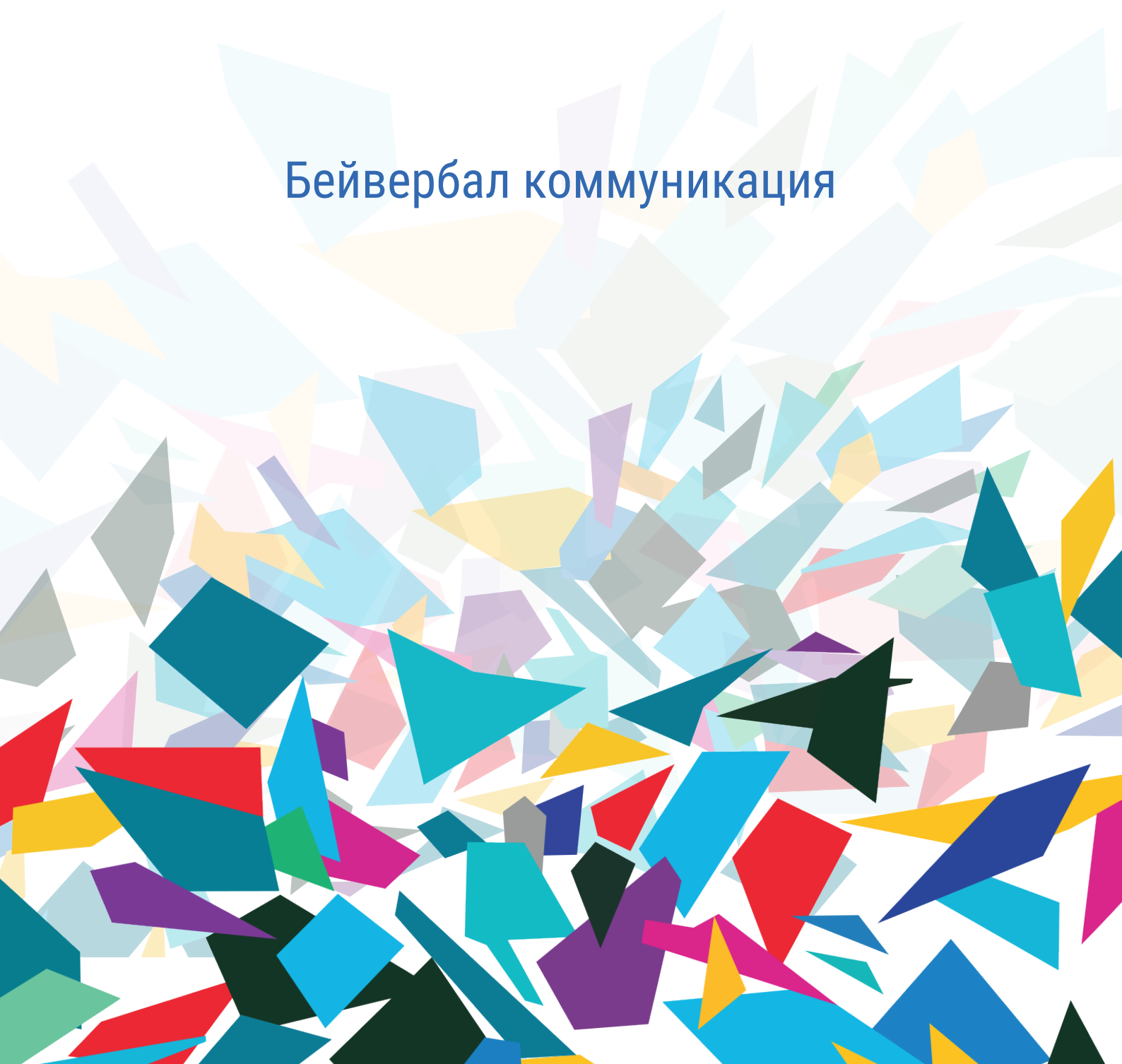




ҚАЗІРГІ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИЯ

Бейвербал коммуникация





Ақпарат алмасудың вербалды және бейвербалды түрлері болады. Вербалды коммуникация дегеніміз – ауызекі немесе жазба тіл арқылы байланысу. Сөз – ерекше маңызы бар қарым-қатынас құралы, ақпарат көзі. Содай-ақ «Сөз сүйектен өтеді» дегендей, оның әсерлі салмағы да болады.

