**«Семей» медициналық колледжі» мекемесі**

**Учреждение «Медицинский колледж Семей»**

**Оқу-әдістемелік кешені**

**Учебно-методический комплекс**

**Пән:** Психология және коммуникативтік дағдылар

**Предмет:**

**Мамандық:**0301000 «Емдеу ісі»

**Специальность:**

**Біліктілік:**0301013 "Фельдшер"

**Тақырып:** Топтағы тұлғааралық қарым-қатынас. Жанжалдар және оларды шешу жолдары.

**Тема:**

**Оқытушы:** Қаймақова С.М.

**Преподаватель:**

ӘБК мәжілісінде қаралды

 Хаттама №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ ж.

 ӘБК төрайымы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Рассмотрено за заседании ПЦК

 Протокол №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ ж.

 Председатель ПЦК \_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Теориялық сабақтың әдістемелік әзірлемесі**

**Методическая разработка теоретического занятия**

**Мамандық:**

**Специальность:** 0301000 «Емдеу ісі»

**Сабақтың типі:** Аралас сабақ.

**Тип занятия:**

**Өткізу әдісі:** сұрақ-жауап, дәріс жазу.

**Методика проведения:**

**Сағат саны:** 2

**Количество часов:**

**Сабақтың өтетін орны:**

**Место проведения занятия:**

**Сабақтың тақырыбы:** Топтағы тұлғааралық қарым-қатынас. Жанжалдар және оларды шешу жолдары.

**Тема урока:**

* **Сабақтың мақсаты:** Білім алушыларға жалпы топтағы тұлғааралық қарым-қатынас туралы түсінік қалыптастыру,жанжалдарды шешу жолдары жөнінде ақпарат беру, конспект жаздыру;

**Цель занятия:**

**Сабақтың міндеттері:**

**Задачи занятия:**

* **Білімділік Образовательная**: Білім алушыларға топтағы тұлғааралық қарым-қатынас туралы ақпарат беру, дәріс оқу.**Дамытушылық. Развивающая:** Бір-біріне сұрақ қою арқылы ақпарат беру.

**Тәрбиелік. Воспитательная:**

Қоршаған орта туралы, табиғат және экологиялық тепе-теңдік туралы түсінік қалыптастыру.

**Сабақтың жабдықтары:** Оқулық, дәріс.

 **Оснащение занятия:**

**Пәнаралық байланыс:** психология, философия.

**Межпредметная связь:**

**Пәнішілік байланыс.**

**Внутрипредметная связь:**  психология

**Теориялық сабақ барысының технологиялық картасы**

**Технологическая карта конструирования этапов теоретического занятия**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Сабақ бөлімдерінің атауы****Название раздела занятия** | **Уақыт тәртібі** **Временной режим** |
| **1** | **Ұйымдастыру кезеңі****Организационная часть** | **2 минут** |
| **2** | **Оқытушының кіріспе сөзі****Целевая установка занятия** | **3 минут** |
| **3** | **Білімнің негізін өзектілеу (негіздеу). Үй тапсырмасын тексеру****Актуализация опорных знаний, над которыми обучающиеся работали дома по теме**  | **25 минут** |
| **4** | **Жаңа тақырыпты түсіндіру****Изложение нового материала** | **40 минут** |
| **5** | **Жаңа тақырыпты бекіту****Закрепление новой темы** | **10 минут** |
| **6** | **Баға қою****Выставление оценок** | **5 минут** |
| **7** | **Үй тапсырмасы****Домашнее задание** | **5 минут** |

**Теориялық сабақтың барысы**

**Ход теоретического занятия**

1. **Ұйымдастыру кезеңі. Амандасу. Білім алушыларды түгендеу.**

**Организационная часть.**

1. **Оқытушының кіріспе сөзі.**

**Целевая установка занятия. (обзор темы и цели занятия)**

1. **Білімнің негізін өзектілеу (негіздеу).**

**Үй тапсырмасын тексеру.**

 **4.Жаңа тақырыпты түсіндіру. Топтағы тұлғааралық қарым-қатынас. Жанжалдар және оларды шешу жолдары.**

  Тұлғааралық қарым-қатынас адамдар болмысының қажетті шарты болып табылады. Қарым-қатынассыз адамның жекелеген психикалық қызметтерінің, үдерістер мен ерекшеліктерінің, жеке тұлғаның және тұтас қоғамның толыққанды қалыптасуы мүмкін емес. Кейде «қарым-қатынас», «әлеуметтік қарым-қатынас», «тұлғааралық қарым-қатынас», «іскерлік қарым-қатынас» және «мәдени қарым-қатынас» түсініктері өзара байланысты болғанымен, бір-біріне тең келмейді, себебі олардың өзіндік өзгешеліктері болады.

