

*Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық
Қазақ – Түрік университеті*

- **Тақырыбы:** Конфликт өзара әрекеттестіктегі тұлғаның мінез-құлқының моделі



**Қабылдаған: Пернебай Аяулым
Орындаған: Арыстанбаева А.**

Жоспар

- **Конфликт туралы түсінік.**
- **Конфликтінің түрлері.**

- **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 конструктивті болып дамуы мүмкін.
- Конфликті анықтамасының бір варианты оның философиялық мағынасына негізделген, осыған сәйкес ол «қарама-қайшылықтардың асқынуының шарықтау шегі» деп сипатталады. Онда әлеуметтік конфликт «қызығушылықтарының, мақсаттарының, даму тенденцияларының қарама-қайшылықтарына немесе арасындағы айырмашылықтарына байланысты әр түрлі әлеуметтік бірліктердің – кластар, ұлттар, мемлекеттер, әлеуметтік топтар мен әлеуметтік институттардың қақтығыстарынан көрініс беретін әлеуметтік қайшылықтардың асқынуының шарықтау шегі». Әлеуметтік конфликті мәселесіне байланысты фундаментальді отандық монографияның авторы А.Г. Здравомыслов «конфликт – қоғамдағы адамдардың өзара әрекеттерінің маңызды жағы, әлеуметтік тұрмыстың клеткасы», - деп жазған. Бұл әлеуметтік іс-әрекеттің потенциалды және актуалды субъектілерінің арасындағы қатынастардың формасы, қарама-қайшы құндылықтар және нормалар, қызығушылықтар мен қажеттіліктерге негізделген мотивация. Осы пікірден келесідей сұрақ туындайды: бұл қарама –қайшылық объективті ме, немесе қатысушы жақтардың бағалауларынан туындаған субъективті болып табылады ма? Әлеуметтік конфликтіні зерттеуші, танымал, батыстық Р. Дарендорф оған «объективті («латентті») немесе субъективті («айқын») қарама-қайшылықтар арқылы сипаттауға болатын элементтер арасындаға кез келген қатынас» деген анықтама береді. Яғни, қарама-қайшылықтардың объективті-субъективтілігі, саналы-санасыздығы маңызды емес, дегенмен де «кез келген қатынас» деген түсініксіздеу.

- «Психологиялық сөздік» конфликтіні «өткір эмоциялық уайымдармен байланысты, қиындықпен шешілетін қарама-қайшылық» деп анықтайды. Оның тұлғашылық, тұлғааралық және топаралық конфликтілер сияқты формалары бар. Психологиялық конфликтілерді анықтау ары қарай да біздің зейіміміздің 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 алды 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 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.

- Конфликт бір жағынан, жасқа байланысты қайшылықтар ретінде (Л.С.Выготский) көрсетілсе, екіншіден- үйренудегі шынайы қайшылықтар ретінде (Л.С.Выготский, Д.Б.Эльконин) көрінеді. Екі қайшылықтар да бала мінез-құлқының табиғи және мәдени формаларының қосындысындағы қозғаушы күш ретінде қарастырылады.
- Конфликтолог – конфликтіде делдалдық жұмысшеберлігін меңгерген, конфликтілі ситуацияны конструктивті басқара алатын шебер.
- Конфликтология тек қана ғылым ғана емес, ол сонымен қатар қақтығыс пен диалог жүргізу шеберлігінен тұратын өнер. «Өнер» термині тұлғалық-шығармашылық фактордың маңыздылығы мен конфликтология аймағындағы кешенді білімдер жүйесінің практикалық іске асуын білдіреді. Себебі, тіпті идеалды білімнің өзі практикада конфликтілі ситуациялардың кері салдарын жою технологиясын шеберлікпен қолданусыз іске аспайды. Жасөспірімдердің өзін субъект-лидер-тұлға ретінде танытуы үшін немесе қарсылыққа бағытталған белсенділік, өзара қарым-қатынас пен өзара қарама-қайшылықтың бірі мезетте тууынан болатын құбылысты конфликт деп жатамыз. Оның туу себептеріне орай, әртүрлі баға беруге болады. «Ер шекіспей, бекіспейді» дегендей, дұрыс шешіліп жатса, арты жақсылыққа да ұласуы мүкін. Сондықтан да отбасында, мектепте, аулада балалар арасында туған конфликттіге педагогикалық тұрғыда көмек беріліп, теріс бағыт алып кетуінен сақтандырған жөн. «Басқа пәле- тілден». Тіл арқылы байланысу, қарым-қатынас жасау- адамға ғана арналған басты байлық, ұлы сыйлық. Бірақ осы байлықты жақсылыққа ғана емес, жамандыққа да қолданатынымыз жасырын емес. Кейде «аңдамай сөйлеп, ауырмай өлеміз». Қызбалыққа салынып, былапыт сөз сөйлеп, артынан ұятқа қалып жататын жандар балағат сөз үшін заңмен жауапқа тартылатынын, әрине, біледі. Әйтсе де осы жаман әдеттен адамдар айығып кеткен жоқ. Керісінше, жас балаларды байқатпай баулып, теріс ықпал етіп барады. Балалар арасындағы аулада ойын барысында, мектепте сабақ арасында қарапайым түсінбеушіліктен басталған конфликтіде жаман сөзбен бірін-бірі сыбап, былапыт сөздермен балағаттасуға дейін барады. Мысалы: Чукчалар мен эскимостарда ұрысқанда айтылатын «сен- олақсың» деген сөз, ең намысқа тиетін жаман сөз болып саналады. Қытайлықтар әбден ашуланып, арына тигісі келсе: «жасыл тасбақа» немесе «қоян» дейді. Кей халықтың мәдениетінде сиыр киелі жануарлар саналғандықтан, оның атын мәртебе

- **Конфликттегі мінез-құлықтың 12 ережесі:**

- 1. Егер серігің соншалық ашу-ызаға берілсе, оның ішкі сезім күштерін төмендетуге көмектесу керек. Өйтпейінше, онымен келісу өте қиын немесе мүмкін емес. Оның ашулы сәтінде өзінді сабырлы, сенімді ұста. Бірақ өзінді жоғары қойма. Егер адам ашуға қатты берілсе, ойы теріс пікірлер мен сезімдерге толады. Сондықтан, қалайда оның өз-өзіне келуі үшін әрекет ету керек.
- 2. Серігіңнен өзінің тілек, талабын сабырмен түсіндіруін талап ет. Осы жағдайға байланысты тек қана нақты дәлелдер мен мысалдарды ғана негізге алуын түсіндір. Адамдарға тән қасиет дәлел мен сезімді шатастырады. Сондықтан, серігіңнен «айтып тұрғаның нақты дәлел ме, әлде пікірің бе?»-деп сұрап ал.
- 3. Ашуды күтпеген әдістермен қайтар. Серігіңнен сенімді түрде басқа бір кеңестер сұра, бірақ бұл кеңестер оған маңызды болуы тиіс. Оған әр түрлі әзіл-қалжыңдар айт. Ең бастысы, сенің өтініштерің, еске түсірулерің, қалжыңдарың оның ашуын қайтаратындай болу керек.
- 4. Серігіңе қарсы баға берудің орнына өз сезімдеріңді айт. «Сен мені алдап тұрсың-ау?» дегеннің орнына «Мен өзімді алданғандай сезініп тұрмын».
- 5. Қиындық туғызған мәселе мен өзің қалаған соңғы шешімді мақұлдауын сұра. Шешілмеген мәселенің қалайда шешімін табу керек. Серігіңмен бірге қандай мәселені шешу керегін анықта, одан соң бірге күш салыңдар. Өзіңді сезімге, ашуға билетпе.
- 6. Серігіңе шешімін таппаған мәселелер жөніндегі ойын және одан шығудың жолдарын айтқызып көр. Бұл жағдайда кінәлі адамды іздеп, болмаса түсіндіріп әуре болмай, одан шығудың жолын ізде. Бір ғана нұсқамен тоқтап қалма. Ең соңында көңіліңдегі бірнеше пікірдің біреуіне тоқта. Алайда, серігіңмен келісуді есіңнен шығарма. Өйткені жетістікке, жеңіске бірге жетулерің керек.

- 7. Қандай жағдай болмасын серігіңе өз пікірін сақтауға мүмкіндік бер. Өзіңді еш уақытта өз қолыңнан шығарма, ашуға ашумен жауап беруге мүлде болмайды. Оның ар-намысына тиме. Тіпті сенімен амалсыздан келіскен жағдайдың өзінде сені еш уақытта кешірмейді. Сондықтан оның өзіне емес, іс-әрекетіне ғана жауап бер.
- 8. Оның талап-тілектері мен айтқандарының мағынасын дұрыс қабылда. «Сіз осыны айтқыңыз келді ме? Мен сізді дұрыс түсіндім бе?-деп жиі-жиі сұраңыз.» Бұл әдіс дұрыс түсінбей қалудан сақтандырады және оны ықыласпен тыңдап отырғаныңызды көрсетеді.
- 9. Өзіңді тең ұста. Өзіңді сенімді, сабырлы ұста. Ол серігіңді ашу-ызаға берілуден сақтап, екеуіңді де абыройсыз жағдайға қалдырмайды.
- 10. Кінәлі болсаң, кешірім сұрауға ұялма. Біріншіден, ашудың алдын аласың. Екіншіден, саған көзқарасы өзгереді. Өзіне сенімді, өзін жетілдірген адам ғана кешірім сұрай алады.
- 11. Қарама-қайшы ойлар шешімін тапқан соң, ол адаммен қарым-қатынасыңды сақтауға тырыс.
- 12. Серігіңе сыйластық сезіміңді көрсете отырып, түсініспеушіліктен болған арадағы жағдайға қиналатыныңды айт. Егер арадағы қарым-қатынасты дұрыс сақтасаң, оның сенімен алдағы уақытта да бірге жұмыс істейтіні даусыз.

- **Конфликтінің түрлері.** Авторлар конфликтінің негізгі үш түрін анықтауды ұсынады: тұлғайшілік, әлеуметтік және зооконфликтілер. Әлеуметтік конфликтілердің негізгі түрлеріне: тұлғааралық конфликтілерді, кіші, орта және үлкен әлеуметтік топтар арасындағы конфликтілерді, мемлекет арасындағы ұлтаралық конфликтілерді жатқызады.
- **Тұлғайшілік конфликт.**
- Психологияда (Анцупов, Шипилов, 1997; Донченко, Титаренко, 1989; Василюк, 1984; Юрлов, 1995) тұлғайшілік 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 субъективті мойындау, субъект бұрынырақ басшылыққа алған мотивтер мен принциптердің шынайылығына күмәндану.
- **Эмоционалдық сфера:** психоэмоционалдық күштену; бірқатар маңызды жағымсыз сезімдер.
- **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.

- **Тұлғаишілік 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 тұлғаишілік конфликтілер де жатады. (Кратохвил, 1991; Свядош, 1991; Харитонов, 1996).
- 2. Рөлдік конфликт бір уақытта бірнеше рөлдерді іске асырудан мүмкін еместігімен байланысты, (рөл аралық тұлғаишілік конфликт) сондай-ақ, тұлғаның бір рөлді атқаруға қойылатын талаптарды әр түрліше түсінуімен байланысты (ішкі рөлдік-конфликт) сезімдерден айқындалады. Бұл түрге екі құндылық, стратегиялар немесе өмірдің мәні арасындағы тұлғаишілік конфликтілер жатады (Родных, 1993; Скалепов, 1995).
- 3. Адаптациялық конфликт кең мағынада, яғни субъект 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). 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 оқшылықтардың және т.б. пайда болуына әкеп соқтырады (Петровский, Ярошевский, 1990). Адекватты емес өзін-өзі бағалау конфликтілерінің ішінен тым жоғары 5. Тұлғаишілік конфликтілер қоршаған орта, оның ішінде әлеуметтік орта тұлғасына ықпалын тигізбей пайда болмайтындығы баршаға мәлім. «Таза», тек қана ішкі әрекеттер себебіне байланысты пайда болатын тұлғаишілік конфликтілер жоқ.

Пайдаланылған әдебиеттер

- Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. – СПб: «Прайм-ЕВРОЗНАК», 2003. – 318 с.
- Этика делового общения. Юнита 1. Для студентов Современного Гуманитарного Университета. – М.: СГУ, 2002. – 88 с.
- Психология и этика делового общения. Юнита 1. Теоретические основы психологии и этики делового общения. Для студентов Современного Гуманитарного Университета. – М.: СГУ, 2002. – 57 с.
- Психология и этика делового общения. Юнита 2. Технологические аспекты психологии и этики делового общения. Для студентов Современного Гуманитарного Университета. – М.: СГУ, 2002. – 57 с.
- Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 1997. – 376 с.
- Общая психология: Учеб. Для студентов пед. Ин-тов / Под ред. А.В. Петровского. – М.: Просвещение, 1986. – 464 с.