

6-дәріс. Тұлғааралық конфликттер

Жоспар:

1. Тұлғааралық конфликт ұғымы туралы.
2. Тұлғааралық конфликттердің аяқталу нұсқалары.
3. Тұлғааралық конфликтілердің алдын алу және оларды шешу

Тұлғааралық конфликттің объективті және субъективті факторлары

Объективті факторлар конфликттің пайда болуына потенциалды мүмкіндік жасайды. Мысалы, пайда болған бөлімше бастығының бос орны осы орынға үміткер саналатын екі қызметкер арасындағы конфликтке себеп болады.

Тұлғааралық конфликтіде субъективті факторлар тұлғаның жеке ерекшеліктері (әлеуметтік-психологиялық, физиологиялық, дүниетанымдық және т.б.) негізінде туындайды.

2. Тұлғааралық конфликтердің аяқталу нұсқалары

Мақсаттар мен мүдделердің қайшы келуінен туындайтын тұлғааралық конфликтердің барлық себептерін шартты түрде негізгі үш түрге бөліп көрсетуге болады.

Біріншісі — түбегейлі түрде қарсы келуді білдіреді, мұнда бір оппоненттің мақсаттары мен мүдделерін жүзеге асыруға екіншісі оппоненттің мүдделеріне шек қою арқылы қол жеткізуге болады

Екіншісі — адамдар арасындағы тек қарым-қатынас формасын ғана қарастырады, алайда олардың рухани, адамгершілік және материалдық қажеттіліктері мен мүдделеріне шек қоймайды

Үшіншісі — жалған (бұрмаланған) ақпарат немесе оқиғалар мен фактілерді дұрыс түсіндірмеу арқылы туындауы мүмкін болған алдамшы қайшылықтарды білдіреді.

Тұлғааралық конфликтер төмендегідей формаларда жүзеге асады:

тайталастық — басым болуға талпыну

талас — ортақ мәселелерді шешудің ең жақсы нұсқасын табу бойынша келіспеушілік

дискуссиялар (пікірсайыстар) — даулы мәселені талқылау

Конфликт себебі және оппоненттердің конфликттік мінез-құлық тәсілдеріне байланысты тұлғааралық конфликт төмендегідей нәтижеге ие болуы мүмкін:

1. туындаған қарама-қайшылықтарды тараптардың бірі байқамаған жағдайда, конфликтті шешуден кету/бас тарту;
2. *Қарама-қайшылықтарды басу, яғни*, тараптардың бірі оған айтылған шағымдармен не келіседі (алайда тек сол мезетте ғана), не өзін ақтауға тырысады;
3. *ымыра* — екі тараптың да өзара шегінімі;
4. *Конфликттің өршуі* және конфликтінің көлемді қайшылыққа айналуы;
5. *Конфликтті күшпен жою нұсқасы*, мұнда тараптардың бірін немесе екеуін де қарама-қайшылықты аяқтаудың қандай да бір нұсқасын таңдауы үшін күшпен (күш қолдану қоқан-лоқысы арқылы) мәжбүрлеуі.

Мінезі қиын адамдардың бірнеше типтері де кездеседі, олармен қары-қатынас жасау арқылы конфликтке келуіңіз мүмкін. Аталған типтердің кейбірі төменде берілген:

1. Агрессивистер — өзгелерді төмендету және егер олар оны тыңдамаса өзі ашуланады;
2. шағымданушылар — әрдайым бірдеңе туралы шағымданып жүретіндер, алайда олар мәселені шешу үшін әдетте ештеңе жасамайды;
3. үндеместер — байсалды және аз сөзді, алайда олардың не ойлағанын және нені қалайтынын білу өте қиынға соғады;
4. Аса көңгіш — барлығымен келіседі және қолдауға уәде береді, алайда мұндай адамдардың сөздері істерімен сәйкес келмейді;
5. мәңгі пессимистер — әрдайым сәтсіздіктерді алдын ала болжайды және бастаған істен ештеңе шықпайды деп ойлайды;
6. білгішсінген — басқалардан өзін жоғары, ақылдырақ санайды және өзінің артықшылығын түрліше көрсетуге тырысады;
7. жасқаншақ — қателесуден жүрексініп, шешім қабылдауды кешеуілдетеді;
8. максималисттер — дәл қазір қажет болмаса да, оның осы мезетте болғанын қалайды;
9. жасырын типтілер — ренішін ішке сақтайды және кенеттен оппонентке бас салады;
10. зілсіз өтірікшілер — өтірік айту және алдау арқылы өзгелерді адастырады;
11. Жалған альтруистер (қамқоршылар) — жақсылық жасаған тәрізді көрінгенмен, алайда олардан көп нәрсені күтуге болады.

Қандай да бір жағдайлар себебінен мінезі қиын адамдармен қарым-қатынас жасаудан құтылу мүмкін болмаған кезде, өзара әрекеттесу кезінде сәйкес тәсілдер қолдану керек. Аталған тәсілдердің барлығы, Джини Скоттың пікірінше, негізгі қағидаттарға негізделген:

1. Оның қарым-қатынас жасауда қиын екенін ескеріңіз және оның адамның қандай типіне жататынын анықтаңыз.
2. Мұндай адамның, оның көзқарасы, дүниетанымының ықпалына түспеңіз; тыныштық және бейтараптықты сақтауға тырысыңыз.
3. Егер мұндай адаммен қарым-қатынас жасаудан жалтарғыңыз келмесе, онымен сөйлесуге және оның қиындықтарын анықтауға тырысыңыз.
4. Оның жасырын мүдделері мен қажеттіліктерін қамтамасыз етудің тәсілін табуға тырысыңыз.
5. Мінезі қиын адамды қандай да бір типке жатқызу, оны бейтараптандыру және бақылауға алған соң туындайтын конфликтілерді шешудің ортақ тәсілін қолданыңыз.

