

Дәріс-13

∞ Конфликт психологиясы.
Әлеуметтік-психологиялық
конфликт



∞ **Конфликт (лат. conflictus – қақтығыс)** – екі немесе бірнеше жақтардың қарым-қатынасы барысында мақсаттары мен көзқарастарының өзара қарама-қайшылығы.

Конфликт

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

Әлеуметтік конфликті мәселесіне
байланысты фундаментальді отандық
монографияның авторы
А.Г.Здравомыслов «конфликт —
қоғамдағы адамдардың өзара
әрекеттерінің маңызды жағы, әлеуметтік
тұрмыстың клеткасы», - деп жазған

«Психологиялық сөздік» конфликтіні «өткір эмоциялық уайымдармен байланысты, қиындықпен шешілетін қарама-қайшылық» деп анықтайды. Оның тұлғаишілік, 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».

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

Ол симптоматика, диагностика, 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.

Конфликтіні
басқарудың негізгі
элементтері

симптоматика

шешу

диагностика

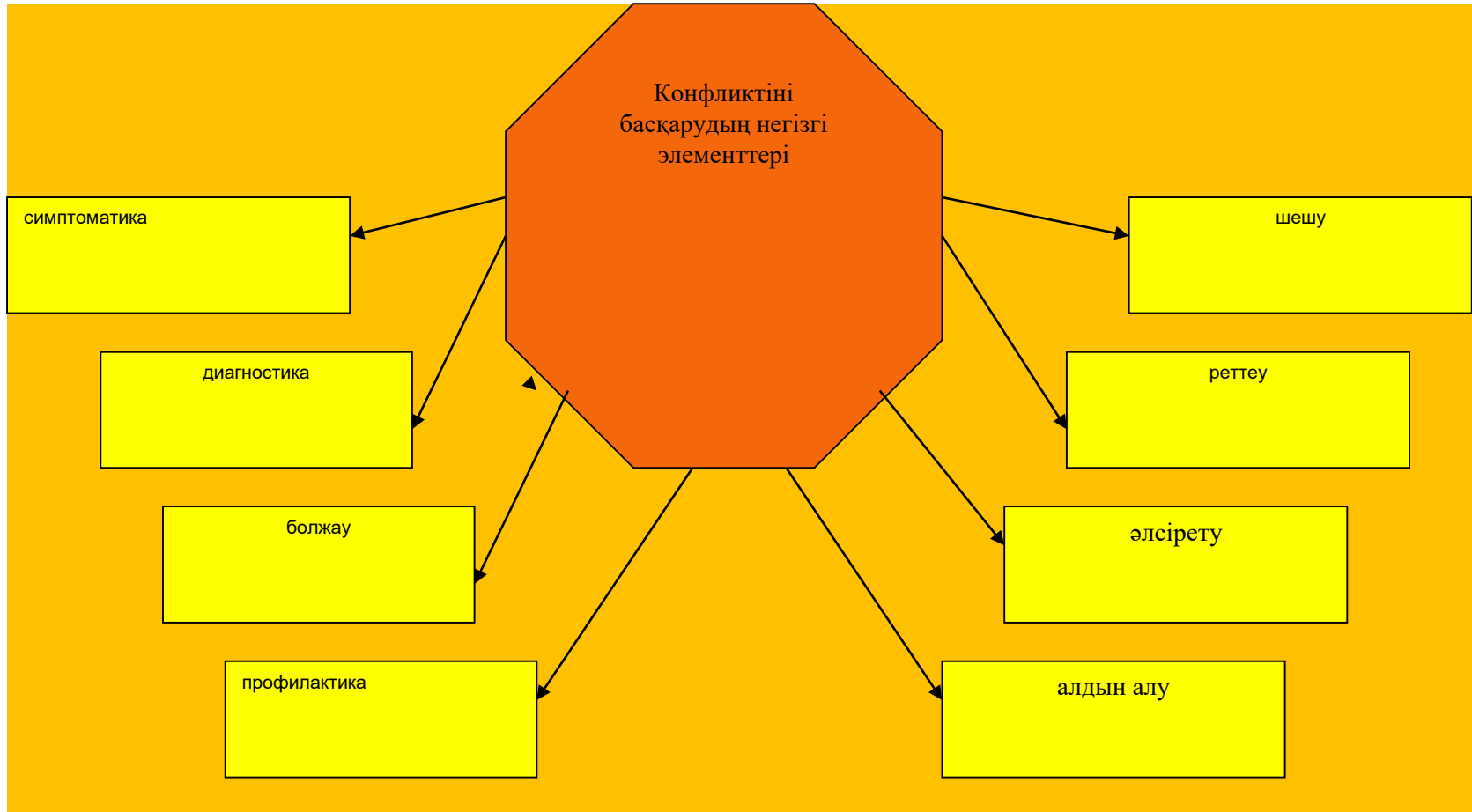
реттеу

болжау

әлсірету

