

Л. М. Нуркасинова<sup>1</sup>, А. К.Кулымбаева<sup>2</sup>, М.И.Бағыбаева<sup>2</sup>

<sup>1</sup>К.Сагадиев атындағы Халықаралық бизнес университет

<sup>2</sup>Қазақ ұлттық қыздар педагогикалық университеті,  
(Қазақстан, Алматы)

## ЖЕТКІНШЕКТЕРДІҢ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСЫНДАҒЫ ҚИЫНДЫҚТАРЫН ЭМПИРИКАЛЫҚ ЗЕРТТЕУ

### Аңдатпа

Мақалада жеткіншектердің қарым-қатынасындағы қиындықтары мәселесі қарастырылады.

Жеткіншектік жас – тұлғаның негізгі құрылымдық компоненттерін қалыптастырудағы маңызды кезең болып табылады. Бұл жаста баланың физикалық, ақыл-ой, тұлғалық, әлеуметтік тұрғыдан дамуының барлық жақтарына сапалық өзгерістер орын алады. Осы жаста қарым-қатынас мәселесі алдыңғы орынға шығады. Саналы мінез құлықтың негізінің, әлеуметтік нұсқаулардың қалыптасуы, өзін анықтау осы жас кезеңінің жаңа құрылымдары болса, қарым-қатынас жетекші іс-әрекетке айналады.

Жеткіншек үшін құрбыларының арасында беделді болу, қабылдану өте маңызды. Топқа ене алмауды, құрбыларымен қарым-қатынастағы қиындықтарды олар ауыр бастан өткереді. Қарым-қатынастың жетістігі жеткіншектік кезіндегі дамудың барлық аспектілері үшін маңызды.

Мақалада қарым-қатынастағы қиындықтары бар жеткіншектерге және осы қиындықтардың себептеріне сипаттама берілген. Жеткіншектер арасындағы қарым-қатынас қиындықтарының себептері: сөздік-экспрессивті ерекшеліктер, қарым-қатынас жүйесі және әлеуметтік-перцептивті және коммуникативті қабілеттердің дамымауы болатыны анықталған.

**Түйін сөздер:** жеткіншек жасы, қарым-қатынас, қарым-қатынас қиындықтары, кедергі, социометрия, эмпатия, коммуникативті қабілеттер.

Л. М. Нуркасинова<sup>1</sup>, А. К.Кулымбаева<sup>2</sup>, М.И.Бағыбаева<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Международный бизнес университет имени К.Сагадиева

<sup>2</sup>Казахский национальный женский педагогический университет  
(Алматы, Казахстан)

## ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ТРУДНОСТЕЙ В ОБЩЕНИИ ПОДРОСТКОВ

### Аннотация

В статье рассматриваются проблемы взаимоотношений подростков.

Как одна из ключевых проблем социального общества, рассматриваются коммуникативные процессы в переходном возрасте. Подростковый возраст является важным этапом в формировании основных структурных компонентов личности. В этом возрасте происходят качественные изменения во всех сферах физического, психического, личностного и социального развития ребенка. С подросткового возраста у человека формируется отношения с другим людьми, и во многом определяется его дальнейшая судьба. Успех в общении, принятие и признание сверстников важен для всех аспектов развития в подростковом возрасте. В статье приводится описание подростков которые имеют коммуникативные трудности в общении со сверстниками и освещаются причины этих

*трудностей. Причины коммуникативных трудностей у подростков: вербально-выразительные особенности, неразвитие социально-перцептивных и коммуникативных способностей, коммуникативные барьеры – рассматриваются с эмпирической точки зрения. Даются рекомендации для работников психологической службы в школе.*

**Ключевые слова:** *подростковый возраст, общение, трудности в общении, барьер, социометрия, эмпатия, коммуникативные способности.*

*L. M.Nurkasinova<sup>1</sup>, A. K.Kulymbaeva<sup>2</sup>, M.I.Bagibaeva<sup>2</sup>*

*<sup>1</sup>K. Sagadiyev University of International Business*

*<sup>2</sup>Kazakh National Women's Pedagogical University  
(Almaty, Kazakhstan)*

## **AN EMPIRICAL STUDY OF COMMUNICATION DIFFICULTIES IN ADOLESCENCE**

### *Abstract*

*The article deals with the problems of adolescent relationships.*

*As one of the key problems of social society, communication processes in the transitional age are considered. Adolescence is an important stage in the formation of the main structural components of personality. At this age, qualitative changes occur in all areas of the child's physical, mental, personal and social development. From adolescence, a person forms relationships with other people, and his future fate is largely determined. Success in communication, acceptance and recognition of peers is important for all aspects of development during adolescence. The article provides a description of adolescents who have communication difficulties in communicating with peers and highlights the causes of these difficulties. The causes of communicative difficulties in adolescents: verbal and expressive features, underdevelopment of social-perceptual and communicative abilities, communicative barriers are considered from an empirical point of view. Recommendations are given for workers of psychological service at school.*

*Key words: adolescence, communication, communication difficulties, barrier, sociometry, empathy, communication skills.*

### **Кіріспе**

Адам қоғамда өмір сүретін тіршілік иесі болғандықтан, қарым-қатынассыз оның қалыптасып, дамуы, табысты еңбек етіп, өз мүмкіндіктерін жүзеге асыруы мүмкін емес. Кең мағынада қарым-қатынас адамдар арасындағы түрлі байланыстардың жиынтығын білдіреді. Ол – әрбір индивидтің тұлға ретінде қалыптасуының міндетті шарты. Олай болса қарым-қатынас адамды толық түсінуге, оның рухани адамгершілік қасиеттерін, дамуын, жетілуін және индивидуалды психологиялық ерекшеліктерін білуге мүмкіндік туғызады.

