**КОНТЕНТ**

**(ДӘРІС ТЕЗИСІ)**

«Зоопсихология» пәні бойынша

**Мамандық:** 6B03107**-** Психология

Лектор: Садыкова Н.М.

Семинар: Адилова Э.Т.

Кредиттер саны: 3

Оқу түрі: күндізгі

Білім беру тілі: қазақша

**Лекция 1. Конфликтологияға кіріспе. Конфликтология пәні**

**Конфликтінің қалыптасу тарихы.**

Конфликт – (лат.тіл. conflictus- қақтығыс) – күрделі қайшылықтардың пайда болуы, қарама-қарсы қызығушылықтардың қақтығыстары, күшті эмоциялық күйлермен байланысты әр түрлі мәселерге бойынша өзара түсіністіктің болмауы.

Кез-келген конфликтінің астарында қандай да бір мәселеге байланысты қарама-қарсы  позициялардан, мақсаттардан тұратын ситуация жатады. Яғни конфликтілі ситуация конфликт субъектілері мен объектілердің міндетті түрде бар болуын талап етеді. Дегенмен де конфликт ары қарай даму үшін инцидент болу керек. Егер қарама-қарсы жақ тура солай жауап қайтарса, онда конфликт болашақта тікелей және жанама, деструктивті және структивті болып дамуы мүмкін.

«Психологиялық сөздік» конфликтіні «өткір эмоциялық уайымдармен байланысты, қиындықпен шешілетін қарама-қайшылық» деп анықтайды. Оның тұлғаішілік, тұлғааралық және топаралық конфликтілер сияқты формалары бар. Психологиялық конфликтілерді анықтау ары қарай да біздің зейініміздің пәні болмақ, дегенмен де жоғарыда келтірілген пікірлер конфликтінің мазмұны туралы мәселеге жауап бермейді, керісінше, жаңа сұрақтар тудырады: «қиындықпен шешілетін» немесе «өткір уайымдар» дегендер нені білдіреді? А.Я.Анцупов және А.И.Шипилов келесідей анықтаманы ұсынады: «Конфликт дегеніміз конфликті субъектілерінің қарама-қарсы әрекеттері мен әдетте негативті эмоциялармен жүретін өзара әрекеттерінің үрдісінде пайда болатын қарама-қайшылықтарды шешудің өткір жолдары». Егер қарсы әрекеттер болып, негативті сезімдер болмаса, немесе керісінше негативті эмоциялар болып, қарсы әрекеттер болмаса, онда мұндай ситуациялар конфликтінің аллды болып саналады.

Кез келген конфликті құндылықтардың, мақсаттар мен мотивтердің қайшылықтарын көрсетеді. «Конфликтология» ұғымымен «конфликтолог» ұғымы тығыз байланысты. Конфликтілерді конфликтологтар басқарады.

Б.И.Хасанның айтуынша, мәдени-тарихи психологияның дәстүрінде конфликт маңызды орын алғанмен де зертеу пәні болып табылмайды. Осы терминнің мәдени-тарихи концепцияда пайдаланылуына байланысты үш негізді бөлуге болады.

Конфликт диагностикалық және қалыптастырушы тәсіл ретінде – конструктивті және продуктивті қызметті педагогикалық және психологиялық құрылым ретінде қарастырады. Сонымен қатар конфликтінің оқуда жетістікке жетудегі қажеттігін көрсетеді.

Конфликт диагностикалық ситуация ретінде – осы контексте ол ерекшеліктер мен заңдылықтарды анықтауда психологияда қолданылатын термин ретінде емес, белгілі бір жетістіктерді тіркеп отыруға мүмкіндік беретін термин ретінде қолданылады.

Конфликт үйрету - оқыту ситуацияларының негізі ретінде – мұның позитивті мәні бала үшін оның өзінің мүмкіндіктерін ашып беруінде. Мінез-құлықтың қалыптасқан формасы «қажеттіліктер және мотивтер-нақты объект» байланысына сәйкестігін жоғалтқан кезде балаларда конфликт пайда болады.

Конфликтінің түрлері. Авторлар конфликтінің негізгі үш түрін анықтауды ұсынады: тұлғаішілік, әлеуметтік және зооконфликтілер. Әлеуметтік конфликтілердің негізгі түрлеріне: тұлғааралық конфликтілерді, кіші, орта және үлкен әлеуметтік топтар арасындағы конфликтілерді, мемлекет арасындағы ұлтаралық конфликтілерді жатқызады.

Тұлғаішілік конфликт. Психологияда  (Анцупов, Шипилов, 1997; Донченко, Титаренко, 1989; Василюк, 1984; Юрлов, 1995) тұлғаішілік конфликтінің көрсеткіштерін бөліп көрсетеді.

  Когнитивті сфера: «Мен бейнесінің» қайшылығы; өзін-өзі бағалаудың төмендеуі; өз күйін психологиялық дағдарыс, шешім қабылдаудың кідірісі ретінде ұғыну; құндылықты таңдау мәселесінің болуын субьективті мойындау, субьект бұрынырақ басшылыққа алған мотивтер мен принциптердің шынайылығына күмәндану.

  Эмоционалдық сфера: психоэмоционалдық күштену; бірқатар маңызды жағымсыз сезімдер.

**Лекция 2. Конфликтінің әлеуметтік құбылыс ретінде сипаттамасы. Конфликтінің себептері мен динамикасы.**

Мінез-құлықтық сфера: іс-әрекеттің сапасы мен қарқындылығының төмендеуі; іс-әрекеттің төмендеуі; қарым-қатынастың жағымсыз эмоционалдық фоны.

  Интеграциялық көрсеткіштер: бейімделудің қалыпты механизмінің бұзылуы; психологиялық стрестің күшеюі.

2. Теориялық концепциялардың  көпшілігінде   тұлғаішілік   конфликтілердің  бір немесе  бірнеше  түрлері  келтірілген. Психоанализде тұлғаның   қажеттіліктері  арасындағы, сондай – ақ  қажеттіліктер мен  әлеуметтік  нормалар  арасындағы,  конфликтілер  басты  орын  алады. Интеракционизмде рөлдік  конфликтілер талдауға  түседі. Алайда  шынайы  өмірде  көптеген  басқа  тұлғаішілік  конфликтілер  кездеседі. Олардың  бірыңғай типологиясын құру үшін бір негіз қажет, соған сәйкес әр түрлі ішкі конфликтлерді жүйеге біріктіруге болады. Тұлғаның құндылық-мотивациялық сферасы осындай негіз болып табылады. Адам психикасының осы маңызды сферасымен оның ішкі конфликтіге байланысты, өйткені дәл осы тұлғаның қоршаған дүниемен әр түрлі байланыстары мен қатынастарын көрсетеді (Василюк, 1984; Донченко, Титаренко, 1989; Мерлин, 1971; Мясищев, 1960; Столин, 1983).

  Осыған сүйене отырып, тұлғаның конфликтіге түсетін ішкі дүниесінің негізгі құрылымдары мыналар болып табылады деп айтуға болады (Шипилов, 1997).

  А. Әр түрлі деңгейдегі тұлға ұмтылыстарын көрсететін (қажеттіліктер, қызығушылықтар, мүдделер, тілектер, құштарлықтар және т.б.) мотивтер. Олар «қалаймын» («Мен қалаймын») ұғымынан байқалуы мүмкін.

  Б. Қоғамдық нормаларды көрсететін және соның арқасында міндет эталоны ретінде болатын құндылықар. Біз бұл жерде тұлғалық құндылықтарды, яғни ол қабылдаған, сондай-ақ, тұлға қабылдамайтын, бірақ олардың қөоғамдық немесе басқа маңыздылығына қарай тұлға  оларды орындауға міндетті мәжбүр болатын құндылықтарды айтып отырмыз. Сондықтан олар «қажет» («Мен тиіспін») ретінде белгіленеді.

  В. Өзін өзі үшін өзіндік құндылық тұлғаның мүмкіндіктерін, сапаларын және басқа адамдар арасынан алатын орнын бағалау ретінде анықталатын өзін-өзі бағалау.  Тұлғаның талаптану деңгейлерінің көрінуі сияқты, өзін-өзі бағалау белсенділіктің, мінез-құлықтың өзінше бір түрткісі болады. «Істей аламын» немесе «істей алмаймын» («Я есть») ретінде көрінеді.

  Тұлғаның ішкі жан дүниесінің қандай жақтары ішкі конфликтіге түсетіндігіне байланысты тұлғаішілік конфликтінің алты негізгі түрлерін бөліп көрсетеді. (1 кестені қараңыз).

1. Мотивациялық конфликт. Тұлғаішілік  конфликтінің  жиі зерттелетін, оның ішінде  психоаналитикалық  бағытта  көп зерттелетін   түрлерінің  бірі. Санасыз ұмтылыстар (Фрейд, 1903) арасындағы,  меңгеруге және кауіпсіздікке  деген  ұмтылыстар  арасындағы (Хорни, 1943), екі жағымды тенденциялар – «Буриданова осла» классикалық диллемасы (Левин, 1939), немесе әр түрлі мотивтердің қақтығысуы ретіндегі (Кузьмин, Семенов, 1987) конфликтілерді бөліп көрсетеді.

2. Адамгершілікті конфликт. Этикалық ілімдерде оны көбінесе моральдық конфликт деп атайды. (Бакистановский, 1972; 1983; Арницане, 1978; Федоркина, 1970). Ол әлеуметтік сферадағы немесе жеке индивидтің санасындағы адамгершілікті қайшылықтардың негізінде пайда болатын және айқын адамгершілікті компоненті бар бір-біріне қарсы жақтардың, пікірлердің, бағалаулардың, құндылық бағдарлардың қайшы келуімен және қарама-қарсы әрекеттесулерімен сипатталатын конфликт ретінде қарастырылды.

Тұлғаішілік конфликтілердің негізгі түрлері:

  1. Жүзеге аспаған тілектер конфликтісі немесе кемшілікті сезіну комплексінің конфликтісі (Юрлов, 1995). Бұл  тілектер мен  оларды  қанағаттандыруды  бөгейтін шындық (ақиқат)  арасындағы  конфликт. Кейде оны «олар сияқты болғым  келеді» (референттік топ) мен  оны  іске  асырудың   мүмкін еместігі   арасындағы  конфликт  ретінде  түсіндіреді.(Захарова, 1982) Конфликт тек  шындық  тілектерді   жүзеге  асыруды  блакирует  ғана  емес, сондай – ақ,  адамның  оны  жүзеге асыруға  физикалық  мүмкіндігінің   жоқтығының  нәтижесінде  де  пайда  болуы  мүмкін. Бұл  өзінің  сыртқы  келбетіне, физикалық  мәліметтерімен  қабілеттеріне    қанағаттанбаушылыққа  байланысты пайда  болатын  конфликтілер. Аталмыш   түрге  сексуалдық патология  негізінде  жатқан тұлғаішілік   конфликтілер де жатады. (Кратохвил, 1991; Свядощ, 1991; Харитонов, 1996).

2. Рөлдік конфликт   бір уақытта  бірнеше  рөлдерді  іске   асырудаң  мүмкін  еместігімен  байланысты, (рөларалық тұлғаішілік конфликт) сондай-ақ, тұлғаның   бір   рөлді  атқаруға  қойылатын  талаптарды  әр  түрліше  түсінуімен  байланысты (ішкірөлдік- конфликт)  сезімдерден  айқындалады. Бұл түрге  екі  құндылық, стратегиялар  немесе  өмірдің  мәні  арасындағы тұлғаішілік  конфликтілер жатады(Родных, 1993; Скалепов, 1995).

3. Адаптациялық  конфликт  кең  мағынада,  яғни  субьект  пен  қоршаған  орта  арасындағы  тепе- теңдіктің  бұзылуы негізінде пайда болатын қайшылық  ретінде, ал тар  мағынада  - әлеуметтік  немесе  кәсіби  бейімделу процесінің  бұзылуы кезінде  пайда  болатын  қайшылық  ретінде  түсініледі. Бұл шындық  талаптарымен  адамның  мүмкіндіктері (кәсіби, физикалық, психологиялық) арасындағы  конфликт (Сенокосов, 1989). Тұлға  мүмкіндіктерінің  орта  немесе  іс- әрекет  талаптарына  сәйкес  келмеуі  уақытша  даяр  болмау   ретінде, сондай-ақ , қойылған  талаптарды  орындауға  қабілетсіздік  ретінде қарастырылуы  мүмкін.

