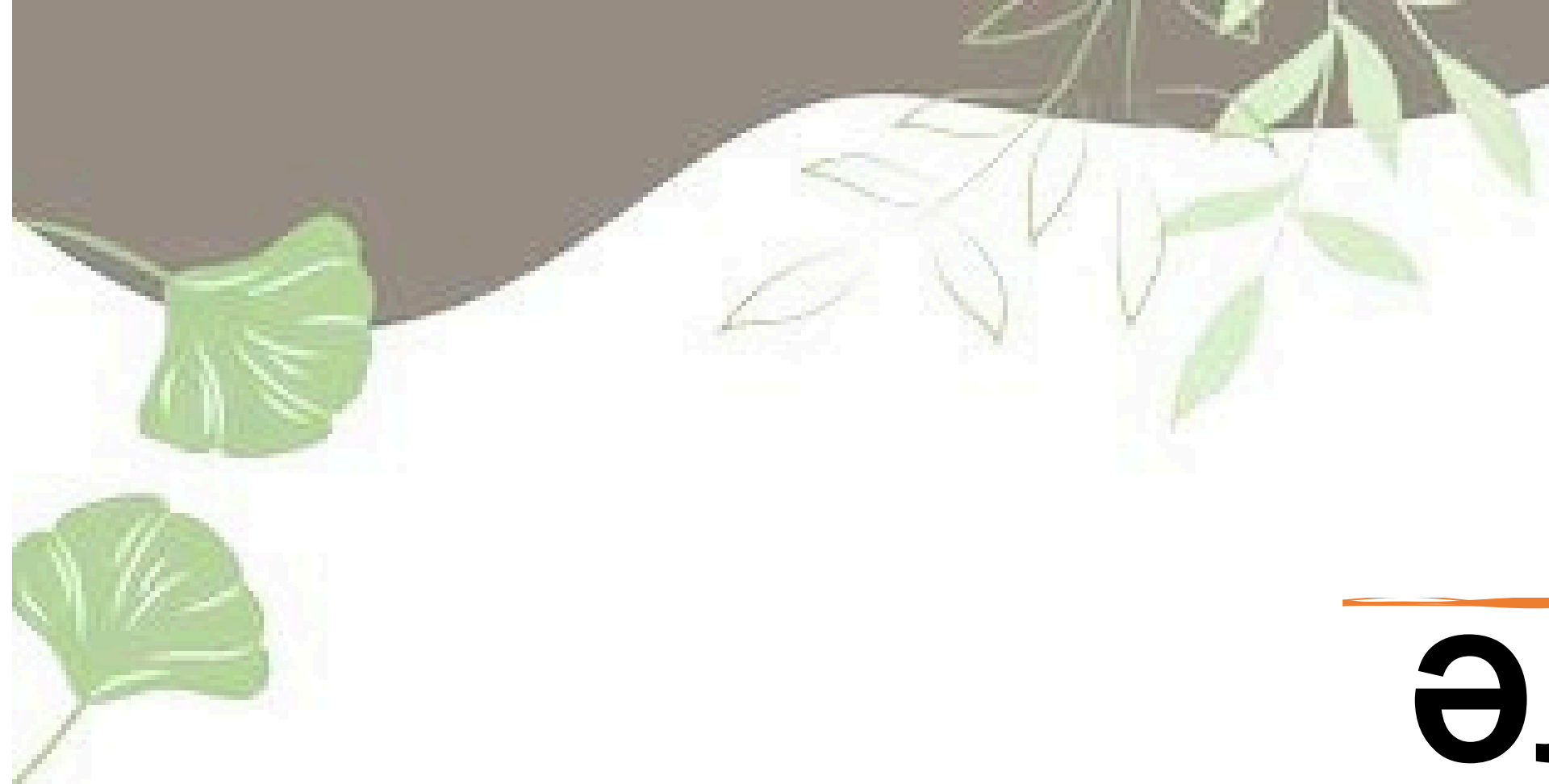




13-ші дәріс

Әлеуметтік- психологиялық конфликт түсінігі және құрылымы



**Мандыкаева Алмагүл Рамазанқызы
психология ғылымдарының кандидаты, доцент м.а.**

Дәріс жоспары

- 1. Конфликт ұғымының шығу тарихы және оның әдіснамалық негіздері.
- 2. Конфликт және оның пайда болу себептері
- 3. Конфликт түрлері мен ерекшеліктері
- 4. Конфликтінің кезеңдері
- 5.Тұлғааралық конфликт және одан шығу жолдары



1. Конфликт ұғымының шығу тарихы және оның әдіснамалық негіздері.

Философ-материалист Эпикур (б.з.д. 341-270ж) бейбітшілік кезде де конфликттік жағдай міндетті түрде үнемі жүреді деген.

Орта ғасыр ойшылдары Фома Аквинский, Никколо Макиавелли, Гуго Гроций, Томас Гоббс пікірлерінше, конфликт тууының бірақ себебі бар деген, ол - тең құқықтылыққа қол жеткізу деп санаған.

Жаңа заманда Жан-Жак Руссо (1712-1778) бойынша адам көздеген мақсатына конфликтісіз жете алмайды деген.

Мотивтердің иерархиясының құрылымының бұзылуы іс әрекетті ұйымдастырудың бұзылуында көрінеді. Конфликтіде болатын мінез-құлықтағы импульсивтілік тұлғаның негізін бұзады», - деп санайды А.Н.Леонтьев.

