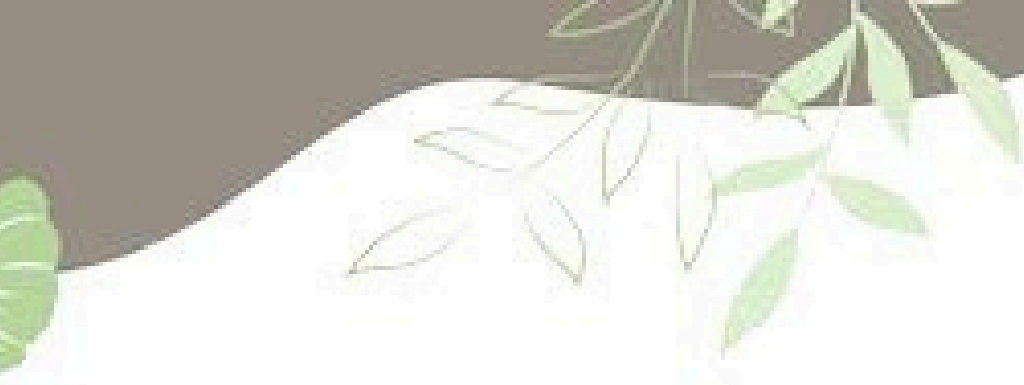
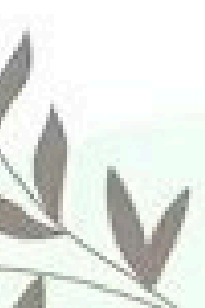




Конфликтіні болдырмау технологиясы

14 - дәріс



Мандыкаева Алмагуль Рамазанқызы
психология ғылымдарының кандидаты
доцент м.а.

Кіріспе және анықтама

- Конфликт — мүдделер, мақсаттар немесе құндылықтар қарсы келгендегі өзара қайшылық.
- Психологияда конфликт — тұлғааралық және топаралық өзара әрекеттесудің табиғи бөлігі.
- Мақсат: конфликтіні болдырмау, реттеу және шешу үшін ғылыми негізделген тәсілдер беру.

Конфликт түрлері

Түрі	Сипаттамасы	Мысал
Жеке тұлғаишілік	Құндылықтар/рольдер қақтығысы адамның өз ішінде	Мансап пен отбасы арасындағы дилемма
Тұлғааралық	Екі адамның мақсаттары сәйкес келмейді	Әріптестер арасындағы жұмыс үлесін бөлу
Топішілік	Бір топтағы мүшелер арасында	Жобалық топтағы приоритет таласы
Топаралық	Топтар/бөлімдер арасында	Маркетинг пен сату бөлімдерінің бюджеті

TKI үлгісі: Қаттылық × Ынтымақтастық матрицасы

ҚАТТЫЛЫҚ
(өз мүддесін қорғау)

Компромисс	
Бәсекелестік	Ынтымақтастық
Қашу	Бейімделу

ЫНТЫМАҚТАСТЫҚ (басқаның мүддесін
ескеру)

ТКІ-дың 5 мінез-құлық режимі

Режим	Мақсаты	Қашан тиімді	Тәуекелдері
Ынтымақтастық	Екі жақтың да мүддесін қанағаттандыру	Күрделі, маңызды мәселелер; сенім барда	Уақыт пен күш көп кетеді
Бәсекелестік	Өз шешімін өткізу	Жылдам шешім керек; қауіп барда	Қатынасты нашарлатуы мүмкін
Компромисс	Жартылай қанағаттандыру	Уақыт шектеулі; ортақ нүкте барда	Үздік шешім болмауы мүмкін
Бейімделу	Қарсы тараптыкіне келісу	Мәселе онша маңызды емес; қатынас құнды	Өз мүдде еленбеуі
Қашу	Қақтығыстан уақытша шығу	Эмоция басым; ақпарат жетіспейді	Мәселе шешілмей қалады

Ынтымақтастық пен бәсекелестіктің ықпалы

Өріс	Ынтымақтастық нәтижесі	Бәсекелестік нәтижесі
Коммуникация	Ашықтық, сенім артады	Жабықтық, күдік өседі
Шығармашылық	Ортақ шешім іздеу, креатив ↑	Қорғаныс, идеялар тарылады
Қарым-қатынас	Пайдалы тәуелділік	Нөлдік-ұтыс
Нәтиже тұрақтылығы	Ұзақ мерзімді	Қысқа мерзімді

Бәсекелестіктің артықшылықтары мен шектеулері

Аспект	Артықшылық	Шектеу
Жылдамдық	Жылдам шешім қабылдау	Қателік қаупі жоғары
Қауіпсіздік	Қауіпте анық директива	Доминанттыққа үйретеді
Ресурс бөлу	Бәсекелі тендерде тиімді	Қатынасты бүлдіруі мүмкін

Қашу және бейімделу стратегиялары

Стратегия	Қолайлы жағдай	Нәтиже ерекшелігі
Қашу	Эмоция жоғары; уақытша үзіліс керек	Деэскалация, бірақ шешім кейінге қалады
Бейімделу	Қатынас маңызды; мәселе ұсақ	Әлеуметтік капитал сақталады

Компромисс: қашан және қалай

Шарт	Тәсіл	Ескерту
Уақыт аз	Орта нүктені табу	Мүдделер толық ашылмай қалуы мүмкін
Тең күш	Өзара берісу	Сапа төмендемесін
Уақытша шешім	Қайта қарау мерзімін белгілеу	Мониторинг қажет

Конфликтіні шешу — көпсатылы процесс

1) Мәселені тану

2) Талдау (мүдделер/
қажеттіліктер)

3) Опциялар
генерациясы

4) Критерийлер және
бағалау

5) Келіссөздер

6) Іске асыру және
бақылау

Келіссөздер негізгі принциптері

Принцип	Қысқаша түсінік	Практикалық құрал
Адамды проблемадан бөлу	Қарсылас емес, проблемаға қарсы	Белсенді тыңдау, парафраз
Мүдде-фокус	Позиция емес, мүдде талдау	«Неге бұл маңызды?» сұрағы
Ортақ пайда опциялары	Win–win іздеу	Миға шабуыл, креатив
Объективті критерий	Әділ сыртқы өлшемдер	Нарық бағасы, стандарт, заң

Манипуляция: анықтама және белгілер

Аспект	Сипаттамасы	Мысал
Анықтама	Жасырын ықпал ету арқылы өз мүддесін өткізу	Қорқыту, кінә жүктеу
Сигналдар	Тұспал, екіұшты хабар, қысым	«Сен дұрыс адам болсаң...»
Салдар	Сенімге нұқсан, теңсіз қатынас	Қатынас шаршауы

Карпманның драмалық үшбұрышы

Қуғыншы

Құтқарушы

Жәбірленуші

Ықпал ету қағидалары және қорғаныс

Қағида	Қалай жұмыс істейді	Қорғаныс тәсілі
Өзаралық (Reciprocity)	Алған жақсылықты қайтаруға бейімдік	Пауза жасап, міндетті сезімнен ажырату
Тұрақтылық (Consistency)	Алдыңғы уәдеге сәйкестену	Жағдай өзгерсе, қайта бағалау
Әлеуметтік дәлел (Social proof)	Басқалар істесе, біз де істеуге бейімбіз	Дереккөз сапасын тексеру
Билік (Authority)	Сарапшыға бағыну	Міндетті дәлел сұрау
Ұнайтындық (Liking)	Ұқсастық/жақындық әсері	Факт пен эмоцияны ажырату
Тапшылық (Scarcity)	Сиректік құндылықты арттырады	Жасанды тапшылықты тану

NVC: зорлық-зомбылықсыз коммуникацияның 4 компоненті

Компонент	Мақсаты	Тіл үлгісі
Бақылау (Observation)	Бағалаусыз фактіні айту	«Мен ... естідім/көрдім ...»
Сезім (Feeling)	Ішкі күйді атау	«Мен өзімді ... сезінемін»
Қажеттілік (Need)	Терең қажеттілікті білдіру	«Маған ... маңызды»
Сұраным (Request)	Нақты, орындалатын өтініш	«Өтінемін, ... жасай аласыз ба?»

Өзін-өзі қорғау және ассертивтілік техникалары

Техника	Қалай	Нәтиже
«Мен-хабарламалары»	Айыптамай, өз әсерін айту	Қоздырмай, фактке фокус
Шекара қою	Уақыт/энергия лимитін белгілеу	Тең құқық бекітіледі
Сұрақпен нақтылау	Тұспалды анық сұрау	Жасырын хабарды ашу
Уақытша үзіліс	Эмоция басылғанша кідіріс	Эскалацияны тоқтату

Ұжымдағы конфликтіні реттеу қадамдары

Қадам	Мазмұны	Тексеру сұрақтары
Мәселені анықтау	Факт пен интерпретацияны ажырату	Нақты қандай оқиға болды?
Мүдделерді жинау	Әр тараптың қажеттіліктері	Бұл не үшін маңызды?
Опциялар	Көп нұсқа ұсыну	3+ балама бар ма?
Критерий	Әділ өлшемді бірлесіп таңдау	Қандай стандартқа сүйенеміз?
Жоспар	Рөлдер мен мерзімдер	Кім? Қашан? Қалай?
Мониторинг	Кері байланыс циклдары	Қашан қайта бағалаймыз?

Кейс-стади: бөлімдер арасындағы жанжал

Элемент	Мазмұны
Контекст	Маркетинг пен Сату бюджет бөлуге таласты
Талдау	Мүдделер: бренд имиджі vs қысқа мерзімді жоспар
Тәсіл	Мүдде-фокус, объективті критерий — ROI
Шешім	Пилоттық ортақ кампания, 6 апта мониторинг
Сабақ	Әділ критерий сенімді арттырады

Бақылау сұрақтар

- Конфликт дегеніміз не? Қысқаша анықтама беріңіз.
- Конфликтіні шешудің қандай 5 негізгі стратегиясы бар?
- Компромисс стратегиясы қай жағдайда қолданылады?
- Карпман үшбұрышында қандай үш рөл бар?
- NVC (зорлық-зомбылықсыз коммуникация) әдісінде бірінші қадам қандай?
- Манипуляцияны қалай байқауға болады? Бір мысал келтіріңіз.



Әдебиеттер тізімі

1. American Psychological Association. APA Dictionary of Psychology: Conflict, Conflict Resolution. – Вашингтон: APA, 2020.
2. Thomas, K. W., Kilmann, R. H. Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument. – CPP, Mountain View, CA, 2007.
3. Karpman, S. The Drama Triangle. – Transactional Analysis Bulletin, 1968.
4. Rosenberg, M. Nonviolent Communication: A Language of Life. – PuddleDancer Press, 2003.
5. Cialdini, R. Influence: The Psychology of Persuasion. – Harper Business, 2006.
6. Бурлачук, Л. Ф. Психодиагностика: оқулық. – Алматы: Қазақ университеті, 2018 (аударма нұсқа).
7. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений. – Алматы: Қазақ университеті, 2017 (аударылған басылым).

Назарларыңызға рахмет!