4. Адекватты емес өзін - өзі бағалау конфликтісі. Тұлғаның  өзін-өзі  бағалау  адекваттылығы  оның  сыншылдығына, өзіне талап  қоюшылығына, табыстар мен  сәтсіздіктерге деген  қатынастарына  тәуелді. Талаптанулар  мен  өз  мүмкіндіктерін  бағалау  арасындағы айырмашылықтар адамда  жоғары мазасыздану, эмоционалдық  олқылықтардың  және т.б. пайда  болуына  әкеп  соқтырады (Петровский, Ярошевский, 1990). Адекватты  емес  өзін-өзі  бағалау  конфликтілерінің   ішінен   тым  жоғары  өзін-өзі  бағалау  мен  өз  мүмкіндіктерін  шынайы  бағалау  ұмтылыстарының   арасындағы  (Юферова, 1975), өзін-өзі  бағалаудың  төмендігі  мен  адамның  обьективті жетістіктерін  ұғыну  арасындағы, сондай-ақ бір жағынан, максималды  табысқа  жету  үшін  талаптануды  көтеруге, ал екінші  жағынан, сәтсіздіктерге  ұрынбау  үшін  талаптануды  төмендетуге  ұмтылыстың  арасындағы (Хекхаузен, 1986). Конфликтілерді  бөліп  көрсетеді.

  5. Тұлғаішілік  конфликтілер  қоршаған  орта, оның ішінде  әлеуметтік орта тұлғасына  ықпалын тигізбей  пайда болмайтындығы  баршаға мәлім. «Таза», тек қана ішкі әрекеттер себебіне  байланысты  пайда  болатын  тұлғаішілік конфликтілер жоқ.

  Конфликт  негізінде  жатқан  қайшылықтардың   табиғатына  сүйене  отырып,  оларды екі  топқа  бөлуге  болады:

1. Адамға қатысты  сыртқы  обьективті  қайшылықтардың  ішкі  әлемге  өту  нәтижесі ретінде  пайда  болатын  тұлғаішілік  конфликтілер  (мотивациялық, адаптациялық, конфликтілер және т.б.)

2. Тұлғаның  қоршаған  ортаға  қатынасын көрсететін, ішкі  жан – дүниесінің (ішкі әлемінің)  қайшылықтарынан  пайда  болатын  тұлғаішілік   конфликтілер (мотивациялық  конфликтілер, адекватты  емес  өзін-өзі   бағалау  конфликтісі).

  Тұлғаішілік конфликтілердің  салдарлары. Тұлғаішілік  конфликтінің   жағымды  және жағымсыз  салдарлары бар. Тұлғаішілік  конфликтілер  конструктивті (продуктивті,  оптимальді) және  деструктивті (адамның  тұлғалық  құрылымдарын  бұзушы).

  Конструктивті  болып дау-дамайға түсушілердің  максимальды  дамуымен және  оны шешуге  максимальды  тұлғалық  шығындардың жұмсалуымен  сипатталатын  конфликт  табылады. Конструктивті  түрде  жеңуге болатын  тұлғаішілік  конфликт  тұлғалық  дамуды үйлестіру  механизмдердерінің  бірі болып  табылады.

    Деструктивті  болып  өмірлік   дағдарыстарға ұласатын  немесе  невротикалық  реакциялардың  дамуына  әкелетін  тұлғаның ажырауын күшейтетін  тұлғаішілік  конфликтілер  табылады. Ұзаққа  созылған  тұлғаішілік  конфликт  іс-әрекеттің  нәтижелігіне  қауіп  төндіреді.

Әлеуметтік конфликт. Әлеуметтік конфликт дегеніміз –  әлеуметтік өзараәрекеттесу процесінде пайда болатын, конфликт субьектілерінің қарама-қарсы әлеуметтерімен сипатталатын және олардың бір-біріне қатысты бастан өткеретін жағымсыз  эмоцияларға ұштасатын мәнді қарама-қайшылықтарды  шешудің анағұрлым шиелініскен тәсілі.Егер конфликт субьектілері қарама-қарсыәрекет  жасап, бірақ бұл кезде  бір-біріне  жағымсыз эмоцияда болмаса , немесе  керісінше жағымсыз эмоцияны бастан кешіріп, бірақ оларды сырттай көрсетпесе, бір-біріне қарсы әрекет етпесе, онда мұндай ситуациялар конфликт алдындағы болып табылады.(передконфликтными).

Топаралық конфликт. Соңғы  онжылдықта топаралық  конфликтілер  біздің  қоғамдық өмірдің  күнделікті  құбылысына айналды. Көп жағдайда топаралық  конфликтіліктің  жандануының  арқасында Ресейде конфликтология  жылдам  дами  бастады. Әр түрлі субьектілер бәсекелестікке түсті: шағын және  үлкен еңбек  ұжымдары, этникалық  топтар мен басқа да ірі бірлестіктер: әлеуметтік топтар  мен таптар, діни бірлестіктер, партиялар мен  бұқаралық қозғалыстар. Осындай  конфликтілердің  әртүрлігіне  қарамастан, олар әдетте  пайда болу мен дамудың  бірыңғай  механизімдеріне ие.

  Топаралық өшпенділік. Тұңғыш рет Г.Лебон (1896) мен У.Мак-Дугаллдың (1916) еңбектеріне сүйене  отырып  З.Фрейд (1925, 1930) сипаттады. З.Фрейд топтық кез-келген өзара әрекеттесуінде топаралық өшпенділіктің универсалдылығы фактісін постулаттады. Ол осы өшпенділікті топтың  топтың  топталып, нығаюын қолданудың  басты құралы ретінде  түсіндіре отырып, оның функциясын анықтады. З.Фрейд «өзгелерге» деген дұшпандықтың қалыптасу көздерін анықтаған.

Мүдделердің обьективті  конфликтісі. Аталмыш механизм  Д.Кэмпбелл  жасаған топтық конфликтінің  реалистік теориясында  анағұрлым  толық  сипатталған (1979). Бұл теорияның  негізін төмендегі жағдайлар  құрайды.

  Топ ішіндегі фаворитизм. Бірқатар мамандар (К.Фергюссон, Х.Келли, 1964, Д.Рабби, М.Горвитц, 1969)  топаралық  конфликтілікті мүдделердің  обьективті конфликтісінсіз  де, тек қана  белгілі  бір таным процестері  арқылы  да байқауға  болатындығын көрсетті. Аталмыш феномен «топ ішіндегі фаворитизм» деген  атауға ие болды. Оның  мәні  жеке топ  мүшелерінің  басқа топ  мүшелерінең  қарсы  әсеріне  жағдай  туғызу  тенденцияларымен  сипатталады. Ол сырттай  бақыланатын  мінез-құлық ретінде, сондай-ақ, өзінің және басқа топ мүшелеріне қатысты  пікірлердің,  пайымдаулардың,  бағалаулардың  қалыптасуынан да  көрінуі  мүмкін. Бұл эффектілер қандай да бір критерийлер бойынша «өз жақындары» ретінде  бағаланатын, және  аталмыш критерийлер  бойынша «бөтен» ретінде  бағаланатын  адамдар  арасындағы  «демаркациялық  шекараны» анықтай  отырып, әр әлеуметтік өзараәрекеттесудің  әр түрлі  деңгейлеріндегі  әр түрлі  ситуацияларда әрекет  етуі мүмкін (В.Агеев, 1990).

Аталмыш механизм психологиялық болып табылады. Алайда      топтар- таптық, этникалық, аймақтық, жастық және т.б. – арасындағы терең обьективті қайшылықтар  фонында топ ішіндегі фаворитизмнің жоғары дәрежесі деструктивті әлеуметтік  салдарларға ұшыратады. Топтар арасындағы конфликтілер топ ішіндегі фаворритизм мен  топаралық  өшпенділікті күшейтеді.

Ұлтаралық конфликт. Ұлтаралық конфликтілер әр түрлі этностар өкілдерінің арасында болады. Олардың себептері өте көп. Конфликтінің пайда болуы үшін үш фактор керек. Біріншісі ұлттық сана сезім деңгейімен байланысты. ол адекватты, төмен, жоғары болуы мүмкін. Екінші фактор – ұлттық тұрмыстың барлық жақтарына қысым келтіретін мәселелердің «критикалық» мөлшері. Үшінші фактор – жоғарыдағы екі факторды қолданатын политикалық күштер.

Ұлтаралық конфликтілерді түсіну үшін олардың факторларын қарастыру керек: этнопсихологиялық, әлеуметтік-экономикалық, саяси, әлеуметтік-мәдени.

Этнопсихологиялық фактор – материалдық және рухани мәдениеттің әдеттегі өмір салтын бұзу қаупін туындатады да этникалық бірліктер жағынан қарсыластық тударады.

Әлеуметтік-мәдени айырмашылықтар – мәдениет пен  діни нормалар немесе өркениеттік құрылымның өзгеріске ұшырауы қорғаныс реакцияларын тудырады.

Әлеуметтік- экономикалық фактор – оның мәні әр түрлі, ол белгілі бір роль ойнап, конфликтінің бір себебі бола алады, әлеуметтік-экономикалық теңсіздікті, топтардың экономикалық қызығушылықтарын бейнелейді.

Саяси фактор – үлкен саяси билікке қол созатын жаңа саяси лидерлердің пайда болуынан туындаған этникалық қарсыласты көрсетеді.

Ұлтаралық конфликтілерді реттеу институттық және инструменталдық бағыттарды біріктіру негізінде шешіледі.

 «Конфликт» ұғымы міндетті түрде қандай да бір адамдардың немесе қандай да бір нәрселердің арасында пайда болатын көп деңгейлі құбылыстардың кең шеңберіне жатады. Соңғысына Шығыс пен Батыс арасындағы, мәдениет пен мәдениет типтерінің арасындағы конфликтілер мысал бола алады. Мұндай жағдайда конфликтіге қандай да бір субъектілер емес, әлеуметтік білім беру мен құбылыстар түседі. Конфликтілерді топтастыруда зооконфликтілер туралы сирек айтылады. А.Я.Анцупов пен А.И.Шипилов зооконфликтілерді топтастыруға едірудің маңыздылығын келесідей етіп дәлелдейді:  «Адамның биологиялық табиғатын ескермей оның конфликтілі жағдайдағы мінез-құлқын бағалау мүмкін емес». Қазіргі гуманистік варианттағы психология адамдар мен жануарлардың психикалық көріністері арасындағы параллельдің теңдігін мойындамайды. Осыған байланысты жоғарыда келтірілген ой психологтар тарапынан айтарлықтай қолдау тапқан жоқ. Осылайша, ғылымда қабылданған конфликтілердің топтамасын талдау арқылы конфликтілерге кең диапазонды әр түрлі деңгейлі құбылыстарды жатқызады. Дегенмен де, оларды зерттеудің мәселелі жақтары әлі де болса толығымен анық емес.

**Психологиядағы конфликт** – бұл қарама-қарсы пікірлердің қақтығысуы. Оның себептері әр түрлі ойлау, мақсаттар, сол мақсатқа жетудегі тәсілдер болуы мүмкін. Одан басқа, жеткіліксіз қарым-қатынас, түсініспеушілік, және сезімдерді бақылай алмау не қаламауды конфликттің себептеріне жатқызуға болады.   
Психологиялық зерттеулерге сәйкес, әр конфликт өзінің нақты құрылымына ие. Міндетті түрде объект немесе себепші болады. Сонымен қатар, құрылымның маңызды компоненттеріне қарсы пікір білдірушіні немесе конфликтке қаттысушыларды жатқызамыз.

**Конфликттің негізгі құрылымдық элементтері:**  
- конфликттің жақтары  
- конфликттің тақырыбы  
- конфликттік жағдайдың бейнесі  
- конфликттің мотиві  
- конфликт жақтарының позициясы  
  
**Конфликтті шешу жолдары:**  
● компромисс, екі жақ бір-бірін қанағаттандыратын шешімге келу үшін белгілі бір келісімге келеді.  
● бір жақ дұрыс еместігін мойындап, конфликтті жабады. Мұндай қадам үшінші жақтың қысымы нәтижесінде болуы мүмкін.  
● мәселені шешуден қашу, алайда көп жағдайда қашу жаңа, одан да мықты конфликтке әкеледі.  
  