профилактика

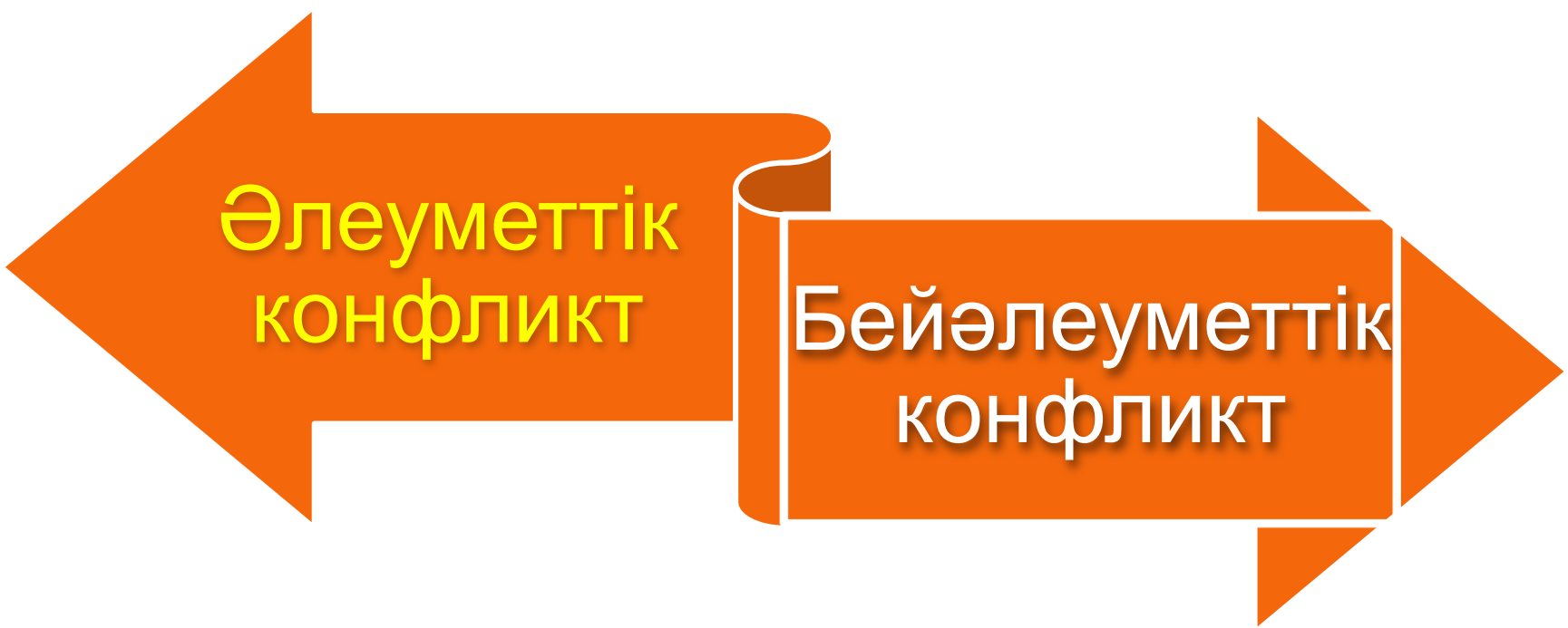
алдын алу



Конфликттің зерттелуі

∞ Конфликттер адамдардың бір-бірімен қарым-қатынас жасауында пайда болады, сондықтан олар адаммен бірге жасап келеді. Техникалық ғылымдардан бастап, әлеуметтік-философиялық ғылымдарда да конфликт зерттеу нысанасы болып келеді. Конфликттер сонау антикалық заманнан бері Анаксимандр, Гераклит сияқты орта ғасырдағы Фома Аквинский, қайта өрлеу дәуіріндегі Т.Мора, Э. Роттердамский, Ф.Рабле, Ф.Бэкон, жаңа ғасырда И.Кант, Г.Гегель сияқты ойшылдарды қызықтырды. Тіршілік үшін әрекет механизмін қоғамға енгізе отырып, Л.Гумплович Дарвиннің табиғи таңдау идеясын дамытты. Соның негізінде социалдарвинизмнің негізін қалаушы болды. Ол әлеуметтік конфликттер табиғаты жайында келесі ойларын атап көрсетті: - конфликттер тарихи дамудың бейнесі болып табылады; - қоғамның билеушілер мен бағынушыларға бөлінуі мәңгілік құбылыс; - конфликттер қоғамның бірлігіне жәрдемдеседі. Кең ауқымда бірлестіктердің пайда болуына әсер етеді. неміс әлеуме танушысы Георг Зиммель ғылымға “конфликт социологиясы” терминін енгізген бірінші ғалым.

Конфликт түрлері



Әлеуметтік
конфликт

Бейәлеуметтік
конфликт



Әлеуметтік конфликт субъектілері

☞ Адамдар

- ☞ біздің заманымыздан 6 – 5 ғасырларда Қытай ойшылдары “янь – инь” тіршілік дамуының негізі десе, антикалық ойшылдардың барлығы дерлік соғыстың пайда болу себептері туралы жазды. Гераклит әлем тек соғыс пен қайшылық негізінде пайда болады деп жазса, Платон соғыс – өз жолындағының барлығына қайғы әкелетін қасірет деді. Ол болашақта соғыс болмайтын “алтын дәуір” туатынына сенді. Аристотель қоғамды басқарушы және бағынушы адамдарға бөлді. Ол “әлсіздер әр уақытта теңдікке ұмтылса, басшылардың ойына бұл туралы кіріп те шықпайды” деп жазған.



Бейәлеуметтік конфликт субъектілері

- ☞ Табиғат құбылыстары
- ☞ Ағылшын биологы Ч.Дарвин тіршілік үшін күресті бүкіл жаратылыс бастауы деп дәлелдеуге тырысты. Тартыс мәселесі туралы батыс зерттеушілерінің бірнеше теориялық мектептері қалыптасқан