Өткен жолы біз коммуникацияны тиімді қарым-қатынас орнату мақсатында ақпарат алмасу процесі ретінде сипаттаған болатынбыз. Бұл процесте бейвербалды коммуникацияның орны айтарлықтай. Ғалымдардың зерттеуінше, адамдар арасындағы қарым-қатынастың 35 пайызы ғана вербалды коммуникациядан тұрса, 65 пайызы сөзсіз немесе бейвербалды түсінісу екен.

Бейвербалды коммуникация адамның киім кию мәнерінде, шаш үлгісінде, беттің мимикасы, ым-ишарасы мен жүріс-тұрысында, оның айналасындағы заттарда көрініс табады. Осылар арқылы мінез-құлықты танып-білу, түсіну өзара түсіністіктің ең жоғары деңгейіне жетуіне ықпал етеді.

Нақтырақ айтсақ, бейвербалды коммуникация – жазба немесе ауызекі тілге сүйенбей тұлғалар арасындағы мақсатты немесе кездейсоқ ақпаратпен алмасу процесі.

Бейвербалды сигналдардың коммуникациядағы рөлі аса маңызды. Өйткені сөйлеу үстінде бейвербалды сигналдар айтылған сөздерге сәйкес болса, олар әрбір сөзді салмақтырақ етеді. Ал егер бейвербалды сигналдар айтылған сөздерге сәйкес келмесе, адамның сөзі мәнсіз көрінуі мүмкін. Кейде олар тіпті толығымен сөздердің орнына қолданылуы да ықтимал.

Мысалы, сіз клиентке жоба жақсы жүріп жатыр деп, өзіңіз амалсыз күлімсіреп, қобалжып тұрсаңыз, тыңдаушы айтқаныңызды мүлдем басқа мағынада қабылдайды.

Егер сіз жұмыста бейвербалды сигналдарға ерекше назар аударсаңыз, қарым-қатынас құру қабілетіңіз айтарлықтай жақсарайды. Сонымен қатар, сіз көптеген ұлт және мәдениет өкілдері арасында қызмет етсеңіз, түрлі мәдениеттерде қолданылатын жалпы ым-ишара, ойды жеткізетін амалдар және басқа да сигналдардың мағынасын түсінуіңіз қажет. Мәдениетаралық коммуникацияны алдағы дәрісте бөлек қарастыратын боламыз.

Сонымен, бейвербалды сигналдардың аса маңызды алты түрі бар:

Бет әлпеті. Сіздің эмоцияларыңызды ең бірінші білдіретін бетіңіз; ол сіздің бойыңыздағы сезімді және оның деңгейін білдіреді. Адамға тән ашулану, қуану, таңғалу, қорқу, жиіркену, қызығу, мұңаю сияқты негізгі эмоцияларды оның маңдайы, қасы, аузы, көзі, мұрыны, иегінен оқуға болады. Жағымды эмоциялар (қуаныш, сүйіспеншілік, таңдану) оңай танылады, ал жағымсыз эмоцияларды (қайғы, ашу-ызаны) тану қиынырақ. Адамның шынайы сезімі, әсіресе қасынан, ернінен және көзінен байқалады.

Мимика адамның қарым-қатынас процесінде бетінен байқауға болатын барлық өзгерістерді көрсетеді. Ол бейвербалды қарым-қатынастағы маңызды элемент болып табылады. Сөйлесіп тұрған адамның бет әлпеті сізді оның түсінгенін немесе түсінбегенін көрсетеді. Басқаша айтқанда, кері байланыс алуға мүмкіндік береді.

Адамның беті, яғни түрінің өзгеру қабілеті жоғары. Қайғы, бақыт, жеккөрушілік, ашу-ыза, таңданыс, қорқыныш сияқты эмоциялардың білінуіне себеп болатын мимика. Адамның бет келбетінде 55 компонент қызмет етіп, олар біріккенде 20 000 (жиырма мыңға) дейін сезім түрлерін жеткізе алады. Арасында ең жақсы зерттелгені күлімсіреу. Ол арқылы әңгімелесіп отырған адамға деген симпатияны немесе мейірімділікті көрсетуге болады. Сондай-ақ ол жақсы көңіл-күйдің немесе жасанды қылықтың, әлде жай ғана жақсы тәрбиенің белгісі болуы мүмкін.