**Психологиядағы конфликт түрлері:**● жеке – ұнату не ұнатпау сезімдері арасындағы ішкі жалтақтау  
● тұлғааралық – адамдар арасындағы конфликт  
 **Мағынасы бойынша келесідегідей бөлінеді:**  
● конструктивті – өмір не жұмыс аумағына маңызды келіспеушіліктер  
● деструктивті – шағын сылтауларға байланысты пікірлер қақтығысуы. Көбінесе деструктивті конфликттер жағымсыз салдардың себебі болады.  
  
Конфликт жақтары деп мүддесі тікелей бұзылған қоғамдық әрекеттесудің субъектілерін атаймыз.  
Конфликттің тақырыбы – екі жақ арасындағы келіспеушіліктің (билік, қарым-қатынас, жетекшілік) себебі болып табылатын проблема.

**Конфликт туралы түсінік және оның эволюциясы.** Кез-келген конфликтінің астарында қандай да бір мәселеге байланысты қарама-қарсы позициялардан, мақсаттардан тұратын ситуация жатады. Яғни конфликтілі ситуация конфликт субъектілері мен объектілердің міндетті түрде бар болуын талап етеді. Дегенмен де конфликт ары қарай даму үшін инцидент болу керек. Егер қарама-қарсы жақ тура солай жауап қайтарса, онда конфликт болашақта тікелей және жанама, деструктивті және структивті болып дамуы мүмкін. Оның тұлғаішілік, тұлғааралық және топаралық конфликтілер сияқты формалары бар. Психологиялық конфликтілерді анықтау ары қарай да біздің зейініміздің пәні болмақ, дегенмен де жоғарыда келтірілген пікірлер конфликтінің мазмұны туралы мәселеге жауап бермейді, керісінше, жаңа сұрақтар тудырады: «қиындықпен шешілетін» немесе «өткір уайымдар» дегендер нені білдіреді? А.Я.Анцупов және А.И.Шипилов келесідей анықтаманы ұсынады: «Конфликт дегеніміз конфликті субъектілерінің қарама-қарсы әрекеттері мен әдетте негативті эмоциялармен жүретін өзара әрекеттерінің үрдісінде пайда болатын қарама-қайшылықтарды шешудің өткір жолдары». Егер қарсы әрекеттер болып, негативті сезімдер болмаса, немесе керісінше негативті эмоциялар болып, қарсы әрекеттер болмаса, онда мұндай ситуациялар конфликтінің аллды болып саналады.

**Тұлғаішілік конфликтілердің негізгі түрлері:**

   1. Жүзеге аспаған тілектер конфликтісі немесе кемшілікті сезіну комплексінің конфликтісі (Юрлов, 1995). Бұл  тілектер мен  оларды  қанағаттандыруды  бөгейтін шындық (ақиқат)  арасындағы  конфликт. Кейде оны «олар сияқты болғым  келеді» (референттік топ) мен  оны  іске  асырудың   мүмкін еместігі   арасындағы  конфликт  ретінде  түсіндіреді.

**2. Рөлдік конфликт** бір уақытта бірнеше рөлдерді іске асырудаң мүмкін  еместігімен  байланысты, (рөларалық тұлғаішілік конфликт) сондай-ақ,тұлғаның   бір   рөлді  атқаруға  қойылатын  талаптарды  әр  түрліше  түсінуімен  байланысты (ішкірөлдік- конфликт)  сезімдерден  айқындалады.

**3.Адаптациялық  конфликт**  кең  мағынада,  яғни  субьект  пен  қоршаған  орта  арасындағы  тепе- теңдіктің  бұзылуы негізінде пайда болатын қайшылық  ретінде, ал тар  мағынада  - әлеуметтік  немесе  кәсіби  бейімделу процесінің  бұзылуы кезінде  пайда  болатын  қайшылық  ретінде  түсініледі.

**Тұлға аралық конфликт** – бұл тұлғалар арасында бір-біріне қарама-қарсы келетін мақсатттарды орындау барыснда іс-әрекетте туындайтын конфликтілермен сипатталады.

Тұлғааралық конфликт ең көп тараған конфликт типі және ол тұлғаіштік конфликпен тығыз байланысты. Бұл конфликт түрлі көзқарастар мен құндылықтарға немесе жеке тұлғалар арасында көрінуі мүмкін.

**Топаралық конфликтілер** мен өшпенділіктердің пайда  болу механизмдерін зерттеуге  психологтар үлкен үлес қосты. Әр түрлі психологиялық  мектептердің (психоаналитикалық, необихевиористік, когнитивті, іс-әрекеттік) өкілдері топаралық конфликт  механазмдерінің  бірін оған үлкен мән бере  отырып дәлелдеді. Сондықтан топаралық конфликтілердің пайда болу механизмдерін қарастыру кезінде келесі жағдайларды  ескеру  қажет.

1. Әр түрлі топаралық конфликтілерде олардың пайда болуының қандай да  бір механизімі үстем болуы мүмкін (Агеев, 1990).
2. Топаралық механизмдер тұлғааралық өзараәрекеттесудің психологиялық  механизмдер-іне қарағанда  анағұрлым кертартпа. Топаралық конфликтілердің пайда болуының  негізгі механизмдерінің ішінен топаралық  өшпенділік; мүдделердің обьективті конфликтісі; топішіндегі фаворитизм сияқтыларды бөліп көрсетеді.

**Конфликті түрлерін** дәстүрлі түрде бөлу конфликтіге түскен жақтардың ерекшеліктеріне негізделуі мүмкін. Мысалы, ол К.Боулдингтің топтастыруындай болуы мүмкін, яғни жеке тұлғалар арасындағы, тұлға мен топ арасындағы, тұлға мен ұйым арасындағы, топ пен ұйым арасындағы, әр түрлі типтегі топтар мен ұйым арасындағы конфликтілер. С.Чейз 18 деңгейлі құрылымдық топтастыруды ұсынған, ол тұлғааралық және тұлғаішілік конфликтілерден басталып, мемлекет, ұлт және т.б. арасындағы конфликтілерді қамтыған. **А.Г.Здравомыслов Н.Смелзердің еңбектеріне сүйене отырып, конфликтіге түскен жақтардың келесідей қатарын келтіреді:** 1. Индивидаралық конфликт. 2. Топаралық конфликт. 3. Ассоциациялар (партиялар) арасындағы конфликт. 4. Институтішілік және институтаралық конфликтілер. 5. Еңбекті қоғамдық бөлу секторлары арасындағы конфликтілер. 6. Мемлекеттік білім беру арасындағы конфликтілер. 7.Мәдениет пен мәдениет типтері арасындағы конфликтілер.

Авторлар конфликтінің негізгі үш түрін анықтауды ұсынады: тұлғаішілік, әлеуметтік және зооконфликтілер. Әлеуметтік конфликтілердің негізгі түрлеріне: тұлғааралық конфликтілерді, кіші, орта және үлкен әлеуметтік топтар арасындағы конфликтілерді, мемлекет арасындағы ұлтаралық конфликтілерді жатқызады.

Конфликт психологияның орталық обьектісі - әлеуметтік конфликтілер ал олардың ядросы – тұлғааралық конфликтілер болып табылады. Басқа әлеуметтік конфликтілермен салыстырғанда аса күрделі емес болып табылытын тұлғааралық конфликтілерді зерттеу конфликтілі өзара әрекеттесудің негізгі себептерін ашуы мүмкін.Психикада болып жатқан  және адамның конфликтілі мінез-құлқын анықтайтын процестерді зерттемей әлеуметтік конфликтілердің мотивтерін ұғыну (қиындық туғызады) ауыр болады. Отандық психологияда әр түрлі конфликтіні зерттеуде белгілі бір теңсіздік қалыптасты.Еңбектердің 83 %-ке жуығы тұлғааралық конфликтілерді зерттеу болып келеді.Ішкітұлғалақ конфликтілерге 8%-ке жуық публикациялар арналған. Шағын , орта және үлкен топтар арасындағы конфликтілердің, халықаралық конфликтілердің психологиялық сипаттамасы 3-4% еңбекте келтірілген.

**Трансактілі талдау**

Трансактілі талдауды жасаған американдық психиатр Берн (Berne E.) болып табылады.

Оның тұжырымдамасына сәйкес, адам өмірлік позицияларға қатысты «ерте шешімдермен» бағдарламаланған. Адам өзінің жақындарының, ең алдымен ата-анасының өте белсенді қатысуымен жазылған «сценарий» бойынша өмір сүреді, қазіргі таңда бұрын оның психологиялық тіршілігі үшін қажет болған, бірақ енді көбінесе пайдасыз таптауырындарға негізделген шешімдер қабылдайды. Психотерапиялық үрдістің негізгі мақсаты — өмірлік позицияларды қайта қараудың, қазіргі сәтке адекватты шешімдерді қабылдауға кедергі келтіретін жүріс-тұрыстың пайдасыз таптауырындарын саналаудың, өз қажеттіліктері мен мүмкіндіктерінің негізінде жаңа құндылықтар жүйесін қалыптастырудың негізінде тұлғаны реконструкциялау.

Трансактілік анализ – Эрик Берн жасаған топтық және тұлғалық өсудің психотерапевтік әдіс. Берннің теориясы тұлға құрылымын талдауына негізделіп жасалған. ТА басты мақсаты тұлғалық өзгерістерге бағытталған. ТА теориясының негізінде бірнеше басты ойлар жатыр.

**Эго – қалпы модельі.**  ТА негізі эго – қалпы модельі болып табылады. Эго – қалпы – бұл қазіргі уақыттағы біздің тұлғамыздың көріну тәсілі, ал бұл тәсіл қылық-әрекеттің, ойлардың, сезімдердің тәсілдерінің бір-бірімен байланысып бірігуі. Бұл модель үш әртүрлі эго – қалпын сипаттайды.гер мен «қазір және осында» деген принцип ұстансам, бүкіл ересек адам потенциялын қолдансам, онда мен Ересек эго – қалпында болғаным. Кейде мен өзімді ата-анамды немесе ата-анамдай қабылдайтын басқа адамдар тәрізді ұстаймын, ойлаймын. Бұл жағдайда мен Ата-ана эго – қалпында боламын. Кейде мен балалық шақтағы сезімдерге, ойларға, қылық-әрекеттке ораламын. Бұл жағдайда мен Бала эго – қалпында боламын.

Осылай біз тұлғаның үшмүшелі эго – қалпын аламыз.

Бұл модель тұлғаның қылық-әрекеттің, ойлардың, сезімдердің арасындағы нақты байланысты анықтауға көмектеседі.

Құрылымдық модель әр эго – қалып нені білдіретінін көрсетеді.

**Іскерлік қарым-қатынасты** өзінен тыс мақсатқа ие және заттық іс-әрекеттің белгілі-бір түрін ұйымдастыру және оптимизациялау тәсілі болатын қарым-қатынас ретінде анықтауға болады.Іскерлік қарым-қатынаста қарым-қатынастың пәні іс болып табылады, ал негізгі міндеті бірлесіп өнімді жұмыс жасау болып талады.

Басқарушылық қарым-қатынастың (басшы мен қарамағындағы адамдардың арасында) барысында мынадай үш қызмет жүзеге асырылады: бұйрықтық ақпарат беру, кері ақпаратты алу және бағалау ақпараттарын беру.

Іскерлік қарым-қатынас басшының келесідей икемділіктері түрінде көрінеді:

а) кеңестер, іскерлік әңгімелесулер, кессөздер жүргізу;

б) телефон арқылы келіссөздер жүргізу;

в) халық алдында сөз сөйлеу;

г) ақпараттық ағымдарды ұйымдастыру: іскерлік хат жазысу, іскер қағаздармен жұмыс істеу және т.б.;

д) басқару командасын қалыптастыру.

Әлеуметтік ұйымдағы іскерлік қарым-қатынасқа: а) қызметтік (сұрақтарды шешумен байланысты қызметкерлердің арасындағы қарым-қатынас); б) басқару немесе қызметтік деген бөліктер енеді.

Әлеуметтік-психологиялық тренинг іскерлік қарым-қатынастың тиімділігін көтеруге мүмкіндік береді.

Әлеуметтік-психологиялық тренингтің әр түрлі анықтамалары бар. Олардың бірі мынау: «**Әлеуметтік-психологиялық тренинг** дегеніміз – бұл басшылардың әлеуметтік-психологиялық біліктіліктерін көтеруге бағытталған топтық пікір-таластардың, іскерлік және рөлдік ойындардың әдістерін қолдана отырып жүргізілетін белсенді топтық дайындық».