Конфликт түрлері

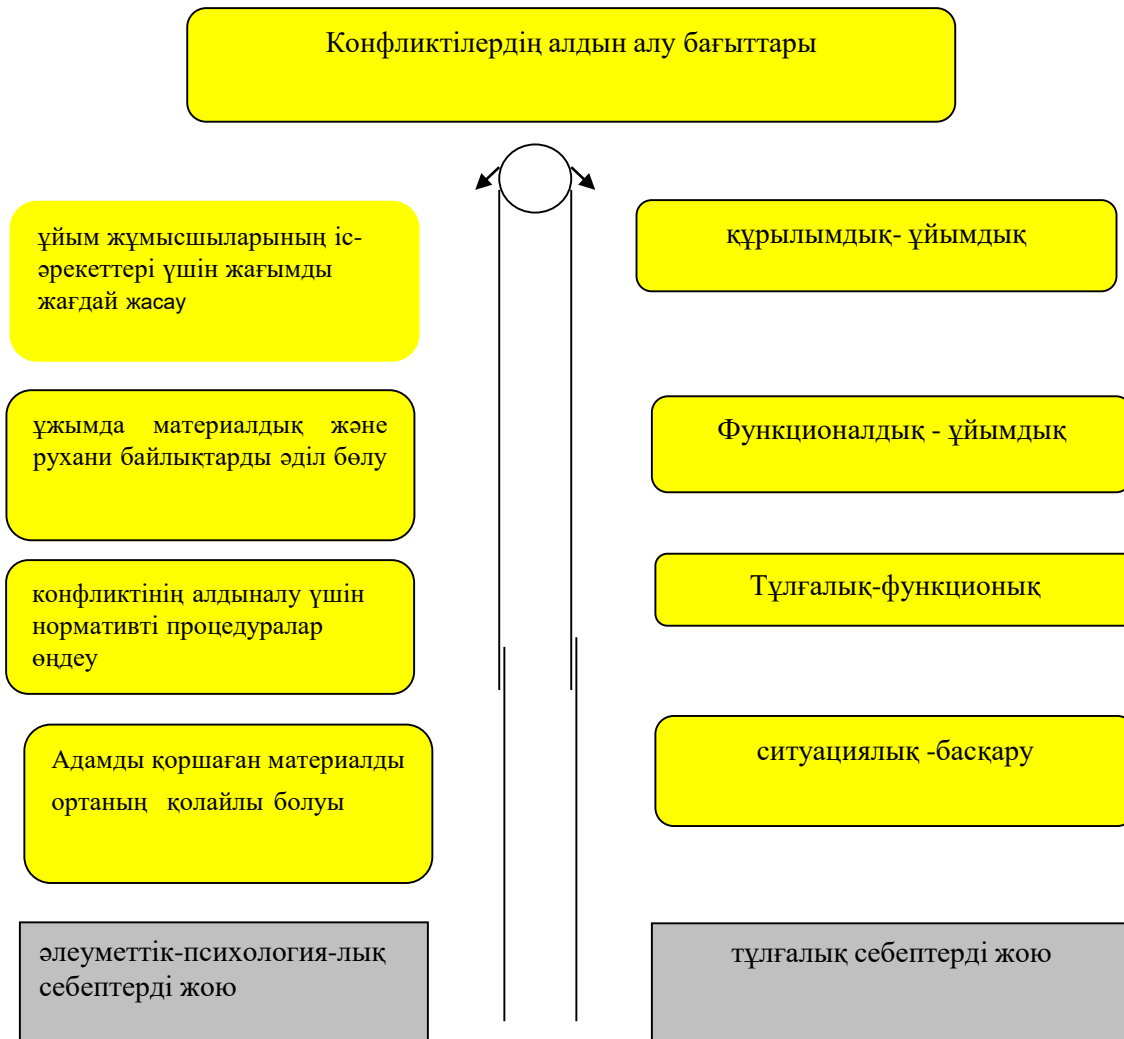
∞ Тұлғашылық конфликт

- * Жүзеге аспаған тілектер конфликтісі;
- Рөлдік конфликт
- Адаптациялық конфликт
- Адамгершілік конфликт
- Моралдық конфликт
- Мотивациялық конфликт

Әлеуметтік конфликт

- Тұлғааралық конфликтілер
- Әлеуметтік топтар арасындағы конфликтілер;
- Мемлекеттер арасындағы ұлттаралық конфликтілер

Конфликтілердің алдын алу шарттары



Конфликтіні шешу жолдары

- ☞ * АШЫҚ ЖӘНЕ НӘТИЖЕЛІ ҚАТЫНАС ЖАСАУ, ПРОЛЕМАНЫ ЖАНЖАҚТЫ ТАЛҚЫЛАУҒА ДАЯРЛЫҚ, КОНФЛИКТІК ЖАҒДАЙДАН ШЫҒУ ЖОЛДАРЫ ТУРАЛЫ ҰСНЫСТАРЫН, БОЛҒАН ЖАҒДАЙ ТУРАЛЫ ӨЗ ТҮСІНІГІН, МҮДДЕЛЕРІН АШЫҚ ЖӘНЕ ӘДІЛ ТҮРДЕ АЙТУЫ;
- ☞ Біреудің толық немесе жартылай бағынуы;
- ☞ Ымыраға келу;(компромисс)
- ☞ Конфликт іс-әрекетінің үзілуі;
- ☞ Интеграция;

Конфликтідегі мінез-құлықтың 12 ережесі:

соншалық ашу-ызаға берілсе, оның ішкі сезім күштерін білдіретін сөздерді айтпестену керек. Өйтпейінше, онымен келісу өте қиын болуы мүмкін. Оның ашулы сәтінде өзінді сабырлы, сенімді ұста. Ашуыңды қойма. Егер адам ашуға қатты берілсе, ойы теріс шешімдерге толады. Сондықтан, қалайда оның өз-өзіне қатысты сөздерді айтпестену керек.

Өзіндікің тілек, талабын сабырмен түсіндіруін талап ет. Осыны білдіретін тек қана нақты дәлелдер мен мысалдарды ғана білдір. Адамдарға тән қасиет дәлел мен сезімді білдіретіндіктен, серігіңнен «айтып тұрғаның нақты дәлел ме, әлде сенімді ме?»-деп сұрап ал.

Өзіндігің әдістермен қайтар. Серігіңнен сенімді түрде басқа шешімді білдір, бірақ бұл кеңестер оған маңызды болуы тиіс. Оған әрбір жағдайда айтып бер. Ең бастысы, сенің өтініштерің, еске алуыңды білдіретін оның ашуын қайтаратындай болу керек.

Өзіндігің баға берудің орнына өз сезімдеріңді айт. «Сен мені қалай көрсетті?» дегеннің орнына «Мен өзімді алданғандай сезініп

қалған мәселе мен өзің қалаған соңғы шешімді білдір. Шешілмеген мәселенің қалайда шешімін табу керек. Бірақ қандай мәселені шешу керегін анықта, одан соң бірге шешімді сезімге, ашуға билетпе.

Өзіңнің шешімін таппаған мәселелер жөніндегі ойын және одан ашық сөздермен білдір. Бұл жағдайда кінәлі адамды іздеп, айыптап әуре болмай, одан шығудың жолын ізде. Бір ғана шешімді білдір. Ең соңында көңіліңдегі бірнеше пікірдің біреуіне өзіндігіңмен келісуді есіңнен шығарма. Өйткені жетістікке, шешімдерің керек.

7. Қандай жағдай болмасын серігіңе өз пікірін білдір. Өзіндігің еш уақытта өз қолыңнан шығарма. Ашуға беруге мүлде болмайды. Оның ар-намысыңды сенімен амалсыздан келіскен жағдайдың өзінде білдірмейді. Сондықтан оның өзіне емес, іс-әрекетіне бер.

8. Оның талап-тілектері мен айтқандарының маңызын қабылда. «Сіз осыны айтқыңыз келді ме? Білдірдім бе?»-деп жиі-жиі сұраңыз.» Бұл әдіс білдіруден сақтандырады және оны білдіретіндіктен білдіретіндігіңізді көрсетеді.

9. Өзіндігің тең ұста. Өзіндігің сенімді, сабырлы ұста. Ашуға берілуден сақтап, екеуіңді де абырға қалдырмайды.

10. Кінәлі болсаң, кешірім сұрауға ұялма. Бір жағдайда алдын аласың. Екіншіден, саған көзқарасыңды білдіретін сенімді, өзін жетілдірген адам ғана кешірім сұрауға дайын.

11. Қарама-қайшы ойлар шешімін тапқан соңғы шешімді қарым-қатынасыңды сақтауға тырыс.

12. Серігіңе сыйластық сезіміңді көрсетіңіз. Түсініспеушіліктен болған арадағы жағдайға қиналмай. Егер арадағы қарым-қатынасты дұрыс сақтасаң, алдағы уақытта да бірге жұмыс істейтіні даусыз.

Қорытынды

- ☞ Қорытынды ретінде, конфликтіні шешу ситуацияны талдау мен бағалаудан, конфликтіні шешу тәсілдерін таңдаудан, әрекеттердің операциялдық 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 спецификалық түрі болып табылады.