- **Конфликт** (латынша «conflictus» - қақтығыс) - қарсылық көрсету формасы болып табылады. Конфликт теориясында (конфликтологияда) оны қарсыласты бейтараптау мақсатындағы күрес ретінде сипаттайды, адамға қиянат келтіру, психологиялық қысым көрсету сияқты әрекеттер болып табылады.
- **Конфликт** құндылықтардың әртүрлі, бір-біріне сәйкес келмеуінен туындайды және конфликт екі қатысушыдан басталып жоғарылайды.



Конфликтология конфликтіні зерттеуде негізгі екі модельді ұстанады: **үрдісті** және **құрылымды**.

1) **Үрдісті модель** конфликт динамикасының кідіруін, конфликтілі ситуацияның пайда болуын, конфликтінің бір кезеңнен екіншісіне өтуін, конфликтілік мінез - құлықтың формаларын көрсетеді.

2) **Құрылымды модель** шарттардың талдануындағы кідіріске тоқталады, ол конфликтінің негізінде жатады, оның параметрлері мен негізгі қырларын зерттейді. Бұл модельдің негізгі **мақсаты** - конфликтілік мінез-құлыққа әсер етуші жағдайларды көрсету.

1956 жылы шыққан американдық әлеуметтанушы **Льюис Козердің** «Әлеуметтік конфликт функциясы» тұжырымдамасы батыс әлеуметтануындағы конфликт мәселесінің пайда болуына негіз болды.

XX ғ. 50-жылдар соңында неміс әлеуметтанушысы **Ральф Дарендорф** жаңа «қоғамның конфликтілік моделі» теориясын шығарды.

60-жылдардың басында американдық экономист және әлеуметтанушы **Кеннет Боулдинг** конфликтінің жаңа бір теориясын «конфликтінің жалпы теориясын» шығарды.

Неміс зерттеушісі **Франц Оппенгеймер** мемлекеттік тарихты оқи отыра, келесі тұжырымға келеді: мемлекетті құруға экономикалық себептер емес, құқықтық себептер әсер еткен.

Американдық саясаттанушы **Д. Истон** 1965 жылы **«Саяси өмірдің жүйелік талдануы»** еңбегінде тұрақтылықтың консервативті моделін ұсынады. Оның ойынша, саяси жүйенің қалыптылығының объектілері болып: саяси билік, ішкі жүйедегі конфликтіні шешуші заң болуы керек деген.

- **«Ішкі конфликтілік мінез-құлық»** теориясында оқиғалар тұрақтылықсыз спецификалық жүйеден ауытқу күйінде болады. Бұл теорияның негізін салған **Д.Сандерс.**

Әр жағдай (ситуация) өзіндік күрделі субъективті - объективтілік шындықты игереді, отандық және шетелдік ғылымдар жүйесінде ситуацияның бірнеше жіктемелері бар:

- қарапайым, дағдарыстық, экстремалды және катастрофалық

-- қарапайым, күрделі, экстремалды

-- бейтарапты және конфликтілі

-- күнделікті және жағдайлық

- физикалық қауіпті конфликтілер т.б.

- Мұның барлығы тек екі ситуациялы жағдайда көрінеді:

1) **қарапайым**

(күнделікті), өмір әрекетінде қалыпты дәрежеден аспай жүретін жағдай.

2) **күрделі** (қиын, экстремалды) тұлға мен топқа деген талаптың дәрежеден жоғары болған жағдайы.



БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ

- 1. Конфликт дегеніміз не?**
- 2. Конфликтология конфликтіні зерттеуде негізгі неше модельді ұстанады?**
- 3. 1956 жылы шыққан американдық әлеуметтанушы Льюис Козердің тұжырымдамасы қандай?**
- 4. «Саяси өмірдің жүйелік талдануы» еңбегін кім ұсынды?**

2. Конфликт және оның пайда болу себептері

- Ағылшын әлеуметтанушысы **И.П.Ильин** конфликтіге мынадай анықтама береді: «**Конфликт негізі** деп, мен шынайы күресті, яғни топтар мен адамдар арасындағы талас-тартысты көремін, оның шығу тамырына, әдіс-тәсілдеріне, құрал-жабдықтарына назарым жоқ». Әрбір қоғам, әр әлеуметтік топтар «конфликт белгісі» негізінде дамиды.
- Конфликтінің пайда болуының бірден-бір себебі - көзқарастардың бір жерден шықпауынан болады.

Конфликтінің басталуы 3 негізгі шартпен сипатталады:

1. Қарама-қарсы жаққа қатысушы саналы және белсенді әрекетпен зиян келтіреді (әрекеттер физикалық қысым көрсету немесе ақпарат алмасу түрінде болады)

2. Екінші қатысушы (оппонент) әрекеттердің барлығы оның көзқарасына қарсы екенін түсінеді.

3. Осыған байланысты оппонент бірінші қатысушыға жауап қайтарады.

Конфликтінің пайда болуы алдында латенттік кезең жүреді. Ол **конфликт алды кезеңі**. Оған тән белгілер:

- объективті проблемалы ситуацияның пайда болуы;

- қарама-қарсы жақты субъектілерінің объективті проблемалы ситуацияны сезінуі;

- объективті проблемалы ситуацияны екі жақтың конфликтісіз шешуге икемделінуі;

- конфликт алды ситуацияның пайда болуы;