Жеткіншек жасы – балалық пен есеюдің арасындағы өтпелі жас кезеңі. Бұл кезең баланың физикалық, ақыл-ой, тұлғалық, әлеуметтік тұрғыдан дамуының барлық жақтарына сапалық өзгерістер әкеледі. Саналы мінез-құлықтың негізінің, әлеуметтік нұсқаулардың қалыптасуы, өзін анықтау осы жас кезеңінің жаңа құрылымдары болса, қарым-қатынас жетекші іс-әрекетке айналады.

Жеткіншек үшін құрбыларының арасында беделді болу, қабылдану өте маңызды. Топқа ене алмауды, құрбыларымен қарым-қатынастағы қиындықтарды олар ауыр бастан өткереді. Осы жаста өзін анықтау, адекватты өзіндік бағалау, «Мен кімін, Мен қандаймын және Мен кім болам» деген сұрақтар мазаландыратын жеткіншектер үшін, осы сұрақтарға жағымды жауаптар қалыптастыратын қарым-қатынастың тиімділігін арттыру үшін, дағдарыста жүрген жасөспірімдерге көмек беру үшін қарым-қатынастағы қиындықтарды жан-жақты зерттеу орынды. Бірқатар еңбектерде қиын қарым-қатынас жағымсыз, сәтсіз, бұзылған, дискомфортты қарым-қатынас ретінде сипатталады. Кеңестік психологияда қарым-қатынас қиындықтарының субъективті факторларына назар қойылып, жағымсыз қарым-қатынас

нәтижесінде туындайтын күйлерді сипаттау дәстүрге айналған. Ондай күйлер: қанағаттанбау, мазасыздану, дискомфорт, эмоциялық жайсыздық, өзін еркін сезіне алмау. А.А.Бодалев, Г.А.Ковалев сынды ғалымдар қарым-қатынастың субъективті қиындықтары салдарынан – мақсатына жете алмау, мотивтерінің қанағаттандырылмауы, керекті нәтижені ала алмау сияқты объективті бұзылыстар туындайды деп көрсеткен [1, б.20-23]. Теориялық талдау нәтижесінде, қиын қарым-қатынас мәселесінің:

- өзара әрекеттестік жағдайында, әлеуметтік қарым-қатынас жағдайында орын алатын әлеуметтік психологиялық феномен ретінде; мақсат пен нәтиженің, таңдап алынған модель мен процестің барысының сай келмеуінде көрінетін объективті процесс ретінде;
- қажеттіліктердің, мотивтердің, қанағаттандырылмауы, тұлға ішілік конфликтілер, когнитивті және эмоциялық диссонанс негізінде туындайтын адамның субъективті бастан кешірулері ретінде қарастырылатыны байқалды.

Қарым-қатынастағы қиындықтар орыс ғалымдары В.А.Лабунская, В.Н.Куницина, Е.В.Цуканова, Г.А.Ковалева, А.А.Бодалев зерттеулерінде қарастырылған. Бұл зерттеулер психологиялық барьер туралы Б.Д.Парыгиннің идеяларына сүйенеді. Б.Д.Парыгин психологиялық кедергі адамның әрекеттерінің эмоционалды-интеллектуалды мүмкіндіктерін шектеуші процестер, күйлер, қасиеттер, жеке адамның бағдарларының, нұсқауларының жүйесі ретінде қарастырған. Бұл анықтамадан қарым-қатынастағы қиындықтардың ішкі себептерін байқауға болады [2,б.120]

Психотерапевтік әдебиеттерді талдау нәтижесінде, әлеуметтік бағдарлы терапия бағыттарында қиын қарым-қатынас мәселесі фундаменталды мәселелердің бірі, және адамдар арасындағы қарым-қатынас қиындықтарының себептерін анықтауға ұмтылыс жасалынады.

Шетелдік әдебиеттерде қиын қарым-қатынас дегенде бірлескен әрекет пен қарым-қатынаста орын алатын кез-келген мәселелі өзара әрекеттестіктерді қарастырады: түсініспеушілік, қатынастарды ұзу, дефицитарлы қатынастар т.б. Қарым-қатынастағы қиындықтарға арналған шетелдік ғалымдардың зерттеулерінде қиындықтардың себептерін тұлғалық детерминанттармен байланыстырады. Бірқатар жұмыстарда коммуникативті компетенттіліктің болмауы, қарым-қатынас жасау мотивтері мен тілектерінің жоқтығы, негативті эмоциялық күйлердің басымдылығы, тұлға ішілік конфликтілер қарым-қатынас қиындықтарының детерминанттары ретінде қарастырылады [3,б.5].

Психоаналитикалық бағыт алғашқылардың бірі болып, тұлғааралық қарым-қатынасты түсіндіріп, себептерін адам тұлғалығының қалыптасып даму ерекшеліктерінен іздестірді. Олар қарым-қатынастағы қиындықтарды адамның ішкі жан дүниесіндегі қайшылықтармен, қоршаған ортамен әрекеттесу қажеттіліктерінің қанағаттандырылмауымен, тілек пен міндет арасындағы қайшылықтармен, қорғаныс механизмдерінің іске қосылуымен түсіндіреді [4,б.150]. Қорғаныс механизмдері қиын қарым-қатынас жағдайынан шығу амалы ретінде бағаланады, «қорғаныс механизмдері бұл, шектен тыс шыдатпайтын, мазасыздықты төмендету үшін Эго қабылдауға мәжбүр болатын арнайы тәсілдері» [5,б.120].

Психоанализ қарым-қатынастың психологиялық қиындықтарының туындауын санадан тыс факторлармен байланыстырды, және барлық қиындықтардың түп негізі ата-ана мен бала арасында қалыптасқан қатынастар жүйесінде жатыр деп санайды. Жақындарымен қарым-қатынас кезінде негізгі әлеуметтік қажеттіліктердің қанағаттандырылмауы комплекстердің қалыптасуына әкеледі. Мысалы, әлеуметтік қажеттіліктердің қанағаттандырылмауынан мазасыздық, агрессия, өкпелеу, кінәлілік сезімі сияқты қарым-қатынас қиындықтарының себептері не салдарлары болып табылатын мінез-құлықтар дамиды. Өзін жетілдіруге, жоғары болуға деген қажеттіліктердің қанағаттандырылмауынан тұлғаішілік конфликтілер дамиды және оның негізінде қызғаныш, күманшылдық, жек көру сияқты тұлға қырлары қалыптасады.

Қарым-қатынас қиындықтарының тұлғалық себептерін түсінуде К.Хорни мен Э.Фромм еңбектері маңызды. К.Хорни пікірінше, әлеуметтік қажеттіліктердің қанағаттандырылмауынан тұрақты мазасыздану күйі орнайды, ол тұлғаның және тұлғааралық қатынастардың бұзылуының ірі факторы. Э.Фромм зерттеулерінде «қиын қарым-қатынас»

термині кездеспейді, ол «деструктивті мінез-құлық» терминін қолданады. Бірақ деструктивті мінез-құлық ерекшеліктері қиын қарым-қатынас сипаттарына келеді. Э.Фромм пікірінше, қазіргі заман адамы үнемі басқаларға тәуелділік, өзінің әлсіздігі, толыққанды еместік, әлеуметтік қауіпсіздіктің жоқтығы сезімдерін бастан кешеді, сондықтан да ол қарым-қатынаста деструктивті, қарым-қатынас алдында жағымсыз эмоцияларды бастан кешіреді [6, б.100].

Сонымен, психоаналитикалық бағыт шеңберінде қиын қарым-қатынас саналануы төмен тұлға ішілік конфликтілерден туындайды, ол конфликтілер әлеуметтік қажеттіліктердің қанағаттануы орын алмаған бала-ересек адам қатынастарынан туады.

Э.Берн қарым-қатынастардағы қиындықтардың себебі ретінде – қарым-қатынас серіктерстіктерінің рольдік позицияларының адекватты емес болуын қарастырады. Трансактілі анализ теориясы бойынша, адам қарым-қатынаста «ата-аналық» позицияны қалап, басқалардан доминантты болуға тырысса, ол қарым-қатынастағы қиындықтарға кездеседі [7,б.35].

Гуманистік бағыттағы психологияда қарым-қатынас тиімділігіне әсер ететін тұлғалық ерекшеліктер мәселесінде бастан кешулер мен олардың көрінуіндегі конгруенттілік, эмпатия, қабылдау, өзіндік актуализация, өзін анықтау және экзистенционалды қажеттіліктер (өмір мағынасын іздеу, өзіндік актуализацияға, өзін тануға қмтылыстар т.б.) қарастырылады. Осы тұлғалық сипаттамалардың болмауы қарым-қатынастың қиындықтарының туындауының себептері болады.

Экспрессивті және сөйлеу компоненттері адамдардың бір-біріне қатынасының, күйлерінің, қарым-қатынас кезіндегі бастан кешулерінің, статустық позицияларының, тұлғалық қасиеттерінің көрсеткіштері ретінде алынады. Яғни экспрессивті компоненттер қарым-қатынас қиындықтарының объективті көрсеткіштерінің ролінде болады, себебі олар көзге көрініп тұрғандықтан ғана емес, олар тұлғалық құрылым болғандықтан, олардың көріну формасы болғандықтан. Адамның экспрессивті көріністеріне, статустық рольдік сипаттамаларына, қатынастар жүйесіне әсер ету арқылы олардың тұлғааралық қарым-қатынастарындағы қиындықтарды жеңіп, оны табысты ете алмаймыз. Қарым-қатынаста қиындық тудыратын тұлғалар басқалардан экспрессияның дисгармониясында көрінетін тұлғашылық конфликтілері, экспрессиялық жинағының қаталдығы, мінез-құлқындағы ішкі және сыртқының сәйкестілігі дәрежесі бойынша, күйлері қатынастарының ұғынылуы бойынша ерекшеленеді.

Қарым-қатынастағы қиындықтар туындауының өзіндік себептері, салдарлары және қарым-қатынасқа түсушілердің қиындықтарды тудыратын ерекшеліктері бар.

Қарым-қатынас қиындықтарының себептерін төмендегідей классификациялауға болады:

объективті – нақты өзара әрекеттестіктен туындайды; субъективті – тұлға мен топ әрекетінің түрлі аспектілеріне қатысты (топтағы динамикалық процестер, топ мүшелерінің мәдени-психологиялық ерекшеліктері);

алғашқы ретті – топтың құралуының алғышарттары, тарихы және олардың басқа топтармен қатынастары; екінші ретті – түрлі психогенді және социогенді әсерлердің туындауы;

ұғынылған және қарым-қатынас жағдайында анық байқалады; саналанбаған; адамның ойында қалыптастырылған, бірақ шынай түрде жоқ;

жағдайлық және тұрақты;

мәдениет аралық және мәдени ерекшеліктік;

жастық және жыныстық, гендерлік;

индивидуалды-психологиялық, тұлғалық, әлеуметтік-психологиялық;

когнитивті-эмоциялық (түсініктер, көзқарастар, стереотиптер, нұсқау, көңіл-күй, құндылықтық бағдарлар) және мотивациялық, инструменталды (қарым-қатынас дағдылары, этикет ережелері, норма, ғұрыптар т.б.);

қарым-қатынастың құрылымдық компоненттері (әлеуметтік-перцептивті, коммуникативті, интерактивті);  
вербалды және вербалды емес.

Сонымен, қарым-қатынастағы қиындықтар психологиясында қиын субъекті сипаттау үшін төмендегідей тұлғалық психологиялық ерекшеліктер қолданылады: бағыттылық, нұсқау, құндылықтық бағдарлар, тұлғаның қатынастарының жүйесі, өзара әрекеттестік стильдері, әлеуметтік перцептивті құрылымдар, коммуникативті дағдылар мен іскерліктер, тұлғаның рольдік статустық ұстанымдары, және мінез-құлықтың қабылданған нормаларға сай келуі. Төмендегі кестеде (кесте 1) қарым-қатынастарында қиындықтары бар адамдардың сипаттамалары берілген [8,б.35].

Кесте 1. Қиын қарым-қатынас субъектісінің әлеуметтік психологиялық және психологиялық сипаттамалары

қарым-қатынас субъектісін сипаттаудың критерийлері	қиын қарым-қатынас субъектісінің сипаттамалары
1	2
бағыттылық, нұсқаулар, құндылықтық бағдарлар, қатынастар	өзін құнсыздандыру, өзіне сенбеушілік; үстіртін, әлсіз, ұғынылмаған, қайшылықты қатынастар; монологтық, авторитарлы, объектілі, эгоцентрикалық, манипулятивті бағыттылық
мотивациялық қажеттіліктік жағы	қолдау алу, жетістікке жету сияқты сыртқы мотивтер; өзіндік қажеттіліктердің қанағаттандырылмауы; басқаның әлеуметтік қажеттіліктерін қанағаттандыруға деген ұмтылыстардың болмауы
эмоциялық еріктік сипаттар	эмоциялық тұрақсыздық, көңіл күйдің тез өзгерісі, суықтық, қызбалық, көрнекіліктің төмен болуы, оқшаулану, апатия, жағымсыз эмоциялардың басым болуы, өзін қадағалау деңгейінің төмендігі.
әлеуметтік қабілеттер	басқа адамды түсіну, эмпатия, эмоциялық сезімталдылық, байқағыштық қабілеттерінің, мінез құлықты болжау қабілеттерінің төмендігі
тұлғаның әлеуметтік психологиялық қасиеттері	ұяндық, тұйықтық, өзіне сенімсіздік, «Меннің» әлсіздігі, инициативаның төмендігі, көргенсіздік, тәрбиесіздік, наным сенімдер, стереотипті түсініктер, күдікшілдік, іші тарлық, өзімшілдік, шыдамсыздық, шектен тыс жоғары талаптар қою
қарым-қатынас іскерліктері мен дағдылары, амалдары	өз ескертулерін түсіндіре алу, әңгімені ұстап тұру және тоқтату, сөздерін адекватты формада жеткізу, кері байланыс жасау дағдыларының жоқтығы; тыңдаудан гөрі сөйлеуге ұмтылыс, әңгімедегі паузаларының ұзақтығы, экспрессияларының сөздеріне сәйкес келмеуі, дистанцияларының бұзылуы; қорқыту, бопсалау, жалған сөйлеу; қорғану қашу, агрессивті құнсыздандыру, анықтаушы қадағалаушы, формалды сыпайы стратегиялар
роль, статус	рольдік күтімдердің бұзылуы, топтан тысқары шығарылған,
әлеуметтік мәдени нормалар	адамгершілік эталондардың жоқтығы, инфантильдігі, моральдық және адамгершілік этикалық нормаларды бұзу, ескермеу
түрөзгертуші белсенділігі:	

а) бағыттылығы	өзіне және басқаларға қарсы
ә) қарқындылығы	әр түрлі
б) сапасы	дезадаптация, деградация, бұзу, құрту
в) субъективті салдарлары	элеуметтік қажеттіліктер фрустрациясы, эмоциялық мәнді байланыстарды үзу, тұлға ішілік күйзелістерді қалыптастыру, өзін және басқаларды түсінуінің бұрмалануы, орынсыз эмоциялар таныту, эмпатияның төмен болуы
г) объективті салдарлары	сөзге келіп қалу, қақтығыстар, мақсатқа жете алмауға байланысты, қажетті нәтиже ала алмауға байланысты конфликтілер, тұлға дамуының бұзылуы

### Материалдар мен әдістердің сипаттамасы

Зерттеу жұмысында жеткіншектердің қарым-қатынастағы қиындықтардың себебін анықтау және қарым-қатынасы қиын жеткіншектерге сипаттама беруді мақсат еттік. Зерттеуге 13-14 жас аралықтарындағы 7-8 сынып оқушылары қатысты, олардың жалпы саны 55 жеткіншек. Қарым-қатынаста қиындықтары бар балалардың, қиындықтың туындауына әсер ететін өзіндік ерекшеліктері бар деп санаймыз. Зерттеу мақсат міндеттеріне сай Социометрия, «Қарым-қатынас субъектілерінің элеуметтік психологиялық сипаттамалары» сұрақтамасы, Шутцтың «Тұлға аралық қатынастар сұрақтамасы», А.Мегрибан Н.Эпштейннің «Эмпатияны анықтау әдістемесі» және «Коммуникативті және ұйымдастырушылық қабілеттер» сұрақтамасы таңдап алынды.

### Нәтижелер

Социометрия әдістемесі көмегімен топтағы қарым-қатынас және топтың жұлдыздары, қалаулылары шеттетілгендері мен оқшауланғандары анықталады. Біздің пікірімізше топтан шеттетілгендер мен оқшауланғандардың қарым-қатынастарында қиындықтары бар. Олардың осы статусқа енгені де сол себепті деп ойлаймыз. Мұны анықтау үшін оқшауланғандар мен шеттетілгендерді эксперименттік топқа, ал жұлдыздар мен қалаулыларды бақылау тобына біріктіріп, қарым-қатынас субъектісінің элеуметтік психологиялық сипаттамалары әдістемесі жүргізілді. Әдістемені В.А.Лабунская қалыптастырған. Әдістеме көмегімен қарым-қатынас субъектісінің қандай қырлары онымен қарым-қатынасты қиындататынын анықтауға мүмкіндік береді. Сұрақтамада 68 қарым-қатынас субъектісінің сипаттамасы беріледі. Зерттелуші осы сипаттамалардың серіктесінің бойында кездесуі онымен қарым-қатынасты қаншалықты қиындататынын бағалауы тиіс. Сұрақтамада қарым-қатынас сипаттамалары бес топқа біріктірілген. Бірінші топ, серіктестердің экспрессивті-сөздік ерекшеліктері. Екінші топ, серіктестердің элеуметтік-перцептивті ерекшеліктерін сипаттайды. Үшінші топ, серіктестердің бір-біріне деген қатынастарын сипаттайды. Төртінші топ, бірлескен әрекеттерді ұйымдастыра алу қабілеттерін ашатын пайымдаулардың тұрады. Бесінші топ, қарым-қатынас қиындықтарының туындауына қатынастар қарқыны, серіктестерінің саны, бақылаушылардың болуы, жас жыныс, статус сияқты көрсеткіштердің әсері туралы түсінік береді. Топтық көрсеткіштерді сәйкестендіре отырып, «қарым-қатынаста қиын серіктес портретін» қалыптастыруға болады. Әдістеме жүргізілмес бұрын зерттелушілерге «Сыныптастарыңның ішінен қарым-қатынасқа түсуде қиындықтар тудыратын оқушыны таңдап ал» деген тапсырма берілді. Бұл сұрақ жауап ретінде таңдалған оқушылардың социометриялық статусының үлесін қарастыратын болсақ, таңдаудың 61% оқшауланғандардың, 23% шеттетілгендердің, 15% қалаулылардың үлесіне келді. Статустар арасындағы бір-бірін таңдауын төмендегі кестеде көрсетілген (2 кесте).

Кесте 2. Статустардың өзара таңдау матрицасы

	жұлдыздар	қалаулылар	шеттетілгендер	оқшауланғандар
жұлдыздар	-	-	2	7
қалаулылар	-	-	5	7

шеттетілген	-	1	3	8
оқшауланған	-	7	4	11
%	-	15%	24%	61%

Осы таңдалған сыныптастарымен арадағы қарым-қатынастағы қиындықтарды Лабунская әдістемесінің сұрақтары бойынша бағалау ұсынылды.

### Талқылау

Жалпы алғанда жеткіншектердің қиын қарым-қатынас субъектілерін сипаттайтын болсақ, ең алдымен бұл қиындықтар экспрессивті-сөздік ерекшеліктерге байланысты туындайтыны анықталды. Қарым-қатынас партнерінің әңгімелесу кезінде ұзақ үнсіздіктері, қатты не тым ақырын сөйлеуі, бет мимикасының аздығы, көзге тіке қарамауы онымен қарым-қатынасты қиын деп бағалауға негіз болды. Екіншіден, партнердің сөздік қатынастары да қарым-қатынасты қиындатады, әсіресе, менсінбеушілік, күдікшілдік, доминанттылық, өзімшілдігі. Үшінші орында қарым-қатынас дағдыларының қалыптасуының әсері жоғары. Партнердің көп сөйлеуі, сөзді бөлуі, сырт келбет бойынша қатынас жасауы онымен қарым-қатынас жасауына әсер етеді.

Әр түрлі статустағы оқушылардың бір бірін қиын қарым-қатынас субъектілері ретінде бағалауы төмендегі кестеде ұсынылады (3 кесте).

Кесте 3. Түрлі статустағы оқушылардың бір бірін қиын қарым-қатынас субъектілері ретінде бағалау кестесі

	қалаулылар	шеттетілгендер	оқшауланғандар
жұлдыздар		ЭС: дауысының ақырындығы, әңгімелесуде үнсіздігі, көзге тіке қарамауы, мимикасының аздығы; Дағды: өз ойларын негіздей алмауы, қарым-қатынастан шыға алмау;	ЭС: дауысының ақырындығы, әңгімелесуде үнсіздігі, көзге тіке қарамауы, мимикасының аздығы; Дағды: өз ойларын негіздей алмауы, қарым-қатынастан шыға алмау;
қалаулылар		ЭС: дауысының ақырындығы, әңгімелесуде үнсіздігі, көзге тіке қарамауы, мимикасының аздығы; Дағды: өз ойларын негіздей алмауы, қарым-қатынастан шыға алмау;	ЭС: дауысының ақырындығы, әңгімелесуде үнсіздігі, көзге тіке қарамауы, мимикасының аздығы; Дағды: өз ойларын негіздей алмауы, қарым-қатынастан шыға алмау;
шеттетілген		ЭС: бет бейнесі мен айтып тұрған сөзінің сай келмеуі, шектен тыс артық қозғалыстары; ӨП: өзін басқа адамдардың орнына қоя алмауы, екінші адамды түсіне алмауы; Дағды: тыңдаудан гөрі көп сөйлеуі, сөзді бөлу	ЭС: дауысының ақырындығы, әңгімелесуде үнсіздігі, көзге тіке қарамауы, мимикасының аздығы; Дағды: өз ойларын негіздей алмауы, қарым-қатынастан шыға алмау;

оқшауланған	сөздік қатынастар: менсінбеушілік, жоғарыдан қарауы, сенбеушілік қатынасы; ӘП: бөлінуге бейімділігі, сырт келбеті бойынша бағалауы; Дағды: басым болуға ұмтылысы Шарт: басқа адамдардың болуы	ЭС: қатты сөйлеу, жақын ара қашықтық; ӘП: Өзін басқа адамның орнына қоя алмау; Дағды: сөзді бөлу, тыңдаудан гөрі көп сөйлеу; Шарттары: көңіл күй, Уақыттық алшақтық	ЭС: дауысының ақырындығы, әңгімелесуде үнсіздігі, көзге тіке қарамауы, мимикасының аздығы; Дағды: өз ойларын негіздей алмауы, қарым-қатынастан шыға алмау;
%	15%	24%	61%

Кестеде оқшауланғандардың қалаулыларды бағалауында олардың сөздік қатынастары, элеуметтік перцептивті ерекшеліктері және қарым-қатынас дағдылары қарым-қатынастың қиындығының себебі болатындығы көрсетіледі. Ал, оқшауланғандар мен шеттетілгендермен қарым-қатынас қиындықтары олардың экспрессивті-сөздік ерекшеліктеріне және қарым-қатынас дағдыларының қалыптаспауына байланысты екені анықталды.

Қиын қарым-қатынас себептері ретінде алынған тұлғалық ерекшеліктердің қарым-қатынасы қиын балалардың бойында көрінуін анықтау үшін Шутцтың «Тұлға аралық қатынастар сұрақтамасы», А.Мегрибан Н.Эпштейннің «Эмпатияны анықтау әдістемесі», «Қатынастағы коммуникативтік және ұйымдастырушылық қабілеттер әдістемесі» (КОС) әдістемелері жүргізілді.

Шутцтың тұлғааралық қатынастар сұрақтамас тұлғаның қарым-қатынастағы қатынас орнату тенденцияларын анықтауға мүмкіндік береді. Әдістеме көмегімен анықталатын қатынастардың алты тенденциясы бар:

Ie – басқа адамдардың қасында болу тенденциясы;

Iw – басқа адамдардың оған қызығушылық танытып, өз ортасына қабылдауын қалау;

Се – басқа адамдармен қатынастарды қадағалап отыру тенденциясы;

Sw – қарым-қатынаста басқаларға бағыну тенденциясы;

Ae – басқалармен жақын қатынас орнату тенденциясы;

Aw – басқалардың онымен терең эмоциялық қатынастар орнатуын қажетсіну.

Әр тенденция жоғары және төменгі көрсеткіштері бойынша екіге жіктеледі.

Шеттетілгендер мен оқшауланғандардың басқа адамдар арасында болуға ұмтылыс тенденциясы (Ie) бойынша көрсеткіштері төмен болды. Яғни олар басқа адамдардың арасында өздерін ыңғайсыз сезінеді, сондықтан қарым-қатынастан қашуға бейім. Эксперименттік топ зерттелушілері басқалардың назарында болуға деген ұмтылыс шкаласы (Iw) бойынша көрсеткіштері бақылау тобымен салыстырғанда төмен. Бұл олардың аз адамдармен қарым-қатынасқа түсуге бейімділігін білдіреді. Басқалармен қарым-қатынасты қадағалау тенденциясы (Се) бойынша оқшауланғандар мен шеттетілгендердің көрсеткіштері төмен, бұл олардың маңызды шешім шығарып, жауапкершілікті өз мойнына алудан қорқатындықтарының белгісі. Қарым-қатынаста бағынышты болу тенденциясы (Sw) бойынша зерттелушілер аралық көрсеткіштер байқатты. Жеткіншектерде бағыныштылықтың да бар екенін, өзін қадағалап отыруды қаламайтындығын да білдіреді. Дегенмен, оқшауланғандар топ пікіріне тәуелсіздігі қалаулыларға қарағанда жоғарырақ болды. Басқа адамдармен жақын қарым-қатынас қалыптастыруға бейімділік тенденциясы бойынша (Ae) эксперименттік топ зерттелушілері төмен балл жинады. Бұл олардың жақын қарым-қатынас орнатуда өте сақ болатынын білдіреді. Басқалардан терең эмоциялық қатынастар күту шкаласы (Aw) бойынша эксперименттік топ зерттелушілері жоғары көрсеткіштерге ие болды. Олар басқалардың олармен терең эмоциялық қатынастар орнатуын күтетінін білдіреді.



Бақылау тобының Шутц әдістемесі шкалаларының көрсеткіштері: тұлғааралық қатынастар бойынша жұлдыздар мен қалаулылар жоғары балл жинады. Басқа адамдар қоғамында болуға ұмтылыс шкаласы бойынша (Ie), жоғары көрсеткіштер олардың басқалар арасында өздерін жақсы сезініп, адамдар қоғамында болуға ұмтылатындықтарының белгісі. Басқалардың оған қызығушылық танытып, өз топтарына қабылдау тілектері шкаласы бойынша (Iw) жоғары балл, жұлдыздар мен қалаулылардың топқа еніп, онда қабылдануға деген тілектерінің күшін білдіреді. Басқа адамдармен қарым-қатынасты қадағалау (Ce) қажеттіліктері бойынша ортадан жоғары көрсеткіштер, бақылау тобы зерттелушілерінің топ жетекшісі болуға, жауапкершілікті өз мойнына алуға даярлығын білдіреді. Қарым-қатынаста бағынышты болу тенденциясы (Cw) бойынша зерттелушілер аралық көрсеткіштер байқатты. Жеткіншектерде бағыныштылықтың да бар екенін, өзін қадағалап отыруды қаламайтындығын да білдіреді. Басқалармен жақын қарым-қатынас орнату тенденциясы (Ae) бойынша жоғары көрсеткіштер, жұлдыздар мен қалаулылардың жақын қатынас орнатуға бейімділігін білдіреді. Басқалардың олармен терең эмоциялық қатынастар орнатуын қажетсіну шкаласы (Aw) бойынша бақылау тобының зерттелушілері эксперименттік топпен салыстырғанда төмен көрсеткіш берді. Бұл олардың терең эмоциялық қатынастар орнатуда сақтығын білдіреді.

А.Мегрибан, Н.Эпштейннің әдістемесі эмоциялық қолдау көрсетуге қабілеттілік, басқаның сезімдерін дұрыс түсіне алуға қабілеттілік сияқты эмпатияның эмоциялық құраушыларын зерттеуге арналған. Эмпатия – рефлексияның, әлеуметтік сезімдердің, қарым-қатынасқа бағыттылықтың, адамгершіліктік құндылықтық бағдардың, әлеуметтік интеллектінің, басқаларға деген қатынас жүйесінің, әлеуметтік қажеттіліктер жүйесінің жоғары дәрежеде дамығандығын білдіретін тұлғалық қабілет және қасиет ретінде қарастырылады. Зерттеу нәтижелері бойынша тұлғаның басқа адамдардың бастан кешулеріне эмоциялық ортақтаса алу қабілеттерінің көріну дәрежесі анықталады.

Егер эмпатияны тұлғалық фактор ретінде қарастыратын болсақ, оның қарым-қатынасында қиындықтары бар балалар мен табысты қарым-қатынас жасайтын жеткіншектердің бойындағы көрінуі дәрежесі әр түрлі болуы керек. Зерттеу нәтижелері бойынша эксперименттік топ зерттелушілерінің эмпатия дәрежесі орта және ортадан төмен көрсеткіште болды, бақылау тобы зерттелушілерінің нәтижелері ортадан жоғары екенін анықтадық.

Қарым-қатынастың табысты болуы үшін, ашықтық, жаңа байланыстарға тез түсе алу, адаммен тең серіктес ретінде қатынас жасай алу, бірлескен іс-әрекетті ұйымдастыра алу, топтық әрекеттер үшін жауапкершілікті ала алу сияқты қабілеттер де маңызды, оларды коммуникативті және ұйымдастырушылық қабілеттер деп атаймыз. Бұл қабілеттер дәрежесін анықтау үшін «Қарым-қатынастағы коммуникативтік және ұйымдастырушылық қабілеттер әдістемесі» қолданылады. Бұл әдістеме нәтижесі бойынша эксперименттік топ зерттелушілерінің көрсеткіштері бақылау тобымен салыстырғанда төмен болды.

### **Қорытынды**

Сонымен, жеткіншектердің тұлғааралық қарым-қатынасы қиын партнерлерінің типтік бейнесін қалыптастыруға болады: дауысының ақырындығы, әңгімелесуде үнсіздігі, көзге тіке қарамауы, мимикасының аздығы, бет-бейнесі мен айтып тұрған сөзінің сай келмеуі, шектен тыс артық қозғалыстары, өз ойларын негіздей алмауы, қарым-қатынастан шыға алмау, тыңдаудан гөрі көп сөйлеуі, сөзді бөлу, өзін басқа адамдардың орнына қоя алмауы, екінші адамды түсіне алмауы, бөлінуге бейімділігі, сырт келбеті бойынша бағалауы, менсінбеушілік, жоғарыдан қарауы, сенбеушілік қатынасы, басым болуға ұмтылысы, басқа адамдардың болуы жеткіншектердің өзара қарым-қатынастарын қиындатады.

Шеттетілгендер мен оқшауланғандар басқа адамдардың арасында өздерін ыңғайсыз сезінеді, сондықтан қарым-қатынастан қашуға бейім, олардың аз адамдармен қарым-қатынасқа түсуге бейім, маңызды шешім шығарып, жауапкершілікті өз мойнына алудан қорқу тән, олардың бойында бағыныштылықтың да және өздерін басқалардың қадағалап отыруды қаламайтындығы бар екені анықталды, олардың жақын қарым-қатынас орнатуда өте сақтығы, басқалардың олармен терең эмоциялық қатынастар орнатуын күтетіні анықталды.

Қарым-қатынасында қиындықтары бар балалардың қарым-қатынас қабілеттерінің (эмпатия, коммуникативті және ұйымдастырушылық) де төмен болатыны анықталды. Зерттелушілердің рефлексиясының, әлеуметтік сезімдердің, қарым-қатынасқа бағыттылықтың, адамгершіліктік-құндылықтық бағдардың, әлеуметтік интеллектінің, басқаларға деген қатынас жүйесінің, әлеуметтік қажеттіліктер жүйесінің жоғары дәрежеде еместігі; эмоциялық қолдау көрсетуге қабілеттілік, басқаның сезімдерін дұрыс түсіне алуға қабілеттілік сияқты эмпатияның эмоциялық құраушылары орта және ортадан төмен екендігі; ашықтық, жаңа байланыстарға тез түсе алу, адаммен тең серіктес ретінде қатынас жасай алу, бірлескен іс-әрекетті ұйымдастыра алу, топтық әрекеттер үшін жауапкершілікті ала алу сияқты қабілеттер де жеткілікті дәрежеде дамымағандығы анықталды. Адам бойында бұл қабілеттердің болмауы, немесе төмен болуы оның қарым-қатынастағы табыстылығына міндетті түрде әсер етеді.

Жеткіншектермен қарым-қатынас мәселелері бойынша түзету дамыту жұмыстарын жүргізу маңызды. Зерттеу нәтижесінде анықталған қарым-қатынасында қиындықтары бар жеткіншектердің эмоциялық күйлері, тұлғалық ерекшеліктері, қарым-қатынас қабілеттерінің ерекшеліктерін олармен жүргізілетін психологиялық көмек жұмыстарында негізге алынуы керек.

### *Пайдаланылған әдебиеттер тізімі:*

#### **References:**

1. Labýnskaia V.A. *Psichologua zatrydnennogo obenua. M, 2001. -20-23s.*
2. Parygin B.D. *Anatomua obenua. SPb, 1999. -120s.*
3. Grigoreva M.N. *Vospruatie prichin trydnostei obenua starsheklasnikamu / Avtooref....k.ps.n. M, 1989. -5s.*
4. Baғыbaeva M.I., Bersýgirova T.E., Qulymbaeva A.K. *Bastayysh synyp oqyshylarynyñ qarym-qatynasynda kezdesetin qyndyqtar // Qazmemqyzpy HABARShYSY №6, Almaty, 2016. -150b.*
5. Bapaeva M.Q., Ábeyova I.Á., Bapaeva S.T. *Tulğa psichologuasy. Almaty, 2010. -120b.*
6. Z.Hel, K.Zigler *Teorua lichnosti M, 1999. -100s.*
7. Bern E. *Igry v kotorye igrayt lydi. Psichologua chelovecheskih vzaimootnoshenu. M, 1998. -35s.*
8. Labýnskaia V.A. *Psichologichesku portret sybekta zatrydnennogo obenua // Psichologichesku jýrnal №5. M, 2003. -35s.*