           Адамдар арасындағы қатынастардың қаншалықты айқын байқалуына байланысты қарым-қатынастар бірнеше түрге бөліп қарастыруға болады:

Қоғамдық қатынастар анағұрлым айқын көрінетін әлеуметтік бағдарлы қарым-қатынастар (дәріс оқу, баяндама және т.б.);

           Бірлескен іс-әрекеттерге байланысты қарым-қатынастар айқын байқалатын пәндік бағдарлы топтық қарым-қатынастар (бұған еңбек ету, оқу барысында қалыптасатын қарым-қатынастар жатады);

           Тұлғааралық қарым-қатынастар, яғни бір адамның екінші адаммен қарым-қатынасы. Тұлғааралық қарым-қатынасқа адамзат аралық ақпарат алмасу жатады, бұл қарым-қатынастың бірінші коммуникативтік жағы ретінде сипатталады. Тұлғааралық қарым-қатынастың екінші жағы – қарым-қатынас жасаушылардың өзара әрекеттестігі – тек сөйлесу үдерісі арқылы ғана емес, істері мен әрекеттері арқылы да қарым-қатынас жасау. Қарым-қатынастың үшінші жағы қатынас жасаушылардың бірін-бірі қабылдауы болып табылады. Ал оқыту үдерісіндегі тұлғааралық қарым-қатынас дегеніміз– оқытушының ықпалымен студенттердің топтық іс-әрекетін реттеуші, вербалды, бейвербалды қарым-қатынасқа түсу ерекшелігі, оқыту үдерісіндегі шиеленістерді шешудің, мінез-құлықтың топтық нормаларын қалыптастырудың құралы және болашақ маман тұлғасының қалыптасуының бір факторы болып табылады.

            Оқыту үдерісінде тұлғааралық қарым-қатынас мәдениетінің болмауы немесе төмен деңгейде болуы көп жағдайда келіспеушілік пен келеңсіз оқиғаларға себеп болуы мүмкін. Мұндай келеңсіз жағдайды табысты әрі шебер түрде реттей білу қарым-қатынас мәдениетіне тікелей байланысты.

           Оқытушы мен студент арасындағы тұлғааралық қарым-қатынастың негізгі моральдық нормалары бар, олар – өзінің тыңдаушыларының әрқайсысының қадір-қасиетін құрметтеу, ішкі дүниесіне ықыласпен және сеніммен қарым-қатынас жасау, қайырымдылық пен мейірбандық таныту.

           Кәсіби маманның коммуникативтік құзіреттілігі сөйлеу қызметі арқылы қалыптасады. Коммуникативтік құзіреттілік - іс-әрекет барысында түрлі коммуникативтік міндеттерді шешу жағдайында сөйлеу әрекетін тиімді жүзеге асыруға даярлығы мен қабілетін көрсететін тұлғаның сипаттамасы. Оның негізін қарым-қатынас құралдары мен тәсілдері, іс-әрекет нормалары мен ережелері, әдептің ерекшеліктері, тұлғааралық байланыстарды орнату заңдары және коммуникативтік іскерліктер құрайды. Мұндай комуникативтік құзіреттілікке педагогтарды ғана емес, студенттерді де дайындау қажет. Студент оқытушыны қызығушылық танытқан сұхбаттас және әріптес ретінде қабылдауы қажет, бұл оқытушының сөйлеу әдебін қаншалықты жетік меңгергеніне тікелей байланысты болады. Оқытушының коммуникативтік іс-әрекетін сипаттауда оның сөйлеу сазы, студенттермен қарым-қатынас жасауы, жауап беру мәнері, бағалаушы пікір айтуды орынды қолдануы, сөйлеуде қолданылатын ілеспелі мимикалар мен ым-ишараттардың сипаты аса маңызды болып табылады.