Тренингтік жұмыстың мақсаты мен мағынасы талаптардың үш негізгі топтарымен анықталады, олар: тапсырыс берушінің жағынан (ұйым басшысы), топтың әрбір жеке мүшесінің жағынан (жеке тапсырыстар), топ мүшелеріне қатысты жетекшінің жағынан (тренингтің ұстанымдары).

Іскерлік қарым-қатынастың әлеуметтік-психологиялық тренингі басшылардың сәйкес дайындығының негізіндегі ұйымдық-психологиялық әсер етудің әдістерінің бірі болып табылады. Алайда оны жүргізгенде келесі сәттерді ескерген жөн. Біріншіден, әлеуметтік-психологиялық тренингтің қатал сызылған пәндік ауданы, қолданудың өз ауқымы және өз шектеулері бар. Осы жерде, оның мақсаты, басшыларды ұйымның мәселелерін шешу үшін іскерлік қарым-қатынастың мүмкіндіктерін максималды пайдалануға үйрету, олардың кәсіби өсуіне көмектесу екендігін айтуға болады. Бұл қызметкерлердің тұлғалық өсуін жүзеге асырмайынша мүмкін емес. Әлеуметтік-психологиялық тренинг, локальды психологиялық тапсырмалардың айқын сызылған шеңберіне релевантты психологиялық әсер етудің тек жеке әдісі ғана болып табылады. Біріншіден, әлеуметтік-психологиялық тренинг тек жүйелік әлеуметтік-психологиялық дайындықтың шеңберінде ғана тиімді. Екіншіден, ол кең талқылана алмайды және топтық психотерапияның орнын баса алмайды. Әдістемелік көзқарас тұрғысынан ол түпнұсқалық және тіпті өзбетінше нәрсені білдіре алмайды.

Сонымен, практикада әлеуметтік-психологиялық тренинг пен топтық психотерапияның арасында ерекше қатынастар орын алды. Шын мәнісінде, әлеуметтік-психологиялық тренинг топтық психотерапия, рөлдік ойындар және пікір-таластардың арасындағы орташа, аралық нәрсені білдіреді. Бұл рөлдік ойынды, пікір-таласты тек эмоциялық күйлер мен тұлғааралық сезімталдықтардың сәйкес фонында ғана жүргізуге болатындығымен шарттанған. Сондықтан іскерлік қарым-қатынастардың әлеуметтік-психологиялық тренингінің құрамына мыналар кіреді:

а) топтық психотерапияның тәсілдерінің көмегімен сәйкес эмоциялық фонды жасауға, сонымен қатар қатысушылардың психологиялық сезімталдығының дамуына бағытталған сензитивтілік тренингі;

б) рөлдік ойын мен пікір-талас арқылы іскерлік қарым-қатынастар тренингінің өзі.

Бірақ бұл жағдайда сензитивтілік тренингі өзбетінше емес, топтық психотерапияның әдістерін қолданудың негізінде жүзеге асырылатын қосымша тәсіл ретінде ғана алынады.

Психоанализдік, бихевиористтік және экзистенционалды-гуманисттік секілді дүниетанымның әр түрлі типтерін білдіретін, үш негізгі психологиялық бағыттар анықталынды (Л.А. Петровская). Іскерлік қарым-қатынастардың әлеуметтік-психологиялық тренингінде гуманисттік терапияның ұстанымдарын және жүріс-тұрыстық әдістің технологияларын синтездеу мәселесі шешіледі.

Узнадзенің тұжырымдамасының негізінде, топ мүшелерінің тиімді емес жүріс-тұрысқа және адамдармен қарам-қатынас жасаудың жаңа тәжірибелеріне ие болуға қатысты бағдарларын өзгерту ретіндегі тренингтің эффектісін анықтауға болады.

А.В. Федотовтың редакциялық етуімен жазылған «Тренингті ұйымдастыру және жүргізу» атты оқу құралының авторлары, негізінде топтық іс-әрекет құрылатын бір қатар ұстанымдарды бөледі. Осы ұстанымдарды орындауды жетекшілер бақылайды және олар оны жұмыстың әр түрлі кезеңдерінде енгізеді.

1. Модельдеу ұстанымы. Тренингте, қатысушылар жүріс-тұрыстың жағымсыз және жағымды формаларын көрсететін, әр түрлі шынайы жағдайлар модельденеді.
2. Жаңалық ұстанымы енгізілетін жаттығулардың түпнұсқалылығын және ойындағы жұптың үнемі ауысуын білдіреді.
3. Зерттеу ұстанымы. Топ қойылған мәселелердің шешімін өзбетінше табады.
4. Кері байланыс ұстанымы видео жазбаларды көрудің және топтың басқа мүшелерінің пікірлерін айтудың көмегімен жүзеге асырылады.

5) Диагностика ұстанымы. Тренер топтың күйін және оның жеке қатысушыларының күйін үнемі тексеріп отыруы тиіс.

6) Мақсат қою ұстанымы. Тренер топ жұмысының мақсаттарын алдын-ала анықтауы және топтық іс-әрекеттің әр түрлі факторларына тәуелді жұмыс процессінде оларды трансформациялап отыруы тиіс.

1. Белсенділік ұстанымы топ мүшелерінің үнемі болатын белсенділігін болжайды.
2. Сенімділік және конфиденциалдылық ұстанымы топ мүшелерінің ашықтығы мен шыншылдығын білдіреді, ол топта болып жатқан оқиғалар туралы ақпараттарды сыртқа шығармау жағдайымен қамтамасыз етіледі.
3. «Осы жерде және қазір» ұстанымы тренинг процессінде қатысушыларда болатын жағдайларға назар аудартады. Осы ұстанымның арқасында, психологиялық қорғаныстың формасы болуы мүмкін бөлек тақырыптарға әңгімелер қиылысады.
4. Персонификация ұстанымы айтылғандарды нақтылауды және оларды нақты қатысушыларға жатқызуды, тұлғасыз айтылғандарғы тыйым салуды талап етеді.
5. Сезімдердің экспликациясы ұстанымы кері байланыс жасағанда жұптардың өз бастан өткерулері мен сезімдерін бейнелеуді ұсынады.

Пікір-талас жүргізуде бірнеше кезеңдер бар:

1. дайындық, ұйымдастыру;
2. негізгі кезең, оның барысында үш негізгі жобалар қолданылады, олар: пікір-таласты еркін жүргізу; бағдарламаланған жүргізу және аралық, компромисстік форма;
3. қорытынды.18

Әлеуметтік-психологиялық біліктілікті қалыптастыру үшін қарым-қатынас және бірлескен іс-әрекет жүйесінің модельін жасау қажет. Ол рөлдік ойындардың көмегімен мүмкін болады.

**Рөлдік ойынның белгілері** мыналар:

1. басқарушы жүйе модельінің болуы;
2. рөлдердің болуы;
3. ойынға қатысушылардың рөлдік мақсаттарының айырмашылығы;
4. рөлдердің өзара әрекеттестігі;
5. бүкіл әлемдің ұжымның ортақ мақсатының болуы;
6. шешімдердің көп альтернативтілігі;
7. ойынға қатысушылардың іс-әрекетін топтық немесе индивидуалды бағалау жүйесінің болуы;

8) басқарылатын эмоциялық қысымның болуы.

Конфликтологияда конфликті аяқтаудағы деңгейді конфликті шешу термині мен атау дәстүрлі болды. Алайда көптеген авторлар басқада түсініктерді енгізген. Мысалы: "өшу" (В.Бойко, А.Ковалев), "жеңу" (Н.Феденко, В.Галицкий), "айқасу" (А.Каменев), "өшіру" (А.Рапопорт), "өзіндік шешім" (А.Анцупов), "алыптастау" (Р.Аккоф, Ф.Эмери), "ретке салу" "(А.Гозман) "және т.б.

Берілген түсініктерден ең кең тараған түрі конфликтің шешілуін неше түрлі жолдармен шешу. Конфликті шешудің негізгі формалары: шешу, өшу, шектеу, басқа конфликтіге ауытқу.

Конфликттің шешілуі-бұл бірге жүретін әрекет, қақтығысқа әкелген мәселелердің аяқталуын тездету. Конфликттің шешілуі екі жақтың да белсенділігін талап етеді, олар кнфликтің себебін жоюға тырысу керек. Конфликтіні шешу үшін, оппонент өзгеруі керек немесе біреуі өз ойын өзгертіп, өз позициясынан түсуі керек. Конфликт, жиі екі адамның бір-біріне деген суық қарым-қатынасынан пайда болады.

Конфликті бақылау, ол конфликтті шешуден ерекшеленеді, ол екі жақтан басқа үшінші жақта өз қызметін көрсетеді. Оның әрекеті екі жақты жақтауы немесе бір оппонентті ғана қолдау болып табылады. Басшы мен оның жұмысшылары арасындағы конфликттің 62% шешіледі. Ал 38% бұл конфликттер шешілмей, кейде өршіп кетеді. 6% конфликт өшеді, 15% басқа мәселеге ауысып, өршей түседі, 17% ұйымдастырушылық жолмен түседі

Конфликттің өшуі-бұл уақытша конфликттің тоқтатылуы. Конфликт бұл жерде"ашық" формадан "жабық" формаға ауысады. Конфликттің өшуі мынадай жағдайларда болады: күрестегі мотивацияның жоғалуы (конфликт объектісі өз актуалдығын жоғалтады) мотивтің басқа керек жұмысқа бірден ауысуы, ресурстардың әлсіреп, күреске күштің қалмауы.

Конфликтті шектеудегі негізгі түсінік конфликттің негізгі элементтері ликвидацияланады (шектен тыс қалады). Шектеудің құрылымсыздығына байланысты көптеген жағдайлар бар. Олар конфликтке үлкен ықпал етеді. Конфликтті шектеу келесі тәсілдерге байланысты: конфликт тудырған адамның біреуін басқа жұмысқа ауыстыру, бір оппонентті ұзақ уақыттың демалысқа жіберу (командировкаға біреуін немесе екі жақтыда жіберу) конфликтті тудырған объектіні алып алу (балалар ұрысып қалған ойыншықты анасы алып алады). Басқа конфликтіге өршу даму екі жақ арасындағы жаңа мәселенің туындауынан болады.

Конфликттің шығуы шығыны күрестің қорытындысы болып қарастырылады. Бұл конфликттің шығыны:

* бір немесе жақтыда шеттету.
* конфликтті оның өршуін білу барысында тоқтату.
* бір жақтың жеңісі.
* конфликтті тудырған объектіні бөліп алу (симметриялық немесе ассиметриялық)
* бір объектті екеуінің де қолдану мүмкіндігі, тіл табысу.
* объектті қолдану ережесін құрып, тіл табысу.
* бір жақтың екінші жаққа компенсация төлеуі.
* объектке деген екі жақтың немқұрайлығы.
* объектілердің альтернативті анықталуы, ал екі жақтың да қызығушылығын басады.

Конфликтті шешу критериінің сұрағы өте маңызды. М.Дойча американ конфликтологының ойынша конфликтінің шешімімен қорытындысы мен қанағаттануы. Ал В.М.Афонькова келесі критерилерді анықтады: байланыстың, әрекеттің тоқтатылуы, травмалық факторларды шектеу, бір конфликтіге түскен жақтың беделі, индивидтің позициясын өзгерту, болашақта индивидтің белсенділігін, әрекетін арттыру.

Конфликттің құрылымдық шешілуінің критериі: қарама-қайшылықтардың шешілу деңгейі болып табылады. Қайшылықтардың толық шешілуі болашақтағы қатынастардың жақсы болуына мүмкіндік береді. Айта кететінтағы бір жайт әрқашанда оң жақ жеңіске жетуі тиіс. Ақиқатты жақтау, әділдік жеңісі ұйымдастырудың әлеуметтік психологиялық климатына жақсы әсер етеді. Дұрыс емес жақтың да өзіндік қызығушылығы барын ұмытпау керек. Егерде оларды басып, ашу келтірсек жаңа конфликттің тууына алып келеді.

Конфликтінің алдын-алу:

Адамдармен қарым-қатынас барысында жанжалдан қашқақтаудың көптеген ережелері бар. Олардың ішіндегілер: 1. Егер адамды өзіңнің жауыңа айналдырғың келмесе, оның ойлау қабілеті мен дарындылығына ешқашан күмән келтірме. 2. Адамда өзіне-өзі деген сенімін нығайту керек. 3. Адамдармен сөйлесу барысында қарама-қарсы пікірлеріңіз болған жағдайда, сөзді бұдан бастамаңыз. Адам қорғанысқа дайын болу мүмкін де, барлық қарсы сөздер агрессияның күшүюіне әкелуі мүмкін. Немесе адамның жақсы көңіл-күйін сіздің қарсы сұрақтарыңыз бұзып, конфликт туындауы мүмкін. 4. Адамды сендіруге ұмтыла отырып, оған өз пікірін айтуға мүмкіндік беру керек. Әрине, бұл үлкен шыдамдылықты талап етеді, бірақ өте эффективті. Бұл ережелер сәтті болу үшін, ол принципке айналуы керек. Кейде манипулятор-адамдар кездеседі. Олар саналы түрде манипуляцияны өз пайдасы үшін қолданды.

Бұрын болған конфликтердің қайталануынан қалай қашқақтау керек екендігі туралы болады, әсіресе типтік. Бұндай жағдайларда өткен эпизоттарды пайдаланған жөн. Оны зерттеп, оппоненттер арасындағы қақтығыстар себебін анықтау, және әрине, оны жоюға немесе жұмсартуға тырысу керек. Егер себебіне әсер ете алмайтын жағдай болса, онда жағдайды өзгерту керек. Сонымен қатар конфликтінің алдын-алуды "іскерлік ойын" арқылы жүргізуге болады. Бұл келісідей жүзеге асырылады; Ойын қатысушылары топтарға бөлініп, өздерін мүдделі тұлғалар рөлінде қабылдайды және олардың мүмкіндік реакциясын модельдейді. Бұндай тактика Президент де Толльдің қауыпсіздік қызметі арқылы сәтті қолданылды.

Психологиялық делдалдық дегеніміз-бұл конфликтімен жұмыс істеу туралы психологиялық ойларды біріктіретін  жұмыс формасы, келісімге келу практикасына негізделген конфликтологиялық дәстүрлерден  жинақталған ситуациялық бағытпен тәжірибенің мүмкіндіктері.

Бұл контексте ситуациялық бағыт  олардың базистік сипаттарын мадивикациялау арқылы конфликтілі ситуацияны өзгерту мүмкіндігін көрсетеді.Осының негізінде адамдардың мінез-құлықтары мен өзара әрекеттері өзгереді.

Медиатор  өзінің іс-әрекетін осы нақты ситуацияда  шешім қабылдауға бағыттайды.

Психолог адамдармен, тұлғаралық қатынастармен жұмыс істейді, осыған байланысты конфликтілі ситуация кезіңдегі оның міндетті  екі жақты шешімге келу жолдарымен іздеу, қиын жағдайдағы адамдардың арасындағы байланыстарды қайта құру.

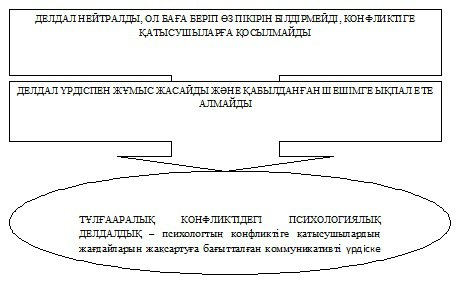
Психологиялық делдалдық  адамдар арасындағы диалогты ұйымдастыру үрдісіне бағытталған әрекеттер жүйесінде өтте маңызды.Психологиялық делдалдық –  конфликтілі жағдайда бұзылған қатынсатарды қайта құруға бағытталған  психологиялық көмек болып табылады.

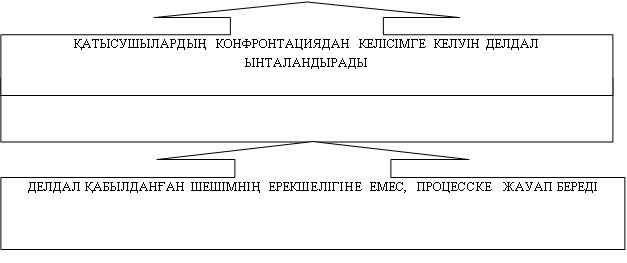
Бұл жерде клиенттің мәселесіне байланысты психологтың  (медиатордың)  этикалық және моралдық позитцияларына екі полиярлық  көзқарастың бар екенің естен шығармау керек:

▪ психологтың  (медиатордың)  нейтралды  позитциясының құндылығын бірінші орынға қою- клиент мәселесіне қатысты қандайда бір өзіндік моралдық позитциясының болуына тиім салу,себебі бұл  қорғануға әкеледі.

▪ психолог (медиатор) өзінің құндылық позитциясын клиенттен жасырмастан ашық айтуы керек.

***Психологиялық делдалдық принциптері***





Бұл жерде осы екеуінің қайсысы дұрыстеген сұрақ пайда болады .Н.В.Гришинаның айтуы бойынша  психологтың өзінің іс-әрекетінде жүзеге асырытын  кәсіби құндылық мәселесі маңызды болып табылады.

 Конфликтіге үшінші жақтың қатысуында тиімділігі әртүрлі болады.Бағыныштылырлар арасындағы конфликтіге басшының араласуында жағымды нәтиженің болуы 67 пайызы құрайды. Ал ситуацияның 25 пайызында  мәселе шешілмеген. Ситуацияның 8 пайызында басшының конфликтті мәжілісіне кері ықпал ететіндігі байқалған.

Бұл дегеніміз конфликтідегі үшінші жақтың іс-әрекетінің  тиімділігіне ықпал ететін факторлардың бар екендігін білдіреді.

1. Екі жақтың бірлескен жұмысқа деген мотивтері, делдалдың көзқарасын ескеруге дайын болулары, олардың ұсынған шешімдерін қабылдаулары маңызды фактор болып табылады.

2.Медиаторлықтың тиімділігі үшінші жақтың іс-әрекетінің ерекшелігі мен  сипаттына байланысты анықталады.

Олар:

* үшінші жақтың  конфликтіні реттеуге деген қызығушылығы;
* конфликтіні реттеу үрдісі нәтижелі жүргізуді қамтамасыз ететін білім мен кәсіби сапалардың, сонымен қатар сендіру қабілетінің пайда болуы;
* жеткілікті тәжірбиенің болуы;
* конфликтілі ситуацияны, жағдайды, оның ерекшеліктерін білу.

3. Конфликтінің өршуі жоғары болғана кезде үшінші жақтың әрекеттінің тұрақты болуы мүмкін.

4.Конфликтіге қатысушылардың ерекшеліктері. Конфликтілі ситуациядағы оппоненттердің өзара қатынастары қаншалықты күрделі болса, делдалдықтың тиімділігі соншалықты төмен.

5.Конфликтілердің реттеуі тактикалары мен техникалары медиатордың  ерекшеліктеріне емес, ситуацияға байланысты анықталаады.

Кез-келген үрдіс секілді келісімге келу үрдісінің ішкі  даму сикілі бар, оның барасында қатысушылардың медиаторға деген сенімдері не артады не төмендейді.Сонымен қатар конфликтіні шешуге деген  қажеттіліктері өзгереді.Делдал  келісіге келудің критикалық сәттерін анықтай білу өте маңызды.

3. Үшінші жақтың қатысуымен жүзеге асатын аяқтау үрдісі конфликтіні басқарудың бір формасы ретінде қарастырылады.Беделге, нитралдылыққа, компотентілік сапаларына ие үшінші жақтан көмек сұрау жаңадан шыққан жоқ.Олардың іс-әрекеттерін келесідей  алгоритімін қарастыруға болады.Ұсынылып отырған іс-әрекеттер ситуацияның  ерекшеліктерін ескеру арқылы анықталған:

- конфликтінің жалпы кортинасын түсініп, ол туралы мәліметтерді талдай отырып оның мәніне ену.конфликтінің ерекшеліктерін, екі жақтың позитциялармен  жасырын қызығушылықтарын бағалау.

- осы конфликтідегі оппоненттердің бірімен әңгімелесу.Оның конфликті туралы ойын, неге қолжеткізгісі келетіңдігін және неден қорқатындығын  анықтау.

- міндетті түрде екінші оппонентпен әңгімелесу.

- конфликтігнің себептерімен  сипатты туралы бірінші оппоненттің достарымен әңгімелесу.Олар бірінші оппоненттің қызығушылықтары туралы жаңа объективті мәлімет береді.Олармен әңгімелесу кезіңдегі уақытты үнемдеуге болмайды.

- конфликтігнің себептерімен  сипатты туралы екінші оппоненттің достарымен әңгімелесуі.Олармен әңгімі жоғары мазмұнда болады.

-конфликтінің себебі және дамуы реттеу жолдарын ұжымның формалды емес лидерлерімен бірлесе отырып талдау.

- қажет болғанжағдайда конфликт мәселесі екі оппоненттің  басшыларымен бірлесе отырып талдау.

- конфликтіге қатысушылардың жеке ерекшеліктерін ескермей, конфликтінің маңызды себебін неде екендігін түсіну.

- оппоненттерде қарсылық тудырған  мотивтер мен жасырын себептерді анықтау.Конфликтінің жасырын мазмұның максималды түрде нақты анықтауға тырысу.

- әрбір оппоненттердің дұрыс және қате жерлерін анықтау.

- оқиғаның дамуының  жақсы, жаман және ықтимал варианттарын бағалау.

- конфликтіні тұтас және  жекелеген шешу бағдарламасын жасау.Осы бағдарламаның үш-төрт түрін дайындау.

- осы бағдарламаның оппоненттердің достарымен фармалды емес лидерлермен қажет болған жағдайда  басшымен бірлесе отырып талдау.

- конфликттінің тек қана тактикасын ғана емес сонымен қатар нақты ситуацияны ескере отырып оның стратегиясынада  әрдайым түзетулер еңдіріп шешулер керек.

- осы конфликт нәтижесінде жинақталған позитивті және негативті  тәжірибелерді жалпылау.

**2. Конфликтіден кету. Бейімделу. Мәжбүр ету. Келісім. Ынтымақтасу.**

Конфликтінің қандай тәсілмен  шешілетіндігінде оппоненттердің одан шығу стратегияларын таңдау негізді мәнге ие болады: Конфликтіден шығу стратегиясы оппоненттің оның  қорытынды кезеңіндегі мінез- құлқының негізгі бағыты болып  табылады. Конфликтіні шешудің 5-негізгі  стратегиясын (тәсілдерін) бөліп көрсетеді: бақталастық, ымыра (компромисс),  ынтымақтастық, қашу және бейімделу (Томас, Килменн,1972).

Аталмыш стратегияларды  қолданудың мақсатқа  сәйкестігін қарастырайық.

**Бақталастық-**оппоненттің конфликтідегі өз мүдделеріне  бағдарланудан, екінші жаққа өзі қалаған шешімді зарлап  міндеттеуден, өз мүдделерін іске асыруға байланысты ашық күрестен тұратын мінез-құлық стратегиясы. Бақталастық  мына  жағдайларда  ақталады:  ұсынылған шешім айқын  конструктивті  болғанда; нәтиже жекелеген тұлға, шағын топ үшін емес, бүкіл топ, ұйым үшін қолайлы болғанда; аталмыш стратегияны жүргізуші үшін күрес нәтижесі маңызды болғанда; оппоненттің ақыл-кеңестерін тыңдауға уақыт  болмағанда.

Бақталастық  экстремальді және принципті ситуацияларда  уақыттың тапшылығы мен қауіпті салдарлардың жоғары ықтималдығы кезінде пайдалы. Қолған жағдайларда бақталастық әдеттегідей, деструктивті сипат  алады.

**Ымыра**оппоненттердің конфликтіні жарым-жартылай келісімге келу арқылы аяқтау тілектерінен  тұрады.Ол бұрын ұсынылған талаптардың  жартысынан бас тартумен, екінші жақтың жарым-жартылай  негізделген талаптарын мойындауға әзірлікпен , кешіруге әзірлікпен  сипатталады. Ымыра, яғни  келісімге келу мына  жағдайларда тиімді: оппоненттің өзі мен  бақталастың мүмкіндіктері тең екенін түсінуінде; өзара, бірін-бірі жоққа шығаратын мүдделердің болуы кезінде. Бүгінде ымыраға келу конфликтілерді аяқтаудың ең жиі қолданылатын, конструктивті стратегиясы болып табылады.