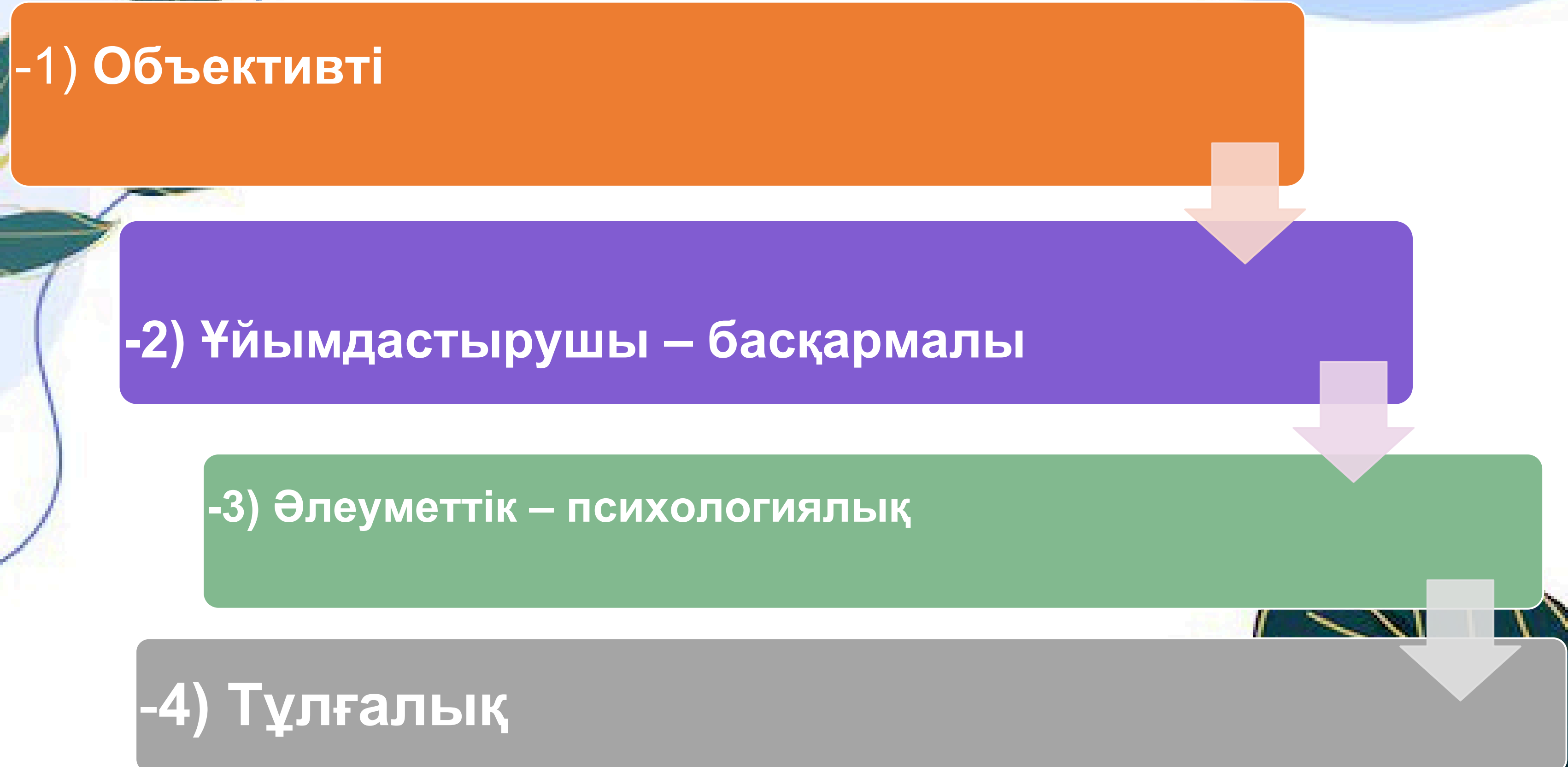


Екі жақтың объективті проблемалы ситуацияны конфликтісіз шешуге тырысуларына **көндіру, түсіндіру, өтіну, оқиғаға ақпарат беру** т.б. жатады. Бұл кезеңде екі жақ та өз көзқарастарын, бағыттарын дәлелдейді.

- Егер бұл аргументтерден әрі қарай тартыс жалғаса берсе, конфликт алды кезеңнің қорқытулар, қауіп-қатер таныту әдістері жүзеге асады. Дәл осы қорқыту-үркіту конфликтілік мінез-құлықтың **«бағытталу механизмі»** болып табылады.
- 

Конфликтілердің пайда болу себептері **объективті - субъективтілік** сипатта болады және төрт топқа біріктіріледі (Д.Скотт бойынша):

-1) Объективті



```
graph TD; A[-1) Объективті] --> B[-2) Ұйымдастырушы – басқармалы]; B --> C[-3) Әлеуметтік – психологиялық]; C --> D[-4) Тұлғалық];
```

-2) Ұйымдастырушы – басқармалы

-3) Әлеуметтік – психологиялық

-4) Тұлғалық

Конфликтінің пайда болуының объективті себептері:

- адам өміріндегі көзқарастардың қақтығысуы
- адам өміріндегі материалды және рухани қажеттіліктердің әділетсіз бөлінуі - әлеуметтік қарама - қайшылықтарды шешу.

Ұйымдастырушы - басқармалы себептерге:
ұйымдастырушылық құрылым, функционалды ұйымдастырушы, тұлғалық функционалды және ситуативті басқармалы құрылымдар жатады.

Әлеуметтік - психологиялық себептер: - жарыс пен бәсекелестік
- психологиялық келіспеушілік
- топ арасындағы фаворитизм
- әрекетті әртүрлі бағалау т.б саналады

Тұлғалық себептерге:

- әлеуметтік -психологиялық компетенттіліктің жетіспеуі -
- конфликтілік тұрақтылықтың төмендігі
- эмпатияның дамуы
- темпераменттің холериктік типі
- мінез акцентуациясы т.б жатады.