1.2. Тұлғааралық қарым-қатынас ұғымы.

            Тұлғааралық қатынаc - практик психологтың психодиагностикалық жұмысының пәні ретінде. Практикалық психологтың тұлғааралық қатынас және қарым-қатынас мәселесін психодиагностикалау жұмысы - кәсіби іс-әрекеттің күрделі саласы. Біріншіден, тұлғааралық қарым-қатынас саласының өзі кең ауқымды, яғни адамның жекеден әлеуметтікке дейінгі аспектілерін қамтиды. Адам жалғыздықта қалғанда да өзгелерге, маңызды бағалауларға сүйенетініне келіспеуге болмайды.

           Ғылыми зерттеулерде ерекше бөліп қарастырылатын адамның өзге өмір жағдайы мен өзге ортаға түсуінің салдарынан туындайтын кері құбылыстар адам өмірінің өң бойында психологиялық көмек жүйесін құрастыру қажет екенін көрсетеді.

           Адами ресурстарды басқаруға көшу бір жағынан теориялық және қолданбалы әлеуметтану, екінші жағынан теориялық және қолданбалы психология, сонымен қоса әлеуметтік психология, еңбек психологиясы мен психодиагностикасы тағы басқа өзара байланысатын адам жағдайындағы ғылымдар жүйесіне негізделетін бөліп айтқан жөн.

Адами ресурстармен басқаруда үш негізгі аспектіге  ықпал етіледі:1)Индивидтер мен әлеуметтік топтардың өмір сүру жағдайы; 2) Әрекеттің  әр саласындағы түлға аралық қатынасы; 3) Субъекттің өзін қоғам мүшесі, профессионал және толыққанды тұлға қалыптастырудағы даму үдерістері. Аталмыш аспектілер алуан түрлі ортада көрініс табады - білім алуда, еңбекте және т.б.

            Қазіргі кезде жоғарыда аталған практикалық талаптардың шешуге негізделген түрақты ғылыми базаны құру шарт. Олар өз алдына психологиялық теорияның даму бағыттарын анықтайды, зерттеу әдістерін бағалау және т.б.

           Тәжірибеде пайда болатын мәселеледі жүзеге асырудағы ғылыми базаны құру бүрынғы классикалық қатынастармен қатар, құрылымды өзгертуді талап ете отырып, олар төменгі әрекеттерден түрады:

1.Субъект өмір  үрдісінің анализі, ол адам  дамуының үрдісі, қажеттіліктердің  пайда болуы мен оларды қанағаттандыру; қарым - қатынастарды қалыптастыру  және дамыту;

2. Әлеуметтік үрдістегі  және ірі топтардағы жеке субъектілердің  өмір жолдарының интеграцияларын  зерттеу - «жеке» және «қоғамдық»  сананың қатынасы, үйымдардағы адамдар  әрекеті;

3.Сауда үрдісі  деп аталатын ортадағы психологиялық  жайттарды зерттеу: жеке меншіктердің  өзгеруі және үйым конверсиясы  және т.б.

           Мамандар жүйелеудің көрсеткіштерін психодиагностикалық міндетіне әдістемелердің адекваттылылығын бағалайтын аспектісі ретінде көрсетеді.

          Әр психодиагностың алдында әрдайым әдістермен жұмыста таңдау мәселесі тұрады. Бұл пәннің мәнін нақты түсінуді, зерттейтін, психологиялық ақиқаттың механизмдеріне түсінуді талап етеді. А.А. Бодалев және В.В. Столин әдістерді таңдауда бастапқы есептеу нүктесін зерттеуді ұйымдастырудың негізі деп санайды, себебі зерттейтін психологиялық деңгей жұмысын құрылымдайды (мысалы, «зерттелетін өзара әрекет - интеракция қатысушыларының жеке мінездемелері - әлеуметтік жағдаяттың субъективті бейнеленуі» сызба бойынша). Осыдан келе міндеттерді шешудегі диагностикалау әдістерін таңдауда көрінеді, ол практикалық психологтың алдында тұрады. Төменде көрсеткіштер негізінде анықталған психодиагностика процесіне және мақсаттық тұрғылардың шартталған топтары көрсетілген.