Егер тұлғааралық конфликті жағымсыз тенденцияларға ие болса, (өзара жақтырмау, реніш, күдік, сенімсіздік, дұшпандық көңіл күй және т.б.) және оппоненттер диалог құрғысы келмейді, конфликтті реттеудің бірінше кезеңі ретінде тұлғааралық конфликттерді реттеудің жанама тәсілдерін пайдалану керек. Осы тәсілдердің кейбірін қарастырсақ.

1. *«Сезімді сыртқа шығару» тәсілі.* Оппонентке өз бойында жинақталғанның бәрін айтуға мүмкіндік береді, сол арқылы конфликт арқылы асқындаған эмоционалды-психологиялық шиеленісті жояды. Сосын адам конфликтік жағдайды реттеудің құрылымдық нұсқасын іздеуге аса бейім бола бастады.

2. *«Тұлғаға қатысты оң қарым-қатынас» тәсілі.* Конфликтке түскен адам, дұрыс болса да, не кінәлі болса да әрдайым азап шеккен болып табылады. Оған өзінің ниетін білдіру керек және оның жеке қасиеттеріне қатысты оң сипаттама беру, мысалы: «Сіз ақылды адамсыз және т.б.». Өзіне қатысты айтылған оң бағаны ақтауға тырыса отырып, оппонент конфликтті шешудің құрылымдық тәсілін табуға тырысады.

3. *«Авторитарлы үшінші тұлғаның» араласу тәсілі.* Тұлғааралық конфликттегі адам әдетте, оппонент тарапынан айтылған өзіне қатысты жағымды сөздерді қабылдамайды. Мұндай істе тек сенімге ие «үшінші» адам ғана көмектесе алады. Осылайша, конфликтке түскен адам оппонентінің өз туралы соншалықты жаман пікірде еместігін білетін болады және осы факт мәміле іздеудің бастамасы болады.
4. *«Айқын агрессия» тәсілі.* Ойын формасында үшінші тұлғаның қатысуымен оппоненттерге «ішінде жинақталғанын» айтуға мүмкіндік береді.
5. Жанжалдың мұндай жағдайында төтенше формаларға қол жетпейді және оппоненттерге қатысты шиеленіс төмендейді.
6. *«Оппонентті еріксіз тыңдау» тәсілі.* Конликтке түскендерге бір-бірін мұқият тыңдау шартын қояды. Оппонентке жауап беру алдында конфликтке түскендерге әрқайсысы қарсыласының соңғы ілікпе сөзін нақты қайталауы қажет. Мұны жасау өте қиынға соғады, себебі конфликтке түскен адам тек өзін ғана тыңдайды. Оппоненттердің бір-біріне деген біржақтылығы айқын болады және олардың қарым-қатынасындағы шиеленістің асқындыру төмендейді.

7. *Ұстанымдармен алмасу.* Конфликтке түскендерге өз оппонентінің ұстанымы тұрғысынан шағым айтуды ұсынады. Бұл тәсіл оларға өздерінің жеке реніші, мақсаттары мен мүдделері шегінен шығуға және өз оппонентін жақсы түсінуге мүмкіндік береді.

8. *Тайталасқа түскендердің рухани көкжиегін кеңейту.* Бұл конфликтке түскендерді конфликтті субъективті түрде қабылдау шегінен шығару талпынысы болып табылады және жағдаятты толығымен, мүмкін болған барлық салдарымен бірге көруге көмектесу қажет.

Конфликтіні шешуге дайындықтың өзі оны шешу жолындағы маңызды кезең болып табылады. Мұндай дайындық құндылықтарды қайта бағалау нәтижесінде, конфликтке түскен бір немесе екі тарап та қайшылықтың жалғасуының келешегі жоқ екенін анықтаған кезде туындайды. Осы кезеңде жағдаятқа, оппонентке және өз-өзіне қатысты өзгерістер болады. Сонымен қатар конфликттік нұсқау да өзгереді.

Өзін-өзі бақылауға арналған сұрақтар:

1. Тұлғаралық қабылдаудағы рефлексия дегеніміз не?
2. Э.Берн бойынша тұлғаралық қабылдаудағы трансакционалдық талдау дегеніміз не?
3. Тұлғаралық қабылдауда орналастыру мен стереотиптер қандай рөлге ие?
4. Тұлғаралық үйлесімділікке (үйлеспеуге) қандай факторлар әсер етеді?
5. Тұлғаралық конфликтердің аяқталу нұсқаларын атаңыз?
6. «Конфликтті шешуге дайын болу» дегеніміз не, ол қалай байқалады?

Пайдаланылған әдебиеттер

1. Белкин А. С., Жаворонков В. Д., Зимина И. С. Конфликтология: наука о гармонии. — Екатеринбург, 1995. — С.15.
2. Мольц М Я — это Я, или Как стать счастливым / Пер. с англ. — СПб., 1992.-С. 419-420.
3. Конфликты в коллективе и пути их преодоления. — Л., 1991. — С. 19-21.
4. Психология. Словарь. - М., 1990. - С. 367, 384.