**Бейімделу,**немесе көну күрестен  мәжбүрлі түрде немесе өз еркімен бас тарту және өз позицияларын беру ретінде қарастырылады. Оппоненттің мұндай стратегия қабылдауына әр түрлі мотивтер мәжбүр етеді. Бұл өзінің қателігін  ұғыну, оппонентпен жақсы арақатынасты сақтап қалу  қажеттілігі, оған өте  қатты  тәуелді болу,  проблеманың мағынасыздығы  болуы  мүмкін. Сондай-ақ , конфликтіден  бұлайша шығуға күрес барысында келтірілген елеулі зиян, одан да маңызды жағымсыз салдарлардың болу қаупі, басқа нәтижеге мүмкіншіліктердің жоқтығы, үшінші жақтың қысымы душар етеді.

**Проблеманы  шешуден кету, немесе қашу,**шығын аз болып тұрған кезде конфликтіден шығу әрекеті болып табылады. Конфликт барысындағы осы тәріздес мінез-құлық стратегиясынан ерекшелігі сол, мұнда оппонент оған өз мүдделерін  белсенді  стратегиялардың  көмегімен  іске асыру әрекеттері  сәтсіз болғаннан  кейін өтеді. Дұрысын  айтқанда, әңгіме конфликтінің шешілуі жайында емес, оның сөнуі жайында болып отыр. Қашу қайшылықтарды шешу үшін күш пен уақыттың жоқтығы, уақыт ұтуға ұмтылу, өз мінез-құлық бағытын анықтауда қиындықтардың болуы, проблеманы мүлдем шешкісі келмеу кезінде қолданылады.

**Ынтымақтастық**оппоненттердің конфликтідегі барлық жақтың мүдделерін қанағаттандыратын шешімді бірлесіп іздеуге бағдарланумен сипатталатын мінез-құлықтың  ең тиімді, кооперативті стратегиясы. Оппоненттердің проблеманы конструктивті талқылауға  бағыттылығын, екінші жаққа қарсылас ретінде емес, шешім іздеудегі одақтас ретінде  қарауды шамалайды. Мынадай ситуациялар ең тиімді: оппоненттердің өзаратәуелділігі; күшті болғанда; екі жақ та биліктегі айырмашылықтарды елемеуге бейім болғанда;  шешімнің екі жақ үшін  де маңызды болғанында; қатысушылардың күні бұрын кесіп-пішіп қоймауы кезінде.

Басшы мен бағынушы арасындағы  конфликтілерді шешуді зерттеу олардың үштен бір бөлігі ымыраға келумен аяқталатынын көрсетті. Осы конфликтілердің үштен  екісі  көнумен  көбінесе  бағынушының  аяқталады. Конфликтілердің  тек  1-2%-і  ғана  ынтымақтастық жолымен  аяқталады.

Енді  конфликтіні шешудің  ең  конструктивті  тәсілдері  ретінде  ымыраға  келу  мен  ынтымақтастықтың   негізгі  технологияларын  қысқаша  сипаттап  өтейік

Ымыраға  келудің негізінде «жақындасуға  жол  беру»  немесе  тағы  да «саудаласу» деп  аталатын  технология жатыр.Ымыраға  келудің кемшіліктері  бар  деп  есептеледі, әсіресе мынандай:  позицияға байлнысты   таластар қысқарған келісімдерге әкеледі; айла іздеуге негіз пайда  болады; қатынастардың  нашарлауы  мүмкін, өйткені қауіп-қатер, қысым байланыстардың үзілуі  болуы мүмкін; бірнеше  жақтардың  болуы  ке кезінде  саудаласу  күрделене, қиындай  түседі және т.с.с. Лоуэллдің пікірінше, «ымыраға келу-жақсы қолшатыр , бірақ нашар төбе; қандай да бір уақытқа ол пайдалы; көбінесе партиялар арасындағы күреске  қажет, және мемлекет басқарушыларға ешқашан қажет емес.

Сонымен бірге  нақты өмірде ымыраға келу жиі қолданылады. Оған қол жеткізу үшін ашық әңгіме жүргізу техникасы ұсынылуы мүмкін (Анцупов, 1993):

1. Конфликтінің екі жаққа да пайда екенін айту.

2. Конфликтіні тоқтатуды ұсыну.

3. Конфликтіде жіберілген өз қателіктерін мойындау. Олардың бар болуы сөзсіз, және оларды мойындау сіз үшін түкке тұрғысыз.

4. Оппонентпен конфликтіде сіз үшін негізгі болып табылмайтындарға келісім жасау. Кез-келген конфликтіден  келісімге келу, көну түкке тұрғысыз болып саналатын бірнеше ұсақ-түйектерді табуға болады. Маңызды, бірақ принципті емес нәрселерге де көнуге болады.

5. Оппонент тарапынан қажетті келісімдер жайлы тілектерін айту. Олар әдетте, сіздің конфликтідегі  негізгі мүдделеріңізге қатысты.

6. Өзара келісімдерді сабырлы түрде, жағымсыз эмоцияларсыз талқылау, қажет және мүмкін болған жағдайда оларды түзету.

7. Егер келісімге келуге  қол жетсе, онда конфликтінің тамамдалғанының анықтығына қалай да жету.

Ынтымақтастық  тәсілін «принципті келісімдерге келу» әдісі бойынша жүзеге асыру мақсатқа  лайық (Фишер, Юри, 1987). Оның принциптері мыналар:

*А. Адамдарды проблемадан айыру*:  оппонентпен өзарақатынастарды проблемадан шектеңіз; өзіңізді оның орнына қойыңыз; өз қауіптеріңіздің  жетегіне бармаңыз; проблеманы реттеуге әзір екеніңізді көрсетіңіз: проблемаға қатаң және адамдарға жұмсақ болыңыз.

*Б*. *Позицияларға емес, мүдделерге көңіл аудару:* «неліктен?» және «неліктен жоқ деп сұраңыз; негізгі мүдделер мен олардың көпшілігін   тіркеңіз; ортақ мүдделерді іздеңіз; сіздің  мүдделеріңіздің  өміршеңдігі мен  маңыздылығын түсіндіріңіз ; оппоненттің мүдделерін мойындаңыз.

*В*. *Өзарапайдалы нұсқаларды  ұсыныңыз:* проблемаға бір ғана жауап іздемеңіз; нұсқалар іздеуді оларды бағалаудан бөліп алыңыз; проблеманы шешу  нұсқаларының шеңберін  кеңейтіңіз; өзара пайда іздеңіз; екінші жақтың нені қалайтының анықтаңыз.

*Г*. *Объективті   критерийлерді пайдаланыңыз:*екінші  жақтың  дәлелдеріне  қалтқысыз  болыңыз; қысымға  емес  тек  қана  принципке  беріңіз; проблеманың  әр бір бөлігіне  байланысты  объективті критерийлерді  қолданыңыз; бір  неше  критерийлер  қолданыңыз; әділетті  критерийлер  қолданыңыз.

 Конфликті жағдайында эмоциялар маңызды роль ойнайды. Кейде біздің эмоцияларымын санаға көнбестен, рационалды емес әрекеттерге дейін апаруы мүмкін. Өз эмоцияларын басқара білу адамның оларды дұрыс жаққа бағыттай білу біліктілігінде. Эмоцияларға негізделген реакциялар конфликтіге әкеледі, ал бұл реакциялар конфликтінің жүру барысында олардың қарама-қарсы әрекеттерге ұласуына себепші болады. Оқиғаның осылай іске асуы оппоненттер үшін де сонымен қатар ұжым үшін де деструктивті салдар әкеледі.

Сонымен конфликті кезіндегі адамдардың кейбір эмоциялық реакцияларын қарастырайық.

«Мазасыздану» және «мазасыздық» ұғымдарынан бастайық.

Мазасыздық – адамның себебін анық білместен қандай да бір уайымды сезінетін психикалық күйі. Бұл эмоциялық күй күйзеліспен, оқиғалардың сәтсіз дамуын күтумен ерекшеленеді де белгісіз қауіпті жағдайда пайда болады. Ол келесідей эмоциялардан тұрады: қорқыныш, қайғы, ұялу, ашу, кінә, қызығушылық пен қозу.

Мазасыздану – индивидтің мазасыздыққа бейімділігі: өз «Меніне» деген қауіпті сезіну оның тұрақты сезіміне айналады. Мазасыз тұлға дүниені потенциалды қорқыныш пен қауіп ретінде қабылдайды, және өзінің қызығушылықтарын конфликтілерден бойын аулақ ұстай отырып, талар етеді. Мазасыздық тұлғаның қасиеті ретінде оның жанжалшыл адам болуына себепші болады. Мазасыздықтың жоғары болуы әрбір адамға тән қорғаныс механизмдеріне әкеледі.

Эмоциялық регидтілік өзгерген объектіге эмоциялық реакциялардың қосарланып жүруімен, тежелгіштікпен ерекшеленеді. Конфликт барысында пайда болған ойлар, әрекеттер мен эмоциялар оның қазіргі сәтіне байланысты ғана емес, терең сана астарындағы үрдістерге де байланысты болады. Егер біз ашу, қорқыныш сияқты эмоциялардың көрініс беруін шектесек, онда шындықты адекватты қабылдау қасиетімізді төмендетеміз. Мұндай эмоциялар сыртқа шығуды күтіп, жасырын жатады.

М.С.Мириманованың айтуынша, эмоцияларды басқару көбінесе санасыз іске  асады. Эмоция мен оның сыртқы көрінісінің арасында тікелей байланыс бар.

Конфликтіні шешу тәсілдері

Конфликтіні шешу бірнеше деңгейде болу мүмкін, бірақ солардың маңыздыларына конфликтіні басқару мен конфликтіні шешу болып табылады. Конфликтіні басқару- бұл конфликт қатысушыларының мінез-құлықтарын коррекциялау мен мақсатқа бағытталған себептердің әсерін қалыпқа келтіру. Конфликтіні шешу- конфликт қатысушыларының мақсаттарының өзгеруі, немесе, толықтай не бір-бірден себептерін шектеу.

 Шығармашылық визуализация конфликт себептерін талдауда қолданылуы мүмкін.

- Миға шабуыл (альтернатив) баламаларды іздеу үшін пайдалы;

- Ойша көрініс, өз –өзінен сұрап, таңдау қатынасы бойынша ішкі түйсікке жүгіну керек;

- Ойша бақылау немесе еріктік ойлау техникасы, жаңа шешімдерді шыңдау мақсатында бақылау немесе ішкі мотивацияларын жинақтауда қолданылады.

Тұлғаішілік конфликтіге арналған жаттығулар.

Қоғамда дағдарыс орын алатын болса,тұлға өзінің кірісін азайып, шығынның ұлғайғандығын байқайды. бұл жерде жанжал мемлекетаралықтан тұлға ішілікке ауысады. Егер мемлекет арасында жанжал болса,әрбір тұлға кірісінің азайып шығысының ұлғайғандығын сезе бастайды.Содан тұлға ішілік жанжал пайда болады. Әрбір адам өзіндік қақтығыстың генераторы болып табылады.Тұлға әрқашан өзінен ішкі тұлғалық қақтығысты шығарады.Адамның барлық өмірі-бұл біз қашып құтыла алмайтын сыртқы қақтығыстан емес,ішкі қақтығыстан тұрады.әр адам әрдайым тек әлеуметтік қоршаған орта ғана емес,сонымен қатар,өзімен-өзіде қақтығыстың жағдайымен бетпе-бет келіп отырады.Бұдан қорқуға болмайды.психикасы дұрыс адамға ішкі қақтығыс жағдайы табиғи,ішкі тұлға жағдайы және кері әсрге табиғи ғана емес ,сонымен қатар тұлғаның дамуыда аса қажетті.Әрбір өсу ішкі қайшылықтарсыз болмайды.Қайшылық бар жерде қақтығыстыңда мағынасы бар.

Қорыта айтқанда,мемлекетте болған жанжал,сыртқы әсерлер,қоғамдағы жағдай әр адамды ойландырып,әрбір адамның ішкі тұлғалық қақтығысының пайда болуына әсер етеді.

Тұлғааралық конфликтіге арналған жаттығулар

Студент пен оқытушы арасында жанжал туындады.Жанжалға қатысушшылардың құрамына байланысты жанжал тұлғаралық жанжал болпып есептелді.Тұлғааралық жанжалға анықтама берейік.Тұлғааралық қақтығыс деп әрекеттесуші субьектілердің арасында ашық қарама-қайшылықтарадың белгілі бір жағдайда үйлесе алмайтын мақсаттардың қарама-қайшылықтардың туындауын айтамыз.

Тұлғааралық қақтығыс екі немесе оданда көп адамдардың арасында болуы мүмкін,және өздерінің қатынасын тікелей бетпе-бет шешеді.Бұл –қақтығыстардың ең кең тарағандарының бірі.Тұлғааралық қақтығыста әрбір жақ өз көзқарасын басқа біреуді көндіруге ,өзінің дұрыстығын дәлелдеуге тырысады және қарама-қарсы жақты бағыттауы,,кінәлауы,төмендеткісі келуі мүмкін. Мұндай мінез-құлық қақтығыстың субъектілерінде қатысушылардың қарым-қатынасын одан әрі ушықтыратын және экстрималды іс-әрекеттерге итермелейтін ұшқыр негативті эмоционалды қиын басқару.Оның көптеген қатысушылары қақтығыс шешілгеннен кейін де көп уақыт негативті көңілде болады.

Тұлғааралық қақтығыс адамдар арасындағы қарым-қатынаста келісімдіктің жоқтығы айқындалады.Оларда белгілі бір мәселеге қарама-қайшы көзқарастар,ойлар ,қызығушылықтар пайда болады және осы өзгешеліктер белгілі бір кезеңде дұрыс қарым-қатынасты бұзады,яғни бір уақытта бір жақ өз мақсатына жету үшін екінші жаққа зиян келтіреді,сәйкесінше екінші жақ оны түсінгенде оғанда солайша жауап қайтарады.Мұндай жағдай көбіне шешудің амаалы ретінде қақтығысқа әкеледі. Қақтығыс толығымен шешілу үшін қақтығысушы екі жақта қақтығыстың пайда болу себептерін толық түсінуі керек.Егер қақтығыс біржақтың жеңілуімен шешілсе ,онда ол уақытша және қақтығытың қайта туындау қаупі жағымды дағдайда болады.

Топаралық конфликтіге арналған жаттығулар

Топаралық жанжал.Кез келеген ұйым бірнеше ресмижәне бейресми топтардан тұрады.Мысалы,басшы мен бағынышьы,әртүрлі бөлім жұмысшылар арасында бейресми топтар ішінде әкімшілік пен профсоюздар арасындағы қарым-қатына қайшылықсыз болмайды.Әлеуметтік топтар арасындағы қақтығыстың туындау себептері көпшілік:ресурс жеткіліксіздігі,әлеуметтік статусының жоғары болуы,мәдени құндылықтардың сәйкессіздігі және т.б.Топаралық қақтығыстың шығу себептері тұлғааралық қақтығыспен сәйкес келеді.Алайда топаралық қақтығыс қатысушылардың көптігімен,өту процесімен,қамту масштабының зардаптарымен ерекшеленеді.Топаралық қақтығыстың негізгі факторларының бірі болып бір топқа біріккен және орасан өзгеріске ұшыраған кездегі индивидтің іс әрекеттері жатады.Топаралық қақтығыстың арнайы ерекшеліктеріне мыналарды жатқызуға болады:-адамдардың тобын қақтығысқа кірістіре алу қабілеті;-қақтығыстың мақсаты мен мәнін түсінбестен адамдардың еркіннен тыс оларды қақтығысқа араластыру;-қақтығыстың инистиуционализациялануы;-құрылымдық зорлықтың болуы ;-қандайда бір әлеуметтік топтар тиістілік түріндегі қақтығыстың қосымша қайнар көздерінің пайда болуы;-ақтығыстың ситуацияны сақтауға деген айтарлықтай үлкен инерция,тіпті қақтығыстың негіздері орын алмаған жағдайларда болады.;

Конфликтіні шешудің технологиясын талқылау.

Қарсылаушы тарапты бітістірудің мәні өте зор.Нәтижелігі жағынан бітістіру конструктивті сипатқа ие,бірақ көбінесе ашық және анық рационалдық негізі жоқ.Бітістіру нәтижелігі жауласуды тоқтауда,бір жақтың қаупінің алдын алуында жатыр.

Бітістіруде екі тарап бейбіт келісімге келеді.Бұл қақтығысушы тараптардың мүдделер қайшылығын шақыратын қарым-қатынасын тоқтатады.

Негізгі қағидалар:

екі тарап ерікті түрде бітісуге келісуі қажет

ұсынылған бітістіру рәсімі аясында әрекет етуі керек

олар бітістіруші тұлғаны не топты қабылдауы тиіс

екі тарап бейбіт қарым-қатынасқа түсу үшін қарсылаушы тараптардың мүддесіне жауап беретін талаптарды белгілеуі қажет.

**Конфликтіні шешудің негізгі стратегиясы, технологиясы, тәсілдері. Конфликтінің алдын-алу және профилактика. Конфликтіні басқару**

**Орындаған: Бектурсынова Акбота**

**Есеп және аудит мамандығының 1-курс магистранты**

Конфликтілерді басқару ерекшелігі оның  күрделі әлеуметтік құбылыс болып табылатындығымен ерекшеленеді.Конфликтілердің басқарудың басты принциптері:

- компеттентілік принципі- конфликтілік ситуацияның дамуына араласу теориялық дайындығы бар немесе өмірлік тәжірибесі мол компетентті адамдар арқылы жүзеге асады.Оларды  тек қана жақсы білу арақылы жақсы басқаруға болады.Кері болған жағдайда басқару  нашар нәтижелерге әкеледі.

- бірлесіп әрекет ету немесе компромисс принципі- мүмкіндігінше оқиғалардың дамуының мазмұның өзгертпей, оны шешудің формасы конструктивті, ал тәсілері дау-жанжалсыз болған жөн.Оппоненттерді өздерінің ниеттерінен бастаруға мәжбүр ету керек.Адамдардың өздерінің қызығушылықтарын қорғауларына мүмкіндік беріп бірақ оған бірлесіп әрекет ету, компромисс, конфронтациядан аулақ болу жолдары арқылы жетулеріне мүмкіндік беру керек.

Конфликтіні басқару- бұл конфликтінің пайда болу, даму және үшінші жатың қатысуымен оны аяқтау кезеңдерінде іске асатын саналы іс-әрекет.

Ол симтоматика, диагноститка, болжау, профилактика, алдын-алу, реттеу, шешуден тұрады.Конфликтілерді басқарудағы іс-әрекет ерте кезеңде басталса эффективті болады. Мәселе неғұрлым ерте анықталса, оны конструктивті шешу жолында күш соғырлым аз жұмсалады. Конфликтіге әкететін әлеуметтік қайшылықтарды алдын-ала анықтау болжау арқылы іске асады.

Конфликтілерді болжау  олардың болашақтағы пайда болуы мен  даму ерекшеліктеріне  байланысты  ойларға негізделеді. Ол конфликтілерді ғылыми зерттеуге сонымен қатар әлеуметтік қайшылықтардың белгілері және диагностикасына байланысты тәжірбиелі іс-әрекеттерге негізделеді.Конфликтілік ситуацияның дамуын нақты болжау оны тиімді шешуге мүмкіндік береді.



Конфликтілердің алдын-алуы әлеуметтік өзара әрекет субъектілерінің өмірлік іс-әрекеттерінідегі конфликтілердің  пайда болуының  минимум ықтималдығын көрсетеді.

Конфликтілердің алдын-алу іс-әрекеттерін әлеуметтік өзара әрекетке қатысушылардың өздері, ұйым басшылыры, конфликтологтар іске асырады.

Конфликтілердің алдын-алу оларды конструктивті шешуге қарағанда әлде қайда жеңіл.Диструктивті конфликтілердің алдын алуға мүмкіндік беретін негізгі объективті жағдайдар:

* ұйым жұмысшыларының іс-әрекеттері үшін жағымды жағдай жасау;
* ұжымда материалдық және рухани байлықтарды әділ бөлу;
* конфликтіні алдыналу үшін нормативті процедуралар өңдеу;
* Адамды қоршаған материалды ортаның  қолайлы болуы;

Конфликтілердің алдын-алудың келесідей ұйымдастыру –басқару факторлары болады.

- құрылымдық- ұйымдық шарттары  ұйымдық және әлеуметтік топтардың құрылымдарын шешілетін мәселеге сәйкес кезеңмен келтірумен байланысты. Ұжымның формалды және фармалды емес құрылымының максималды түрде сәйкес болуы қайшылықтардың төмендеуін қамтамасыз етеді;

- Функционалдық  ұйымдық шарттар – ұйым және қызметкерлердің құрылымдық элементтер арасындағы функционалдық өзара байланыстарды оптималдау;

- тұлғалық-функционалдық шарттар- тұлғаның өз дәрежесіне сәйкес келетін максималды талаптарына  сәйкес келу принципін ескеру;Қызметтің кәсіби, адамгершілік өзге де психологиялық және физикалық сапаларға сәйкес келмеуі басшымен, бағыныштымен, қызметтестермен конгфликтінің пайда болуына әкеледі;

- ситуациялық басқару шарттары – оптималды басқару шешімдерін қабылдау және қызметкерлердің іс-әрекет нәтижелерін дұрыс бағалау;

**Конфликтілердің алдын алу шарттары**

Конфликтіні  аяқтау нәтижелігіне ықпал етуші маңызды фактор оны реттеуге үшінші жақтың қатысуы болып табылады.**Конфликтіні реттеу-**оппоненттер арасындағы  қайшылықтарды үшінші жақтың қатысуымен жою. Мұндай іс-әрекетті медиация деп атау қабылданған. **Медиация-**үшінші жақтың қатысуымен  конфликтіге  түсуші  жақтардың проблемалық конфлитктіні тоқтатуға мүмкіндік беретін шешімін табу  процесін қолайландырумен  сипатталатын іс-әрекеттің арнайы түрі.

  Медиация конфликтілерді шешудің ең ежелгі  және жалпыға бірдей тәсілдерінің бірі болып табылады. Ол Қытайда, Африка елдерінде болды, бұл елдерде тайпа немесе ру басылары проблеманы конфликтілі ситуацияларды конфликтісіз шешуді  қамтамасыз ете отырып, өзінше бір кәсіби медиаторлар ретінде болды. Қоғамдық мәнді іс-әрекет ретінде  медиация 60-жылдардың  басында АҚШ-та қалыптасты.

  Конфликтіде кім үшінші жақтың рөлінде бола алады? Формальді немесе ресми медиаторлық  медиаторда нормативті мәртебенің  немесе оппоненттерге ықпал ету мүмкіндіктерінің болуын ұйғарады. Формальді емес, ресми емес медиаторлық  медиатордың  нормативті мәртебесінің жоқтығымен  сипатталады, бірақ конфликтіге қатысушылар  осы тәріздес проблемаларды шешуде осы адамдардың  формальді емес беделін мойындайды.

  Ресми медиаторлар ретінде мыналар болуы мүмкін: мемлекетаралық ұйымдар (мысалы, БҰҰ және т.б.); жекелеген мемлекеттер; мемлекеттік құқық институттары  (арбитратдық сот, прокуратура және т.б.); үкіметтік немесе басқа да мемлекеттік комиссиялар (ереуілдерді реттеу үшін  құрылған  және т.б.); құқық  қорғау  органдарының  өкілдері (мысалы, қандай да бір  тұрмыстық  конфликтіге   қатысты  участкілік милиционер);  кісіпорындардың , мекемелердің, фирмалардың  басшылары және т.с.с.); қоғамдық ұйымдар (еңбек таластары мен конфликтілерді шешуге байланысты  комиссиялар, кәсіподақ ұйымдары және т.с.с.); кәсіби медиаторлар – конфликтологтар .

  Ресми емес медиаторлар болып әдетте мыналар табылады: қоғамдық маңызды   қызметтерде табыстарға  жеткен белгілі; атақты адамдар (саясаткерлер, бұрынғы мемлекет қайраткерлері); діни ұйымдар  өкілдері; шамандар  (Ресейдің Қиыр Солтүстігіндегі халықтарда); психологтар, педагогтар, әлеуметтік қызметкерлер; әр түрлі деңгейдегі әлеуметтік  топтардың  формалды емес лидерлері; жасы үлкендер (анасы, әкесі, апасы, және т.б.) достар, көршілер конфликтінің жай ғана куәгері.

  Конфликтілі қатынастарды реттеуге  үшінші жақтың қатысуының пайдасы оппоненттер үшінші жақтың көмегіне  жүгінеді ме немесе ол конфликтіге өзі араласты ма, соған байланысты. Жақтар  мадиаторға мынандай жағдайларда өздері жүгінеді.

1. Реттеу объектісі ұзаққа  созылған  конфликт болып табылады. Барлық аргументтер, күштер, құралдар таусылған, бірақ жол тауып шығу байқалмайды.
2. Жақтар қарама-қарсы , өзара, бірін-бірі жоққа шығаратын мүдделерді жақтайды және  қақтығысудың ортақ нүктелерін таба алмайды.
3. Конфликтіні шешуде негізгілер болып табылатын құқықтық нормаларды, немесе басқа да  критерийлерді әр түрлі түсіндіру.
4. Екі  жақтың біріне маңызды зиян келтірілген және  ол оппонентке қатысты жазалау шарасын талап етеді.
5. Жақтарға жақсы арақатынастарды  сақтау қажет, конфликт қарқынды емес, бірақ олар өзарақолайлы шешім таба алмайды.
6. Оппоненттер  уақытша келісімге келді, бірақ оны орындауды сырттай объективті қадағалау қажет.

Конфликтіге үшінші жақтың жедел өз бетінше араласуы мынандай  ситуацияларда қажет:

-  Конфликтілі  оқиғалардың  қауіпті эскалоциясы болады, зорлық- зомбылық, күш қолданудың тікелей қаупі бар болғанда;

-   Конфликт үшінші жақ қадағалайтын ортаға жағымсыз ықпал еткнде (басшы ұжымға жағымсыз ықпал ететін конфликтіні реттеуге мәжбүр болады);

-  Жақтар  келісімге келген жоқ, ал үшінші жақтың екі жақтың да мүдделерін қанағаттандыруға  мүмкіндігі болған кезде.

Медиатордың қабылданған шешімді қадағалау дәрежесіне қарай үшінші жақтың конфликтідегі бірнеше рөлін  бөліп көрсетеді: аралық сот, арбитр, делдал, көмекші және бақылаушы.

«**Аралық сот**»- конфликтіге өзінің  өкілдігі жағынан ең беделді  үшінші жақтың қатысу түрі. Аралық сот екі жақты кезекпен тыңдай отырып, оппоненттер үшін міндетті шешімдер қабылдайды. Ежелгі орыс князьдерінің, ру басшыларының   конфликтілерді шешуі, сондай-ақ, ант берген соттың шешімі мысал бола алады.

**«Арбитр»**- дәл осындай маңызды өкілдіктерді иеленеді. Ол конфликтіні зерттейді, оны қатысушылармен бірге талқылайды, ал кейін орындау міндетті болатын ақырғы шешім шығарады. Алайда жақтар шешіммен келіспеуі және ол туралы жоғарыда тұрған инстанцияларға шағым арыз беруі мүмкін.

**«Делдал»-** анағұрлым бейтарап рөл. Арнайы білімдерге ие бола отырып, ол проблеманы конструктивті талдауды қамтамасыз етеді. Ақырғы шешім оппоненттер жағында қалады.

«**Көмекші»**- конфликтіні реттеуге көмекшінің қатысуы проблеманы талқылау процесін жетілдірумен, кездесулер мен келіссөздерді ұйымдастырумен, проблеманың мазмұнына байланысты қақпайласуға қатыспаумен және соңғы шешім қабылдаумен сипатталады.

«**Бақылаушы»-** медиатрлықты өзінің конфликт аймағында болуы арқылы жақтарды бұрын қол жеткізген уәделестіктерді бұзудан немесе өзара агрессиялардан тыюмен қамтамасыз етеді. Бақылаушының болуы келіссөздер арқылы таласты мәселелерді шешу үшін жағдай туғызады.

Медиатр ұшырасатын ситуациялар күрделі және әр түрлі. Сондықтан медиация процесінің қатаң құрылымы жоқ. Тек үш негізгі кезеңдерді бөліп көрсетуге болады:

1. Конфликтімен және конфликтіге түсуші жақтармен танысу. Медиатр проблеманың тарихын, оппоненттердің талаптарын зерттейді. Көптеген конфликтілер спецификалық сипат алады, медиатрға проблеманың егжей-тегжейін түсінуге, тиісті әдебиетті оқуға, мамандардан кеңес алуға тура келеді.

2. Конфликтіге түсуші жақтармен жұмыс істеу. Медиатр әдеттегідей, қарама-қарсы жақтардың әрбіреуімен оларды бірлесіп келіссөздер жүргізуге даярлау мақсатында бірнеше рет кездеседі (талаптар анықталады, кінәлау алынып тасталады, тұжырымдар жұмсалады және т.б.).

3. Келіссөздер жүргізу- ең маңызды кезең. Олардың барысында медиатор бірқатар функциялар атқарады: жүргізушінің, жаттықтырушының,          педагогтың және т.б. Ол оппоненттердің не және қалай айтатынын, қажет болса оларды түзете, дем бере немесе айыптай отырып қадағалайды. Әрбір кездесудің шағын болсын, бірақ алға нақты жылжу байқалатындай болуы қажет.

Конфликтіде үшінші жақтың іс-әрекетінің нәтижелі болуына ықпал ететін бірқатар факторлар бар:

* негізгі фактор болып екі жақтың да бірлескен жұмысқа ынталануы, делдалдың пікірін ескеруге, олар ұсынған шешімді қабылдауға әзірлігі табылады;
* медиацияның тиімділігі үшінші жақтың іс-әрекет сипаттарының ерекшеліктерімен анықталады;
* үшінші жақтың әрекеттеріндегі табандылық қатысушылардың алауыздығы олар үшін принципті мәселелермен байланысты болғанда және конфликтінің шиеленісушілігі ерекше жоғары болғанда нәтижелі болады (Кохен, 1978; Колб, 1983);
* конфликтінің шиеленісу дәрежесі;
* конфликтінің ұзақтығы. Ұзақ созылатын конфликтілерді реттеу жылдам өтетіндерге қарағанда қиынырақ.(Анцупов, Шипилов, 1993);
* жақтардың арақатынастарының сипаты. Өзара қатынастар неғұрлым күрделі, шиеленісті болса, делдалдық соғұрлым аз тиімді болады;
* медиатрдың ерекшеліктерімен емес, ситуациямен анықталатын конфликтілерді реттеудің таңдалатын тактикалары мен техникалары.

Келіссөз процесінің дамуының ішкі циклі бар, оның барысында қатысушылардың медиатрға сенімі, олардың конфликтіні шешу қажеттілігі артады және бәсеңсиді. Делдалға келіссөздердің сыни сәттерін пайдалана білу маңызды, сонда олардың істейтін әрекеттері барынша табысты болады.

Келіссөздер барысында медиатрдың оппоненттермен өзара әрекеттесу тактикалары әр түрлі болуы мүмкін:

1. Бірлескен кездесуде кезектесіп тыңдау тактикасы. Жақтардың ажырауы мүмкін емес болғанда, өткір конфликт кезеңінде ситуацияларды анықтау және ұсыныстарды тыңдау үшін қолданылады.

2. Ымыраласу. Оның спецификасы мынада: делдал екі жақтың да қатысуымен келіссөздерді ұзақ уақыт жүргізуге талпынады. Бұл кезде келісімді шешімдер қабылдауға ерекше көңіл бөлінеді.

3. Челночтық дипломатия.  Медиатр конфликтіге түсуші жақтарды бөледі және келісімге келудің әр түрлі аспектілерін қиыстыра отырып олардың арасында үнемі жүріп тұрады.

4. Оппоненттердің біреуіне қысым жасау. Үшінші жақ уақыттың көп бөлігін қатысушылардың әңгімелесу барысында поззициясының қате екендігі дәлелденетін жағымен жұмыс істеуге арнайды. Ақыр аяғында, аталмыш қатысушы көнеді.

5. Директивті әсер ету оппоненттер позицияларындағы әлсіз сәттерге, олардың бір-біріне қатысты әрекеттерінің қателіктеріне ерекше назар аударуды шамалайды. Мақсат- жақтарды татуластыру.

Психолгтың конфликтіні реттеуге байланысты іс-әрекеті тек медиациямен ғана емес, сондай-ақ, қатысушыларға психодиагностика, кеңес беру және писхотерапиялық жұмыс элементтерінен тұратын психологиялық көмек көрсетумен сипатталады.

Қорытынды ретінде, конфликтіні шешу ситуацияны талдау мен бағалаудан, конфликтіні шешу тәсілдерін таңдаудан, әрекеттердің операционалдық құрамын қалыптастырудан, жоспарды іске асырудан және оны түзетуден, әрекеттердің тиімділігін бағалаудан тұратын процесс болып табылатындығын айтып өту қажет. Конфликтіні шешудің негізгі тәсілдері бақталастық, ынтымақтастық, ымыраға келу (компромисс), бейімделу және проблеманы шешуден кету болып табылады.

Конфликтілерді үшінші жақтың қатысуымен реттеу қоғамдық маңызды іс-әрекеттің медиация деп аталатын специпикалық түрі болып табылады.

Конфликтіні іштей басқару көп сатылы процесс, ол ситуацияны талдау мен  бағалаудан, конфликтіні  аяқтау тәсілін таңдаудан, әрекеттер жоспарын құрудан, оны іске асырудан, өз әрекеттерінің  тиімділігін бағалаудан тұрады. А.Я.Анцупов конфликтіні басқарудың  алгоритімін келтіреді.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Қадам | Іс-әрекет мазмұны | Іске асыру тәсілдері (әдістері) |
| 1 | Конфликтінің пайда болу себептерін зерттеу. | Бақылау; іс-әрекет нәтижелерін талдау; әңгіме; құжаттырды зерттеу; биографиялық әдіс, яғни конфликтіге қатысушылардың биографиялық мәліметтерін зерттеу және т.б. |
| 2 | Қатысушылардың саның шектеу. | Шағын топтардың лидерлерімен жұмыс істеу; функционалдық міндеттерді қайта бөлу; мадақтау немесе жазалау және т.б. |
| 3 | Сарапшының көмегімен конфликтіге қосымша талдау жасау. | Сарапшылырдың  сұрақ алуы; медиаторда психологты қатыстыру; келіссөз процесі; (медиация) және т.б. |
| 4 | Шешім қабылдау. | Әкімшілік әдістері ; педагогикалық әдістер. |

 Аналитикалық кезең  келесі мәселелер бойынша ақпараттар жинау мен оған баға беруден тұрады:

* конфликтінің пәні (материалдық, әлеуметтік, бөлінетін немесе бөлінбейтін);
* қатысушы (ол туралы оның психологиялық  ерекшеліктері туралы жалпы мәліметтер; қатысушының басшылықпен арақатынасы; өз рангін күшейтуге байланысты мүмкіндіктері; оның мақсаттары, мүдделері, позициясы; оның талаптарының құқықтық және адамгершіліктік негіздері; конфликтідегі әрекеттері, жіберген қателіктері);
* өзіндік позиция (мақсаттары, құндылықтары, мүдделері, конфликтідегі әрекеттері; өз талаптарының құқықтық және адамгершіліктік негіздері, олардың негізділігі мен дәлелдігі; жіберген қателіктері мен оларды қатысушылар алдында мойындау мүмкіндігі және т.б.);
* конфликтіге алып келген себептер және тікелей сылтау;
* әлеуметтік орта (ұйымдағы әлеуметтік топтағы ситуация; ұйым, оппонент қандай міндеттерді шешеді, конфликт оларға қалай ықпал етеді;қатысушылардың әрқайсысын кім және қалай қолдайды, конфликт жөнінде олар не біледі;
* қосымша рефлексия  (субектінің  өз қарсыласы конфликтілі ситуацияны қалай қабылдайтындығы, өзін қалай қабылдайтындығы жөніндегі елесі, колнфликт жөніндегі менің түсінігім және т.б.). Ақпарат көздері болып  жеке бақылау, басшылық пен, бағынушылармен, ресми емес лидерлермен, өз достарымен және конфликтіге қатысушылардың  достарымен, конфликтінің куәгерлерімен әңгімелесу табылады.

Конфликтілі ситуацияны, қатысушыларды талдай және бағалай келе  басқару субъектісі конфликтіні шешу нұсқаларын болжайды және  оны шешудің лайықты тәсілдерін анықтайды.