           Тұлғааралық қатынасты субъективті қалаулар негізінде диагностикалау. Мұнда мысал ретінде бәріне танымал социометриялық тестті (Moreno J, 1934) және оның модификациясын айтуға болады. Мұнда топтың тікелей бағалау әдісінде кіргізуге болады. (Дорцов А. И., 1984) Бұл әдістемелер тобының кемшіліктеріне әлеуметтік бекітілім әсерінен болатын саналы бағалау, зерттеу процесіне деген қатынас немесе психологиялық қорғаныштың әсерінің салдары түбегейлі өзгеруі жатады (бастысы рационализация және реактивті құрылулар). Мұнда адам санасындағы эмоционалды қатынастың бейнелену мәселесі де жатады.

           Ал тұлғааралық қатынасты жанама бағалау әдістемесіне тоқталатын болсақ, мұнда әлеуметтік психологиядағы эмоционалды қатынас заңдылықтарының әсеріне негізделген соның ішінде, вербальды емес мінез-құлық, поралингвистикалық параметрлердің әдістемелік тәсілдері жатады. Бұл әдістемелердің қатарына адам мінез-құлқының прокимикалық заңдылықтарына негізделген ең танымал әдістер кіреді. Мұндағы негізгісі адамның кеңістіктегі орны өзгелермен тұлғааралық қатынасына байланысты болады, арақашықтықта болатын жағдайда таңдалады. Осы топтағы барлық әдістемелерді үш категорияға бөлуге болады:

- нақты жағдаятты  бақылау әдістемесі;

- нақты жағдаятты  символикалық модельдеу әдістемесі;

- проективті әдістер.

            Тұлғааралық қатынысқа әсер ететін жеке-тұлғалық қасиеттерін анықтау негізінде құрылған әдістемелер тобы да жеткілікті. Мұнда қолбасшылық, авторитарлық, сәйкестік, үрейленушілік, тұлғалық құндылықтар және т.б. қасиеттерді өлшейтін тесттер мен шкалалар енеді.

            Мамандардың айтуынша тұлғааралық қатынастың субъективті бейнеленуін зерттеу әдістемесінде, тұлғааралық мінез-құлықты түсіну үшін индивидтің мотивациясы мен сыртқы жағдаятты білуі жеткіліксіз. Бұл тұлғаның белсенділігіне байланысты (Джидарьян И.А., 1983; Кон И.С., 1982; МонтьевА.Н., 1975). Сондықтан практикалық психолог психодиагностикалық міндетті шешуде индивидтен тұлғааралық қатынысқа деген субъективті бейнелеуі туралы ақпарат алу керек. Мұнда тематикалық апперцепция әдістемесі жатады. (ТАТ (Murray H, 1943); САТ (Bellak S., Bellak L., 1949) Blacky Pictures (Blum G., 1950); FRI (Howells J., Lickowish J., 1967 және т.б.)

            Мұнда тағы басқа вербальды әдістемелер де бар, олар Сакс-Сиднейдің (Полищук А.И., Видренко А.Е., 1980), «Аяқталмаған сөйлемдер», «Балаларға арналған аяқталмаған әңгімелер» Медалайн Томас Сторик (Rabin A., Haworth M., 1960) /4/.

            Тұлғааралық қатынасты субъективті бейнелеу тобына жататын әдістемелер практикалық психологтың талабына сай келеді, себебі, адам туралы кең көлемде ақпарат береді, бірақ зерттеу мақсатына көп қолданылмайды, өйткені мәліметтерді интерпретациялауда «көп көлемді» субъективизм басым болады.

**Қарым-қатынастағы конфликт.**

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 структивті 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 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.

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 субьект-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 көреді.Орыстар жақтырмаған әйелді «сиыр» деп қорлайды.Ал, мұсылман халқы үшін «шошқа» деген өте ауыр сөз.Оның есесіне, папустар шошқаны үй жануары деп қарағандықтан, қыз балаларына «Борома» деген (қазақтың «Ақбота,Ботагөз деген аттары сияқты) ат қояды екен.Бүл өз тілдерінде шошқа деген сөз.Қай тілде айтылсада балағат сөздер әлеуметтік қызмет атқарғанымен, еріксіз жаман әрекетке итермелейді.Мұндай сөздер қорланған адамның теріс сезімін қоздырады, намысын таптап, жанын күйзелтеді.Балағат сөз ұяттан аттап кетеді.Сондықтан екі жақиан конфликт туып, дөрекі сөздер айтылады.Кейде өздерін ұстай алмай оғаш қылықтар жасалып, жаға жыртылып, бас жарылып дегендей, өте жаман көріністерге ұласады.Осыған қарап отырып, бұлардың әдеп пен мәдениетің аулынан алыстап кеткенің көреміз.