Мимика өздігінен өзгеріп, ерікті қалыптасады. Адам беттегі әрбір бұлшықетін басқара алуына байланысты мимикасын дамытуы мүмкін болды. Саналы түрде бет әлпетін бақылау арқылы эмоцияларды күшейту, тежеу немесе жасыру мүмкін. Сондықтан бет әлпетінің айтылған сөздермен келісуіне ерекше назар аудару қажет. Мимика мен сөздер арасында еш айырмашылық болмаса, әдетте біз оны бөлек қабылдамаймыз. Ал олардың арасындағы келіспеушілік күшейген сайын, ол тіпті түсінбейтін адамға бірден білінеді.

Эмоциялардың әсерін күшейту үшін біз бет әлпетімізді айтқан сөздерімізге сай келтіре аламыз. Солайша сыйлық алған кезде қуанышты еселеп немесе баланы тәртіпке салғанда ренішті көрсете аламыз. Алайда түрлі адами сезім мен эмоциялардың көріністері ерекше қабылдануы мүмкін: мысалы, күлкі барлық батыс елдерінде әзіл-қуаныш белгісі болса,



Жапонияда ол ұялу және сенімсіздіктің нышаны. Сондықтан кейде еуропалық ашуланып, ал жапон әріптеп күлімсіреп тұратын эмоциялар қолайсыз жағдайлар мен түсініспеушілік туындатуы ықтимал. Егер еуропалық жапон мәдениетіндегі мұндай ерекшелікті білмесе, күлкіні мазақ санап, оның ызасы қозуы мүмкін.

Дене қимылы мен тұрысы. Ым-ишарат дене мүшелерінің қозғалыстарын зерттесе, пантомимика бүкіл дене қозғалысын: дене тұрысы, қалпын, бас ию мен жүрісті зерттейді. Қимыл мен ым арқылы денеңізді қозғалтқаныңыз (яғни, жүріс-тұрысыңыз) сіз туралы нақты ақпарат бере алады. Оның кейбірі мақсатты болса, кейбірі еріксіз болады.

Ым-ишарат дегеніміз – сөйлеу үстіндегі дененің, қолдың түрлі қозғалыстары. Олар сөйлеушінің тыңдаушыға деген ойын, әлдебір оқиғаға, басқа бір тұлғаға қатысты көзқарасын және адамның жай-күйін білдіреді. Ым-ишара ерікті де, еріксіз де болуы мүмкін. Белгілі бір мәдениетке тән және физиологиялық болуы мүмкін. Сол сияқты, есінеу мен қасыну – физиологиялық; былайша айтқанда, адапторлы ишарат, яғни адамның өз қолын өзіне немесе жеке объектілерді пайдалануға бағытталған қозғалыс (Мәселен, өз қолын сипалау, қарындашты саусақ арасында айналдыру). Демек ишараттың басым бөлігі мәдениетке негізделген, олар кейде символ болып табылады және ол келісімшарттық сипатқа ие. Мұны келесідей бөліп қарауға болады:

1. Иллюстраторлар – сөйлеу барысында ғана мағынасы болатын сипаттап-бейнелеуші ым-ишаралар. Сөзсіз қолданғанда олардың еш мағынасы жоқ. Сөйлеген адам солар арқылы айтқан әңгімесінің мазмұнын неғұрлым терең жан-жақты ашуға тырысады. Мысалы, айтушының құлшынысы артқан сайын немесе тыңдаушы түсінбеген сәттерде иллюстраторлар күшейе түседі.

2. Конвенционалды ым-ишараттар немесе эмблемалар сәлемдескенде, қоштасқан кезде, шақырған немесе тыйым салған жағдайда, ауыр сөз айтқанда және т.б. жағдайларда пайдаланылады. Олар тікелей сөздермен бірге саналы және шартты түрде қолданылуы мүмкін. Кейде оларды айтуға ыңғайсыз сөздердің орнына пайдаланады. Сондықтан барлық әдепсіз ым-ишарат осы категорияға жатады.

3. Модальды ым-ишараттар – мақұлдау, наразылық, кекесін, сенімсіздік, қайғы, терең ой, абыржу, жабырқану, жек көру, қуаныш, шаттық, таңғалу күйін көрсететін ым-ишараттар. Олар адамның эмоциялық күйін, оның айналасындағы адамдарға қатысты ой-пікірін көрсетіп, қарым-қатынас барысында субъект белсенділігінің өзгеруі туралы сигнал береді.

4. Түрлі салттарға байланысты ым-ишараттар. Вокалды сипаттамалар мен дауыс ерекшелігі. Оларға жататын: сөйлеу жылдамдығы (жылдам, орташа, баяу), дауыс биіктігі модуляциясы (ырғақты, қатты), дауыс үндестілігі (жоғары, төмен), ырғағы (біркелкі, үзік), тембр (сарынды, қарлыққан, шыңқылдаған), интонация, дикция. Сондай-ақ дауыс беру кезінде туындайтын ерекше дыбыстар бар: күлкі, қыңқыл, жылау, сыбыр, күрсінуге және т.б. секілді дыбыстар; бөлуші дыбыстар: жөтел; нөлдік дыбыстар: тыныс, сондай-ақ: «хм-хм», «э-э-э», т.б. секілді назалды дыбыстар. Дауыс арқылы мақсатты және кездейсоқ хабар жеткізуге болады. Айтушы белгілі бір хабарды жеткізу үшін өз дауысын, дауыс темпі мен күшін мақсатты түрде өзгертіп қолдана алады. Мысалы, салыстырып көрсек, «Не істеп отырсыз?» (жай түрде) және «Не істеп отырсыз?» (ашулы түрде). Еріксіз вокалды ерекшеліктер бақыт, таңғалу, қорқыныш пен басқа да эмоцияларды ашып көрсетеді (мысалы, қорқыныш дауыстың тембрі мен темпінің өзгеруіне әкеледі).

Сыртқы келбет. Адамдар басқаларды кейде орынды, кейде орынсыз сыртқы келбетіне қарай қабылдайды. Адам денесі мен түрінің ерекшеліктері оның сыртқы келбетіне кейбір шектеулер қойса да, көріністі өзгертуге болады. Мысалы, киіну стилиңізді, тағатын аксессуарларды, шаш сәндеу үлгісін, пирсинг пен татуировка жасауды. Көптеген жұмыс берушілердің киім үлгісіне, яғни сізге жұмыс уақытында киюге болатын және болмайтын киімге қатысты өз принциптері бар. Сондықтан сіз оларды түсініп, келіскеніңіз жөн.

Тактильді мінез-құлық немесе жанау. Такесика әңгімелесу барысында орын алатын жанауларды зерттейді: қол ұстау, сүйеу, сипау және тағы басқаларын. Тактильді мінез-құлық шартты түрде келесіге бөлінеді: кәсіби, салт-дәстүрлік, достық және сүйіспендік.

Жанау – жылы шырай, жайлылық пен сенімділікті, ал кейбір жағдайларда бақылауды көрсетудің негізгі жолы. Жанаудың әсері күшті болғаны соншалықты, олардың орынды болуы тіпті



мәдени салт-дәстүрлермен реттеледі – олар кімге және қандай жағдайда жақындап-жанауға болатынын анықтайды. Бір мәдениетке жататын адамдардың жанауға деген көзқарасы бөлек болады. Басқарушы үшін достық құшақ, құттықтау немесе қолдауын білдіру белгісі болса, оның қызметкерлері үстемдігін көрсеткісі келгені, әлде сексуалды қызығушылық танытқаны деп түсінуі мүмкін. Жанау мәселесі өте күрделі. Ең дұрысы: күмәндансаңыз, тимегеніңіз жөн.

Сенсорика – барлық мәдениеттерде сезімдік қабылдауға негізделген бейвербалды коммуникацияның бір түрі болып табылады. Басқа біреу туралы ой-пікір сезім мүшелерімен қабылдау арқылы қалыптасады: иісін, дауысы мен киім түсі үйлесімділігін, одан сезілетін жылуын. Осының барлығын қабылдау арқылы ол адаммен бейвербалды қарым-қатынас құрылады.

Уақыт және арақашықтық. Уақыт және қашықтық, жақындап-жанау сияқты үстемдікті көрсету және бейвербалды хабарды жеткізу үшін қолданыла алады. Мысалы, кейбір адамдар басқа адамдарды күттіріп қою арқылы өз маңыздылығын көрсетуге тырысады; басқалары құрметтеп, кездесулерге уақытында келеді. Сол сияқты, әңгімелесу барысында арақашықтықты сақтау да – құрмет көрсету белгісі. Проксемика коммуникациядағы қашықтық мәселелерін зерттейді. Егер арақашықтық тым қысқа немесе тым алыс болса, адамдар өздерін ыңғайсыз және қолайсыз сезінуі мүмкін (арақашықтықтың төрт зонасы бар: аса жақын – өзіндік (0-0,5 м), жеке (0,5м-1,2 м), әлеуметтік (1,2м-4м), қоғамдық (4 м және одан да көп). Уақыт пен қашықтыққа қатысты мәселелер мәдениетке байланысты болатынын есте сақтаңыз. Кейбір мәдениеттерде кешігу – қалыпты норма болса, басқаларында – немқұрайлылық, қадірлемеу белгісі болып табылады.

Бейвербалды коммуникацияны қалай тиімді пайдалануға болады?

Бейвербалды сигналдарға үнемі назар аударғаныңыз сізге жақсы әңгімелесуші және белсенді тыңдаушы болуыңызға мүмкіндік береді. Сөйлеген кезде, өзіңіз көрсетіп жеткізетін бейвербалды сигналдар назарыңызда сақтауға тырысыңыз. Мысалы, қызметкер сізге қызметінде көтерілуі жайында сөйлесуге келген жағдайды қарастырайық. Бұл жағдай қызметкер үшін оңай емес, сондықтан сіз қызметкерге айтқысы келетінін тыңдауға дайынмын деп, компьютер немесе телефоныңызға қарап отырсаңыз, мүлдем тұрпайы болады. Керісінше, егер қызметкерді көтере алмайтыныңызды білсеңіз, эмоцияңыз арқылы шындығын айтып, адал болыңыз. Күлімсіреп, қолыңызды қатты сілку арқылы өзіңіздің күйзелген жайыңызды өтуге тырыспаңыз. Бұл бейвербалды сигналдардың екеуі де негізсіз үміт артуға жол ашады. Алайда бейвербалды сигналдардың жағдайға сай болғаны жөн.

Сондай-ақ сөйлемеген кезде де өзіңіз беретін кейбір бейвербалды сигналдарға назар аударыңыз – киетін киіміңізге, қалай отырып, қалай жүретініңізге.

Өзіңіз басқа адамдарды сыртқы келбеті бойынша пайымдауға болмайды деп санасаңыз да, басқалары сізді солай ғана қабылдайтыны рас. Киімді дұрыс таңдамағаныңыздан немесе әдепсіз әдеттеріңіз үшін беделіңіздің түсуіне жол бермеңіз.

Тыңдап отырған кезде, әңгімелесушінің бейвербалды сигналдарына назар аударуды ұмытпаңыз. Оның сөйлеген сөздеріне күш бере ме, әлде оларға қайшы келеді ме? Әңгімелесуші сөзбен айта алмағанын жеткізу үшін бейвербалды сигналдарды әдейі қолданады ма? Назар аударыңыз, бірақ біреуді ашық кітаптай оқуға болады деп ойламаңыз. Бейвербалды сигналдар күшті болғанымен, олар да мінсіз емес, әсіресе, сіз адамның мінез-құллық үлгілерімен таныс болмасаңыз.

Мысалы, кең тараған пікірге қарамастан, әңгімелесу кезінде көзге тура қарамау адамның жалған айтып тұрғанының дәлелі емес.

Шындықты айтып тұрсақ та, біз көбінесе әңгімелесушінің көзіне үзбей қарап тұрмаймыз, ал әртүрлі әдеттер, мысалы, саусақпен мұрынға немесе сырғалыққа тию, әлде иекті сипалалау жай ғана бір әдет болуы мүмкін. Сонымен қоса, осы және басқа да мінез-құллықтың қалыптасуына мәдениет әсер етуі мүмкін. Мысалға, кейбір елдерде үзбей көзге, бетке тура қарау менсінбеу немесе агрессия белгісі болып саналады.



Егер бірдеңе түсініксіз болса, сұрақ қойып анықтаңыз. Мысалы, «Сіздің ойыңызды бір нәрсе бөлді ме?» деп сұрауға болады. Бұл сізге жағдайды айқындауға және хабарды дұрыс түсінуге көмектеседі.

Вербалды және бейвербалды коммуникацияның элементтері бір-бірін толықтырып, алмастырады және жоққа шығара алады. Іс жүзінде бұл арқалай өтуі мүмкін, қарастырайық:

- Бейвербалды коммуникация ауызекі айтылған хабарды толықтыра алады. Егер сіз күлімсіреп, «Сәлем, қалайсың?» десеңіз, онда осы екі әрекет бір-бірін толықтырады. Толықтырады дегеніміз – бейвербалды элементтердің сөздерді мағыналы, түсінікті етуін, ашып жеткізуін білдіреді. Досыңызбен кездескенде күлімсірегеніңіз, сіз оны «көруге өте қуаныштымын» деп айтқан сөзіңізді толықтырады. Сөз іс-қимыл, ым-ишарамен толықтырылса, жақсы түсініледі. Мәселен, белгілі бір нәрсеге назар аудару үшін, сұқ саусақты көтеруге болады.

- Бейвербалды мінез-құлық айтылған сөздерге қайшы келуі мүмкін. Егер сіз сұхбаттасушыға қарамай: «Сізбен әңгімелескеніміз қандай жақсы» десеңіз, онда бейвербалды әрекетіңіз айтылған позитивті сөзіңізді жоққа шығарады. Жоққа шығару – бейвербалды хабардың айтылған сөзге қайшы келуі деуге болады. Егер сіз біреуге «көруге қуаныштымын» деп, жүзіңіз суық болып, қысқаша-қысқаша сөйлесеңіз, тыңдаған адам сөзіңіздің шындығына күмәнданады. Бейвербалды мінез-құлықты сана-сезім тұрғыдан бақылау қиын және ол өздігінен болғандықтан, айтылған сөздің жоққа шығарылуы әбден мүмкін. Адам тіпті өзінің алғашқы реакциясын бақылай алса да, оның шынайы күйі бәрібір ашылады.

- Бейвербалды қылықтар сөздердің орнына қолданыла алады. Бала «Осы ойыншықты алғым келеді» дегеннің орнына ойыншықты көрсете алады. Алмастыру, яғни сөздердің орнына бейвербалды ым-ишараны пайдалану. Шулы аудиторияның ішінде тұрып, сіз досыңызға ым-ишара арқылы шығып сөйлесуді қалайтыныңызды көрсете аласыз. Дүкендегі сатушыға сіз алғыңыз келетін тауарды жай көрсетсеңіз болады.

- Бейвербалды әрекеттер айтылған сөздерге реттеуші бола алады. Реттеу, яғни адамдар арасында өзара іс-қимылды үйлестіру үшін бейвербалды белгілерді пайдалану. Сөйлесу үстінде сөздің орнына алмастыратын белгілер жиі қолданылады: ым-ишарат, отырған отырысын өзгерту, қолмен тию және т.б. Мысалы, бас изеу, еңкею, интонация, көзқарас бойынша сөйлеу кезегі бізге келгенін түсіне аламыз.

- Бейвербалды әрекеттер айтылған сөзге қосымша қолданыла алады: мысалы, біреу ақырын сөйлеуді өтініп саусағын ерніне тигізсе.

Психологтардың пікірінше, бейвербалды сигналдарды түсіну тиімді қарым-қатынастардың аса маңызды шарты болып табылады. Бейвербалды сигналдардың маңыздылығы бірнеше себепке байланысты:

- ақпараттың шамамен 70% адам көзбен көру (визуалды арна) арқылы қабылдайды;
- бейвербалды сигналдар сөйлеген адамның ойлары мен шынайы сезімін түсінуге мүмкіндік береді;
- адам жайлы пікір әдетте бірінші әсер ықпалымен қалыптасады, ал ол адамның өзін-өзі ұстау мәнері, көзқарасы, бет-әлпеті, киген киімі және т.б. секілді бейвербалды сигналдардың әсер ету нәтижесі.

Бейвербалды сигналдар маңызды, себебі айтылатын сөздерге қарағанда олар ойланбастан, өзімен-өзі қалыптасып, шындықты көрсететіні анық.

Ал, енді қайталап шығайық, бейвербалды коммуникация дағдыларын дамытудың жеті қарапайым тәсілі:

1. Әңгімелесу барысында сөз әсерін күшейтетін немесе әлсіздендіретін, тіпті сөздің орнына қолданылатын бейвербалды сигналдардың рөлін түсінуге тырысыңыз.
2. Сөйлесіп отырған адамның мимикасына назар аударыңыз. Әсіресе, көзбе-көз байланыс оның сезім жітілігін анықтауға мүмкіндік береді.
3. Ым-ишара, қимылдарға назар аударыңыз.
4. Дауыстың ерекшелігін ескеріңіз. Вокалды ерекшеліктер сөйлеген адамның сөз түбінде жатқан эмоцияларын ашып көрсете алады.



5. Жеке байланыстардан абай болыңыз; жанауды жағымды сигнал деп түсінуге болса да, сонымен қатар үстемдік ету немесе сексуалды жақындықты қалаудың белгісі ретінде қабылдануы мүмкін.
6. Сыртқы түр-тұрпаттың қарым-қатынас процесіне қатты әсер етуі мүмкін екенін ұмытпаңыз.
7. Уақыт пен арақашықтықтың орынды болғаны маңызды екенін ескеріңіз.