Конфликтілі жағдайдың мазмұнына келетін болсақ, олар: 1 Конфликтіге негізгі қатысушылар, олар қарсыластар немесе қарама – қарсы күштер деп аталады. Бұл бір – біріне қарсы қорғанатын немесе шабуылдайтын адамдар болып табылады. Көптеген авторлар **«оппонент»** деген ұғымды енгізді, ол латын тілінен аударғанда, **«ұрыстағы қарсылас»** немесе «қарсылық көрсетуші» дегенді білдіреді.

2. Конфликтілі жағдай. Мұнда қарсыластардың мақсаттары және қызығушылықтарының сәйкес еместігі байқалады. Конфликтіде, болып жатқан күресте қарсыластар бұл қарама–қайшылықты өз пайдасына қарай шешуге тырысады. Конфликт барысында күрес асқынуы және тынышталуы мүмкін.

3. Конфликт объектісі. Объект тереңде орналасады және конфликтілік жағдайдың орталығы проблеманың негізгі көзі болып табылады. Сондықтан оны конфликтінің себебі деп қарастырады.

4. Микро және макро орта. Конфликтіні анықтауда қатысушылардың микро немесе макро ортада болуын қарастыру қажет.

БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ

- 1. И.П.Ильин бойынша конфликт деген не?**
- 2. Конфликтінің басталуы неше негізгі шартпен сипатталады?**
- 3. Д.Скотт бойынша конфликтілердің пайда болу себептері?**
- 4. Конфликтінің пайда болуының объективті себептері?**

3. Конфликт түрлері мен ерекшеліктері

+

•

Субъектілердің өзара әрекеттеріне қарай конфликтілер **тұлға аралық, топ аралық және ішінаралық** болып бөлінеді.

Тұлға аралық
конфликтілер өзара
қарым – қатынастағы
адамдардың
қақтығыстарын,
келіспеушіліктерін
көрсетеді, олардың
мақсаттары бір – біріне
сәйкес келмейді, не бір –
біріне бөгет жасайды.

Топаралық
конфликтілер
топтардың
ұжымда бір–біріне
қарсылық
көрсетуі.

Ішінаралық конфликтілер
– бұл адамдардың күштері
мен мақсаттары бірдей,
бірақ мотивтері,
қажеттіліктері,
қызығушылықтарының
сәйкес келмеуінен
туындайды.

**Тұлға ішілік
конфликт** - жеке
бастың әр түрлі
тенденциясына
қарсы келу,
мысалы, «керек»
және «қалау»
арасында,
«тілеу»
арасындағы
кикілжіңдер,
немесе өздігінен
жетілу өзін - өзі
бағалау және
қоршаған
ортаны бағалау
кикілжіңдері.

Ішкі конфликтілер әрқашан
ішкі жағдайлармен
байланысты болып келеді.
Ішкі жағдайдың әсер етуінен
басталып, адамдардың
мінез – құлқы, олардың іс -
әрекеттері мен эмоциялық
жағдайларынан көрінеді.
Бұл кикілжіңдер көбінесе
жасөспірімдік кезеңнен
басталады, одан кейін
адамның өмір сүру
барысында әр түрлі
жағдаяттар, өмірдің өзгеруі

- Конфликтінің әр түрлі типтерінің ішінде ең күрделі деп, **латентті**, яғни жасырын түрдегі конфликтіні айтуға болады. Мұндай конфликт мінез – құлықтың әлеуметтік формалары салдарынан субъектілермен қабылданбайды.



Конфликтіде мынадай айырмашылықтар ескеріпті қажет:

1. Адамның еркі және қажеттілігінен тәуелсіз болатын нақты жағдаяттағы қарама – қайшылық көрініс беруі **(табиғи конфликтілер)**.

2. Жоспарланған нәтижеге қол жеткізу үшін арнайы құрастырылған конфликтілер **(жасанды конфликтілер)**.

Конфликт жіктелуіне келетін болсақ, анықталу дәрежесіне байланысты **ашық, жабық, кездейсоқ, қайталама** болып бөлінеді.

- **Жабық конфликт** негізінен кикілжіңді жағдаятқа тап болғандарын көрсетпеуге тырысып жүрген екі адамның арасында болады, бірақ біреуінің жүйке жүйесі тозса, онда конфликтінің ашық түріне айналады.
- Конфликтінің екі формасы бар:
- **вертикалды** – ол басқарушылар арасында және бағынушы арасында болады.
- Ал, **горизонталды формасы** – ұжымдағы мұғалімдер, оқушылар және ата – аналар арасында болады.

Сонымен **Дж.Скотт** пікірі бойынша жағымды конфликт болып аяқталу үшін төмендегілер қажет:

1Қарама – қайшылықта оның тенденциялар арының қайсысы екенін мойындау.

2. Оған бұл тенденцияны түзетуді қажет ететіндігіне көз жеткізу.

3.Эмоционалды саулықты тез арада қайтару.

4. Өзін - өзі бағалауды қалпына келтіру және оны басқа негізде нығайту.

5. Өзін - өзі бағалауды ұтымды қылу.
6. Тұлға аралық кикілжіңдерден қашу.

Конфликтілік мәселенің өзі бірнеше типке бөлінеді. Олар:

«Жуықтау - жуықтау» конфликтісі. Мұндай конфликт типі жылдам бұзылады: индивид бір құндылыққа жете бергенде, оған тартылыс күші жеңіл иемденуге мүмкіндік береді. Осы арқылы ол мақсатқа үзіліссіз жетуге тырысады, соның салдарынан тепе-теңдікті ұстанбайды.

Конфликтінің «алшақтау - алшақтау» типі. Екі теріс құндылықтар бірдей күште болады.

«Жуықтау - алшақтау» типтегі конфликт. Бұл ситуация адам жақсы ақыға жағымсыз істі орындағанда болады.

Конфликтінің «жұпты жақындау - алшақтау» типінде әртүрлі параметрлер бойынша бір мақсат жағымды, ал басқасы жағымсыз, бірақ параметрлер қатары бойынша екі мақсат бірдей бағалануы мүмкін.

К.Юнг теориясында ішкітұлғалық конфликт - бұл психиканың төменгі дәрежедегі регресі, яғни ол санасыздық аймағында жүреді дейді.

Ал гуманистік психология өкілдері, **А.Маслоу** - ішкітұлғалық конфликт адамның іске аспаған қажеттілігі ретінде туындайды деген.

Бихевиоризм шеңберінде **Б.Скиннер** бойынша, ішкітұлғалық конфликт жағымсыз әдет болып саналады, яғни қате тәрбие нәтижесінде болады деген.

Ал необихевиористер **Н.Миллер, Дж.Доллард** бойынша конфликт фрустрация болып саналады, яғни қауіпке қарсы реакциясы деген.

Ішкітұлғалық конфликтінің әсері:

1. Когнитивті аймақ: «Мен образына» қарсы келу, өзін-өзі бағалаудың төмендігі, шешім қабылдауға кедергі болады.

2. Эмоционалды аймақ: психоэмоционалды қысым, кері алаңдаушылық тудырады.

3. Мінез-құлықтық аймақ: іс-әрекеттің сапалығының төмендеуі, іс-әрекетпен қанағаттанудың төмендеуі, қарым-қатынастың негативті, эмоционалды қалпы.

4. Интегралды көрсеткіштер: бейімделу механизмінің қалыптан бұзылуы, психологиялық стресстің күшеюі.

БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ

- 1. Субъектілердің өзара әрекеттеріне қарай конфликтілер нешеге бөлінеді?**
- 2. Конфликтінің әр түрлі типтерінің ішінде ең күрделісін атаңыз?**
- 3. Жабық конфликт деп қандай конфликттіні атаймыз?**
- 4. Конфликтілік мәселенің неше типке бөлінеді?**

4. Конфликтінің кезеңдері

**Кез келген
конфликт пайда
болғаннан
бастап бірнеше
кезеңдерден
өтеді. Бұл
кезеңдер:**

**1.конфликт алды
кезеңі;**

**2.конфликтінің даму
кезеңі;**

4.талқылау;

**3.конфликтінің
шешілу кезеңі;**

**5.конфликтіден
кейінгі кезең.**

Адам конфликтілі жағдайға түскен кезде ол үшін туындаған проблеманы шешуде тиімді стратегия мен мінез-құлық стилін таңдап алу қажет.

Конфликт алды жағдайы – бұл белгілі бір қарама-қайшылықтардан туындайтын конфликт субъектілерінің, қарым – қатынасының қозуы. Бірақ қарама-қайшылықтар әр кез конфликтіге айнала бермейді. Тек қана конфликт жасөспірімдер бір-біріне мүлдем келіспейді деп қабылдаған қарама-қайшылықтар ғана әлеуметтік қозудың өсуіне әкеледі.



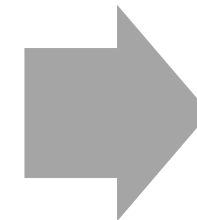
Адамдар арасындағы қозудың өсуінің негізгі себептері:
Адамдардың қызығушылықтарын, қажеттіліктерін және рухани байлықтарын шектеу;
Қоғамда немесе бөлек әлеуметтік қауымдастықтарда болып жатқан өзгерістерді адекватты қабылдамау ;
Белгілі бір факт, оқиға т.б. туралы дұрыс емес немесе өзгертілген ақпарат.

Конфликт алды кезеңін шартты түрде дамудың 3 фазасына бөлуге болады. Осы фазаларға екі жақтың арасындағы қарым-қатынастың келесі ерекшеліктері тән:

Белгілі келіспеушілік объектісі бойынша қарама-қайшылықтың туындауы; сенімсіздіктің және жасөспірімдердің арасындағы қозудың өсуі; біржақты немесе көпжақты қарсылық білдіру; араласу ортасының азаюы және реніштің көбеюі.



Өзінің ойының дұрыс екенін дәлелдеуге ұмтылу және екінші адамды туындаған келіспеушілік сұрақтарын әділетті тәсілдермен шешкісі келмеді деп айыптау; өзінің стереотиптерінде ғана тоқтауы.



Әсер ету құрылымдарының бұзылуы. Бірін-бірі кінәлаудан ашық қорқытуға көшу; агрессивтіліктің өсуі; «жау» бейнесінің қалыптасып, күреске дайындалу.

Конфликтологтар конфликтілі мінез–құлықтың бірнеше формаларын көрсетеді:

белсенді - конфликтілі мінез-құлық
(дауға шақыру);

пассивті – конфликтілі мінез-құлық
(шақыруды қабыл алу);

конфликтілі – компромиссті
мінез-құлық;

компромиссті мінез-құлық.

Шешілу кезеңінде жағдайдың дамуының бірнеше нұсқалары бар:

1. Бір жақтың күшінің басым болуы салыстырмалы түрде әлсіз болған жаққа өз талаптары мен конфликтіні шешудің әдістерін жүктеп қоюы ықтимал.

2. Күрес бір жақтың әбден жеңілгенін е дейін жүреді.

3. Ресурстардың жеткіліксіздігінен күрес ұзаққа созылып, баяу жүреді.

4. Нақты жеңімпазды анықтамастан екі жақ біріккен келісімге келуді жөн санайды.

5. Конфликт үшінші күштің әсерінен тоқтатылуы мүмкін.

Адамдар арасында туындаған конфликтіні шешу барысында психолог бірнеше бағытта жұмыс істей алады:

- **1. Тұлғаны жүйелі психодиагностикалық зерттеуден өткізу (топтық, жеке). Мұнда қолданылатын әдістер мен бағдарламалар төмендегілерді анықтауға мүмкіндік береді:**
 - **тұлғаның индивидуалды – психологиялық ерекшеліктерін (интеллектуалды потенциалын, конфликтіге түсу деңгейін, қобалжу деңгейін, психологиялық тұрақтылығын, қиын жағдайда әрекет жасау белсенділігін, мінез–құлықтың басты белгілерін, тұлға типін) анықтау;**
 - **конфликтідегі мінез – құлқының стратегияларын анықтау;**
 - **конфликтілі жағдайдағы әрекетінің жемістілігін болжау.**

2. Социометрия және басқа да тиімді әдістерді қолдана отырып ұжымды әлеуметтік психологиялық зерттеу.

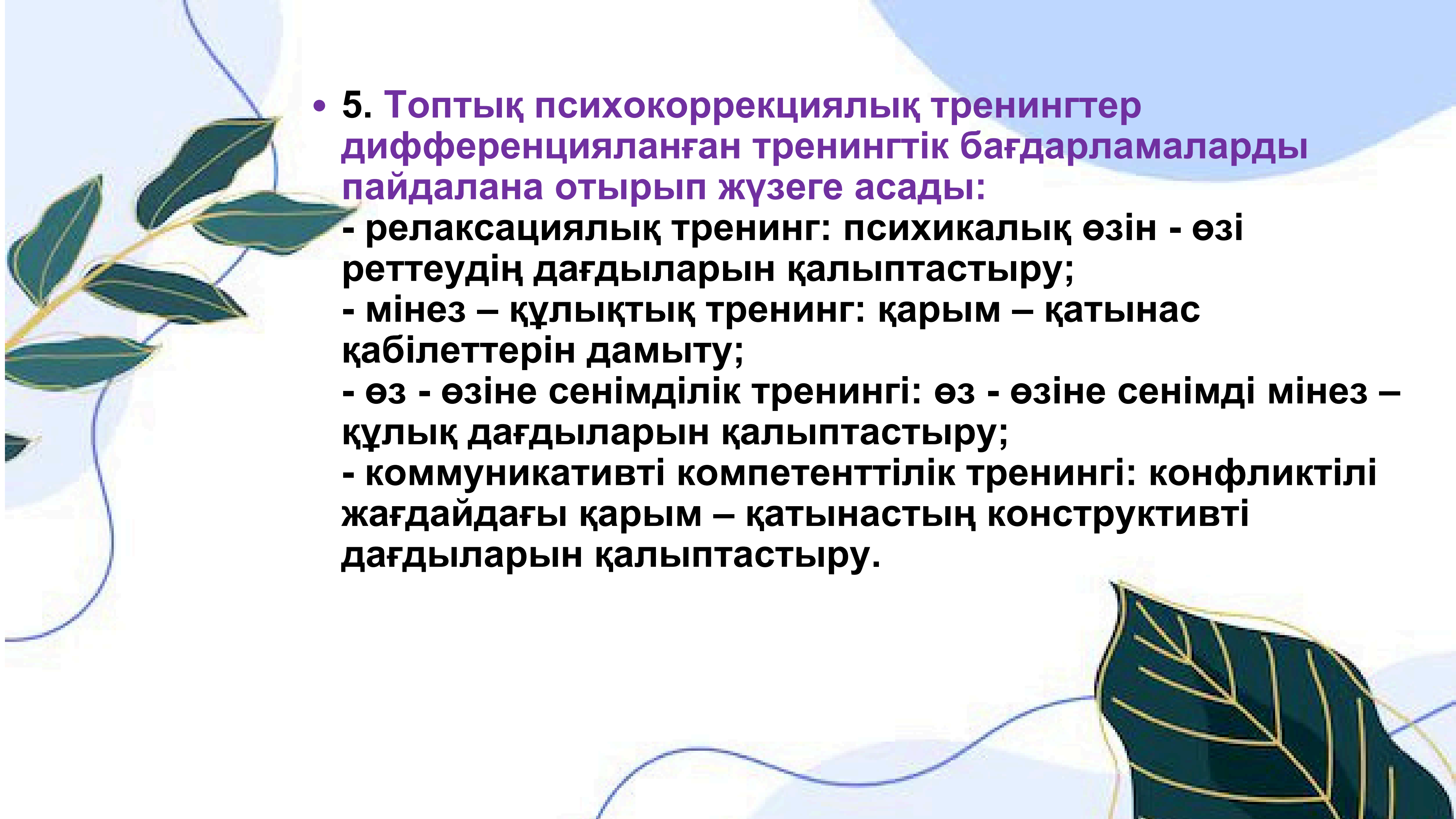
- ұжым мүшелерінің қарым – қатынас сипатын анықтау;**
- лидерлер мен аутсайдерлерді анықтау;**
- зерттелінушілердің мінез – құлқының негізгі типтерін анықтау;**
- ұжымның әрбір мүшесінің іскерлік және шығармашылық потенциалдарын анықтау.**

- **3. Ұжым мүшелеріне психологиялық кеңес беру мынадай сұрақтар бойынша жүреді:**
 - жеке бас сұрақтарына байланысты (психологиялық жағынан іс - әрекет пен қарым – қатынаста қиыншылықтары бар адамдарға);
 - әлеуметтік сұрақтарға байланысты (ұжымда және әлеуметтік ортада туындаған қиындықтарға байланысты, одан шығу жолдарын іздестіру);



- **4. Ұжымға психологиялық оқыту жүргізу семинарлар мен тренингтер түрінде өтеді де, келесі тақырыптарды қамтиды:**
 - адамдармен жұмыс істегенде психотипологиялық ерекшеліктерді ескеру;
 - коммуникативті компетенттілік;
 - қарым – қатынас жасаудың стратегиясы мен тактикасы.



- 
- **5. Топтық психокоррекциялық тренингтер дифференцияланған тренингтік бағдарламаларды пайдалана отырып жүзеге асады:**
 - релаксациялық тренинг: психикалық өзін - өзі реттеудің дағдыларын қалыптастыру;
 - мінез – құлықтық тренинг: қарым – қатынас қабілеттерін дамыту;
 - өз - өзіне сенімділік тренингі: өз - өзіне сенімді мінез – құлық дағдыларын қалыптастыру;
 - коммуникативті компетенттілік тренингі: конфликтілі жағдайдағы қарым – қатынастың конструктивті дағдыларын қалыптастыру.

- **6. Топтық және жекелеген психопрофилактика. Жағымсыз психикалық жағдайлардың, психологиялық шамадан тыс күш жұмсаудың алдын алу шаралары.**



БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ

- 1. Кез келген конфликт пайда болғаннан бастап қандай кезеңдерден өтеді?**
- 2. Конфликтологтар конфликтілі мінез–құлықтың қандай формаларын атап өтті?**
- 3. Конфликтіні шешілу кезеңінде жағдайдың дамуының нұсқаларын атаңыз?**

5.Тұлғааралық конфликт және одан шығу жолдары

«Тұлғааралық конфликт» түсінігінің өзі тұлғалар арасындағы қарым- қатынас нәтижесінде пайда болатын, әртүрлі формаларда көрінетін, әртүрлі шарттар мен қысым дәрежесінде болатын қақтығыстар.

Тұлғааралық конфликтіге әкелетін негізгі себептерді үш топқа бөлуге болады:

Қарым - қатынас шартының объективтілігі, олар әлеуметтік топтарды байланыстырады немесе бөледі.



2) Топішілік процесс, әр қарым - қатынас жасайтын топта жүреді.



3)
Тұлғааралық қарым - қатынастың бағыттылығы мен мазмұны.

Тұлғааралық конфликтінің формалары мен негізгі типтерін келесідегідей бөлуге болады.

1. Бақталастық - бір-бірімен жарысу, мақсатқа жету негізінде, белгілі бір жағдайда қарсыласынан озу.

2. Қақтығыс - қарсы екі жақтың бір-біріне зиян келтіру негізі.

3. Доминация (басымдылық) - бұл тұлғааралық қарым-қатынаста екі жақтың біреуі екіншісінен маңызды болып келеді экономикалық, саяси, тілдік қатынастар жағынан да.

4. Иілу - екі жақтың біреуі немесе екеуі де шегінуге ұмтылу, яғни қақтығыстан қашу негізінде болады.

5. Қашу - бұл тұлғааралық конфликт негізінде екеуінің біреуі қақтығыстан қашады, онымен кездесуден бас тартады.

6. Аккомодация - конфликт негізінде басқа әлеуметтік басым топтарға жүгінеді.

7. Ассимиляция - тұлғааралық динамиканың спецификалық түрі. Ол бірінің екіншісінен белгілі бір маңызды қатынас, оның ерекшеліктерін игеру.

8. Қысым көрсету - онда бір қақтығысушы тұлға шешуші рөлді алады, қарсыласына күш жұмсаумен соққы береді.

9. Келіссөз - тұлғааралық динамиканың спецификалық түрі. Екі жақ та көзқарастармен алмасады, өз позицияларын жақындата, қақтығысты реттеуге ұмтылады.

10. Компромисс - тұлғалар арасындағы келісімге бір - біріне жол беру арқылы жету.

11. Келісім - екі жақтылы ортақ шешімге келу. 12. Ынтымақтастық

Тұлғааралық конфликтіде бірнеше әдістер қатарын қолдануға болады. Ең бір кең қолданған әдіс қарсыласқа қысым көрсету, күш жұмсау. Барлық адамзат тарихы әскери конфликтілерге толы. Сондықтан әр қақтығыста күшті жақ қана жетістікке жетеді.

- Тағы бір сапалы әдістер қатарына қарсыласын қақпанға түсіру болып табылады. Саяси оппоненттерді әртүрлі сұрақтарды талқылауға итермелеу. Ал бизнестегі жетістіктерінің құлдырауы да осыған жатады.**

- Кең тараған, сапалы әдіс түрі - **келіссөз жүргізу**. Бұл әдіс конфликтіні реттеудің ең бір тиімді жолы. Гарвард университетінің профессоры Г.Райффа, саналы **әрбір адам** қақтығыстарды тиімді шеше **білу** қасиетімен ерекшеленуі **керек**, дейді.



Тұлғааралық конфликтіні шешудің тағы бір маңызды әдісі - арбитраж қолдану. Ол екі негізгі формада жүреді.

1) Оның болуы өте қажет, бірақ оның шешім атқаруы қажет немесе керісінше.

2) Оған жүгірудің қажетсіз кездері, бірақ ол болса оған жүгіну міндетті.

- Ал тұлғааралық ымыраға келу, американдық менеджмент мамандары М.Х.Мескон, М.Альберт және Ф.Хедоури пікірінше, бұл қабілет басқару ситуацияларында жоғары бағаланады, өйткені ол қайырымсыздықты төмендетеді де, екі жақты да қанағаттандыратын шешім қабылдауға көмек береді.



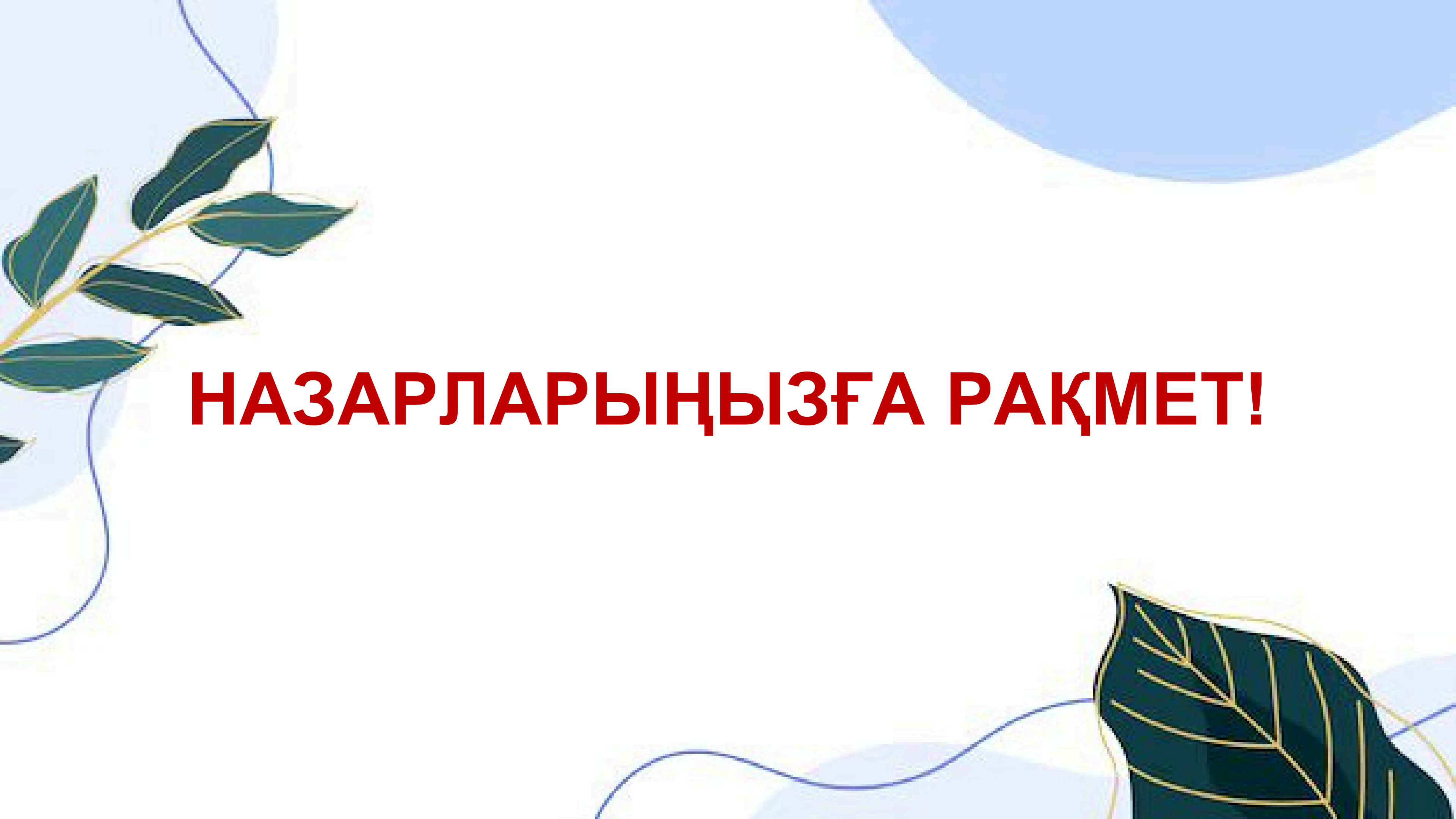
БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ

- 1. «Тұлғааралық конфликт» ұғымы?**
- 2. Тұлғааралық конфликтіге әкелетін негізгі себептерді атаңыз?**
- 3. Арбитраж әдісі неше формада жүреді?**
- 4. Тұлғааралық конфликтіде ымыраға келу мәселесін зерттеген ғалымдар?**



Әдебиеттер

- 1.Драгунова Т.В. «Проблема конфликта в подростковом возрасте»// Вопросы психологии, 1972 No2
- 2.Дерманова И.Б., Сидоренко Е.В. «Психологический практикум. Межличностные отношения» СПб., 1996
- 3.Дарендорф Р. Современный социальный конфликт. М., 2002
- 4.Жарықбаев Қ. «Психология» А.,1962
- 5.Журавлев А.Л., Соснин В.Л., Красников М. А. «Социальная психология» М.,2006
- 6.Здравомыслов А. Г. «Социология конфликта» М.,1996
- 7.Зеркин Д. П. «Основы конфликтологии» (курс лекций) Ростов-н/Д. 1998
- 24.Игнатьева А.А., Степанов Е.И. «Как урегулировать конфликты в организации: советы зарубежных конфликтологов отечественным менеджерам». // Прикладная психология No4, М., 1998
- 8.Ильин И.П. «Мотивация и мотивы» П.,2000
- 9.Конфликтология «Феникс» сер. «Учебники и учебные пособия» Р.,2001
- 27.Ковалев В. И. «Мотивы поведения и деятельности» М.,1988
- 10.Козлов А.С. «Процедурная помощь в разрешении конфликтов» // Прикладная психология// No4 М., 1998
-



НАЗАРЛАРЫҢЫЗҒА РАҚМЕТ!