**Конфликтідегі 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 өзіңді сабырлы, сенімді ұста. Бірақ өзіңді жоғары қойма. Егер адам ашуға қатты берілсе, ойы теріс пікірлер мен сеззімдерге 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.

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.

**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.

**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). Е.Донченко мен Т.Титаренко (1989) психологиялық қайшылықтар дамуының үш деңгейін бөліп көрсетеді:

- тұлғаның ішкі жан дүниесінің психологиялық тепе- теңдігі;

- тепе- теңдіктің бұзылуы, іс әрекеттің негізгі түрлерінің шиелінісуі, қиындауы, психологиялық дискомфортты жұмысқа проекциялау, қоршағандармен қарым-қатынас (тұлғаішілік конфликт);

- жоспар мен бағдарламаларды жүзеге асырудың мүмкін болмауы, «өмірдің үзілуі», қайшылық (өмірлік дағдарыс) жойылмайынша, өз өмірлік функцияларын атқарудың мүмкін еместігі.

Осы деңгейлердің әрбіреуінде қайшылықтарды шешу мүмкін болады. Бұл мүмкіндік адамның қалыпты өмір сүруіне не қажеттігіне, оның қандай мұқтаждықтарына орындалмау қаупі төніп тұрғандығына байланысты былай болуы да мүмкін; яғни адам бүкіл өмірін қарапайым қажеттіліктерді қанағаттандыруға арнай отырып, ішіп-жедік, енді ұйықтауға болады: ұйықтадық, енді ішіп-жеуге болады сызбасы бойынша өмір сүре отырып тұлғаішілік- конфликтіге дейін жетпейді. Бірақ көбінесе қайшылық ары қарай дамиды, ішкі конфликтіге ұласады. Неге былай болады?

Т**ұлғаішілік 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.

Бала дамуының ерте кезеңдерін талдай отырып, В.М.Афонькова (1974), Л.И.Божович (1981) ішкі конфликтілердің психикалық өмірді қиындататын оның қызмет көрсетудің жаңа деңгейлеріне өтуіне мүмкіндік беретіндігін атап көрсетеді.

Қолайлы тұлғаішілік конфликт моральдық дамудың негізгі ретінде қарастырылады. Индивид ішкі тұлғалық қайшылықтар мен конфликтілерді шешу негізінде өзін тұлға ретінде ұғынады (Столин, 1983). Позитивті түрде шешілген конфликтілер мінезді, мінез-құлықтың тұрақтылығын, кездей –соқ жағдайларға тәуелсіздікті шыңдайды, тұлғаның тұрақты бағыттылығының қалыптасуына мүмкіндік береді. (В.С.Мерлин « психологиялық конфликтілер мінез-құлықтың жаңа қырларын қалыптастыруда және тұлғаны түпкілікті өзгертуде маңызды рөл атқарады (1964) деп санады.

Тұлғаішілік конфликт өз кезегінде тұлғаның өзін-өзі тануы мен өзін-өзі дамытуына көмектесетін адекватты өзін-өзі бағалаудың қалыптасуына мүмкіндік береді.

**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 (Куценко, 1990). Орыс философы А.Бердяевтің ойынша, «рефлексияшылдар мен сенімсіздер бұл өмірде белсенділік таныта алмайды, ол жауынгер де бола алмайды,- ол өзін әлсіздендіретін ажырауға толығымен берілген, ол өмірге ықпал ететін белсенді, шығармашылық күшке сенімсіз...Рефлексия, ажырау, сенімсіздік қажеттіліктер өмірінің көпжақтылығына бейімделу деген сөз. Сенімсіздік күйі тәуелділік» (1916).

Ұзаққа созылатын ішкі конфликтілер тұлғаның дамуын тежеуі мүмкін. Л.И.Божович, «... үнемі ішкі конфликтілерге топ болатын адам мінез- құлықтың тұрақсыздығымен, сенімсіздікпен, сапалы түрде қабылдаған мақсаттарға жетуге қабілетсіздікпен ерекшелінеді, яғни, ол адамда психологиялық түрде кемеліне келген тұлғаның сипаттамасына кіретін ерекшеліктер болмайды»(1981)

Жиі болатын тұлғаішілік конфликтілер адамның өз күштеріне сенімділігін жоғалтуға, кемшілікті сезінудің тұрақты комплексінің қалыптасуына, ал кейде- өмірдің мағынасын жоғалтуға әкеп соқтыруы мүмкін.

Шиелініскен тұлғаішілік конфликтілер, әдеттегідей, жанұядағы, жұмыстағы тұлғааралық қатынастардың деструкциясына душар етеді. Олар тым жоғары агрессивтіліктің, мазасызданудың, қарым-қатынастағы ашушандылықтың себебі болуы мүмкін.

Тұлғаішілік конфликтінің невротикалық конфликтіге ұласуы проблемасына ерекше тоқталу қажет. Конфликтіге тән уайымдар тұлға қатынастарының жүйесінен басты орын алған жағдайда, аурулардың көзі болады. Адам конфликтіні патогенді күштену жойылатындай және қалыптасқан жағдайдан шығудың рационалды жолы табылатындай етіп өзгерте алмайды. Мұндай конфликт адам өмірінде жетекші орын алады, оған шешілмейтіндей болып көрінеді және ұзаққа созыла отырып, қайшылықтарды шиеленістіретін, тұрақсыздық пен әсерленгіштікті жоғарылатын, уайымдарды тереңдететін және бірдемені күйзеле бастан кешіретін, өнімділік пен өзін-өзі басқаруды төмендететін аффективті күштенуді туғызады.

В.Н.Мясищев (1960) невротикалық конфликтілердің дамуының ішкі механизмдерін есепке ала отырып, классифлкациясын жасады. Ол истериялық, обсессивті- психастеникалық және невроастеникалық типтегі конфликтілерді сипаттайды.

**Бірінші типі** тұлғаның обьективті жағдайларды немесе қоршағандардың талаптарын жете бағалай алмауына байланысты тым жоғары қоятын талаптарымен сипатталады.

**Екінші типі**өзіндік қажеттіліктердің қайшылықтарымен, тілек пен борыш, міндет арасындағы моральдық принциптер мен жеке құштарлықтар арасындағы тартыспен сипатталады.

**Үшінші типтегі конфликт**невроастениялы тұлғаның мүмкіндіктері мен оның өзіне қоятын тым жоғары талаптары арасындағы қойшылық болып табылады. Мұндай жағдайларда индивидтің өз-өзіне бағытталған агрессивті әрекеттері мысалы: суицидальді әрекеттер болып табылатын аутоагрессияның пайда болуы мүмкін.

**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).

Әлеуметтік конфликтінің анықтамасынан байқағанымыздай, конфликтологияда осы құбылыстың психологиялық құрамдарына үлкен рөл беріледі. Бұл конфликтологияның ерекше саласы-конфликт психологиясын бөліп көрсету қажеттігін дәлелдейді.Оның зерттеу обьектісі тұтас конфликт, ал пәні- олардың пайда болу даму және конструктивті аяқталуының психологиялық заңдылықтары мен механизмдері болып табылады.

Конфликт психологиясын қарастырылатын феноменнің үш түрі қызықтырады: тұлғаішілік конфликтілер , әлеуметтік конфликтілер және зооконфликтілер.

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.

**Конфликтілерді басқару. Конфликтілі ситуацияны меңгеру оны шешу әдісі ретінде**

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.



2. 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.Дистьруктивті 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**





тұлғалық себептерді жою

әлеуметтік-психология-лық себептерді жою



1. **Жаңа тақырыпты бекіту.** Бекіту сұрақтары, тапсырмалары.

**Закрепление новой темы.** Вопросы, задания для закрепления.

1. **Баға қою.**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Выставление оценок.**

1. **Үй тапсырмасы.**

Дәрістік материал.

Пайдаланылатын оқулықтар:

**Домашнее задание.**

Тема:

Литература: