

ДӘРИС -10. БАСҚАРУ ІС-ӘРЕКЕТІНДЕГІ КОНФЛИКТ ТҮСІНІГІ. ҰЙЫМДАҒЫ КОНФЛИКТ ЖӘНЕ ОДАН ШЫҒУ ЖОЛДАРЫ

Конфликт қарым-қатынас барысында туындайды. Конфликт адамдар арасындағы қарым-қатынас психологиясының негізгі бір сұрағы, конфликтінің пайда болуын, шығу себептерін, факторларын, конфликтілік жағдайларды, оның түрлерін, технологиясы мен механизмін, дамуы немесе тежелуін, оларды болдырмау немесе шешімін табу жолдары сияқты мәселелерді психологияның бір негізгі саласы конфликт психологиясы қарастырады.

Конфликт - күрделі және көпсалалы әлеуметтік феномен болып табылады. Мұнда бірнеше тараптан бір немесе бірнеше ортақ қызығушылықтармен біріккен қатысушылар болады: индивидтер, әлеуметтік топтар, ұлттық-этникалық топтар, мемлекеттер, мемлекеттер тобы. Конфликттер әр түрлі себептерге және мотивтерге байланысты болады, мысалы: психологиялық, экономикалық, саяси, құндылықты, діни және тағы да басқа. Онымен қоса әрбір тұлға іштей қарама-қайшылықтар мен стресстерге жақын келетінін де ескеруіміз керек. Мысалы, бірнәрсені бар ынтаңмен қалай тұра, олай жасауға болмайтын жағдайлар кімде болмайды? немесе жаңадан бастап өз ісіңмен айналысқың келеді, бірақ, барыңнан айрылып қалмаймын ба? немесе қолымнан келмей қалмайды ма? деген қорқыныш кімде болмайды? Маңыздылығы бойынша екі бірдей құндылықтың біреуін таңдау керек болады т.б.

Конфликттердің осындай негіздерінің, формаларының, кезеңдерінің, мақсаттарының көптүрлілігі әсерінен конфликт түсінігі мен оның типологиясын анықтауда қиындықтар туындайды.

Конфликтінің мәнін түсіну үшін оның пайда болу жағдайлары мен ерекшеліктерін анықтап алу керек. Конфликт әрқашан өзара қарама-қайшы келетін қызығушылықтар мен көзқарастардың әсерінен пайда болады. Конфликтінің пайда болуына әсер ететін жағдайлардың қатарына қарама-қайшылықтарды жатқызуға болады.

Конфликтіге бір-біріне өзара зақым(моральды, материалды, психологиялық) келтіру арқылы көрініс табатын әлеуметтік қарым-қатынас субъектілерінің күресі тән.

Конфликт - қызығушылықтары (қажеттіліктері, мақсаттары, идеалдары, түсініктері) мен көзқарастары қарама-қайшы келетін субъектілердің қатынасы әсерінен туындайтын әлеуметтік құбылыс.

Әлеуметтік қарым-қатынас субъектілері арасында қарама-қайшы келетін көзқарастарының, қызығушылықтарының және келіспеушілік жағдайының болуы конфликтінің пайда болуына қажетті және жектілікті жағдай болып табылады.

Конфликтінің негізгі құрылымдық элементтері:

- конфликтіге түсуші жақтар;
- конфликтінің пәні;
- конфликтілі жағдайдың кейпі;
- конфликтінің мақсаттары;
- конфликтіге түсуші жақтардың позициялары.

Конфликтіге түсуші жақтар деп тікелей қызығушылықтары бұзылған әлеуметтік қарым-қатынас субъектілері немесе ашық түрде конфликтіні қалап тұрған субъектілер есептеледі.

Қарым-қатынастағы қақтығыстар, яғни конфликтілер тұлғаның эмоциялық көңіл-күйімен, мінез-құлқымен тікелей байланысты болады. Қарым- қатынас барысында адамдар өзара түсінісе алмай реніштер басталады, қайшылықты пікірлер пайда болады да конфликт туындай бастайды. Қарым-қатынастағы өзара түсініспеушілік адамдардың арасында психологиялық кедергілер жасайды. **Конфликтінің құрылымы:**

«**Конфликт = Конфликті жағдай + Инцидент**» деген формуламен көрсетуге болады. Конфликтілі жағдай-конфликтінің пайда болуына арналған жағдай. Ондай жағдай конфликтіге айналуы үшін сыртқы әрекет, түрткі және шиеленіс қажет.

Инцидент (себеп)-қарсы жақтың қызығушылықтарына кедергі келтіретін қатысушы екінші жақтың іс-әрекеті болып табылады. Үшінші жақтың да әрекеттері инцидент ретінде есептелуі мүмкін. Мысалы, басшылықпен қиын өткен сұқбат кезіндегі әріптесінің ашуды келтіретін сөздері.

Конфликт негізгі төрт кезеңге бөлінеді.

1.Объективті конфликтілі жағдайдың пайда болуы. Мұны күшті конфликт кезеңі деп атайды, бір бірін түсінбейді, түсінгілері келмейді және бұл жағдайды адамдар адекватты түрде бірден қабылдамайды.

2.Объективті конфликт жағдайды түсіну немесе конфликтінің себебін түсіну -мұнда көптеген қайшылықтарды түсіне бастайды,

3. Конфликттік әрекет немесе конфликтілі мінез-құлыққа өту, қатысушы екінші адамды төмендетуге бағытталған. Егер бір қатысушы конструктивті әрекетке көшсе, онда конфликтіден шығатын мүмкін болатын жолдарды іздеп конфликттік жағдайды өзгертеді.

4.Конфликтінің шешімі. Ол объективті конфликт жағдайдың өзгеруі немесе конфликтілі жағдайдың қарсыластары конфликтідегі әрекетті трансформацияласа, яғни әңгімені жағымды жаққа бұрса конфликтіден шығуы мүмкін.

Конфликтінің **объективтік себептерін** адамдардың өмірдегі қызығуларының, көзқарастарының, пікірлерінің, ұстанымдардың қақтығысуы жатады. **Субъективті себептері** конфликтідегі қарсыласушы мүшелерінің (оппонеттер) жеке психологиялық ерекшеліктерімен байланысты, яғни қақтығыс тудыратын мінез-құлыққа байланысты болады.

Субъективті себептері әртүрлі болуы мүмкін: шаршау, жасап жатқан іс-әрекеттің жалықтыруы, өзін ұстай білмегендіктен мінез-құлықтағы ұнамсыз көріністерден келіп шығатын қақтығыстар болады

К. Томас конфликтіні бақылау мен басқарудың бес негізгі әдісін көрсетті:

1. Бәсекелестік;
2. Бейімделу;
3. Компромисс (ымыраға келу);
4. Қашу;
5. Одақтасу.

Сонымен қатар, адамдар жасайтын өңірлерде экологиялық жағдайлардың нашарлауы, әртүрлі төтенше апат жағдайлары және тағы басқалар қақтығыстардың келіп шығуына себеп болады.

Конфликтінің функциялары:кез келген конфликт позитивті (конструктивті) және негативті (деструктивті) функция атқарады.

Конфликтіні шешу жолдары:

1. Компромисс;
2. Конфронтация;
3. Кету;
4. Мәжбүрлеу;

Компромисс – өзара келісімдер арқылы қол жеткізілетін келісім. Мәселені жоюға көмектеседі.Конфронтация- қарсыласу әдісі ретінде екі жақта да қолданылады: әрқайсысы өз қалауы бойынша. Ешкім жеңілгісі, ештеңеден бас тартқысы келмейді, сондықтан қақтығыс тоқтауға келгенде - үшінші тарап қажет.

Әлеуметтік конфликтілердің психологиялық ерекшеліктеріне қысқаша тоқталып кетейік.

1.Топта адам саны аз болған сайын конфликтінің туындау ықтималдылығы азая береді, себебі топта адам саны аз болғандықтан әрбәр топ мүшесі өзін жауапты сезінеді және тиімдірек көрінгісі келеді.

Топта адам саны көбейген сайын бірге ынтымактасудан бас тартып жатады, өздерін ол үшін ақтай береді, мысалы мына сөздері айтады, «менен пайда жоқ, бәрібір еш нәрсе де менен байланысты болмайды» деген сенімде болады.

Адам саны аз топта топтың жалпы ортақ сәттілігіне менің де үлесім бар деген ойды сезінеді, яғни топтық идентификацияны күшейтеді, әрі ол сол топта олардың тиімді ынтымақтасуына алып келеді. Топта «олар» емес «біз-сезімдері» күшейеді.

2.Коммуникация. Топтағы коммуникация өте маңызды соның арқасында топтық нормалар, топтық мінез-құлық орнайды, тірілей бір бірімен байланысқа түсу ынтымақтасуды күшейтеді, конфликтінің алдын ала алады.

3.Бәсекелестік (конкуренция) міндетті түрде конфликтіге әкеледі. Бәсекелестіктің арқасында бір топ жеңіледі басқасы жеңіске жетеді. Жеңіске жеткен топта ішкі топтық тығыздану күшейіп мақтаныш сезімі орнайды.

4. Әділетсіздікті қабылдау. «Бұл әділетсіздік ғой» деген пікірлерді көп естиміз, мұндай пікірлер конфликт жағдайына сай келеді, адам өзін басқаша сезінеді (дисбаланс орнайды).

Қорыта айтсақ екі адамның, екі топтың немесе екі елдің арасындағы кез келген өзара әрекеттесуде олардың қажеттіліктері мен мақсаттарына орай қарама-қайшылық туындауы мүмкін. Неге көптеген әлеуметтік мәселелер туындайды, себебі адамдардың психологиясы сондай, әрқашанда олар өздерінің жеке бастық эгоистік қызығуларын қоғамның жалпы қызығуларына зиян келтіре отырып қанағаттандырады.

Сондықтанда эгоистік мінез-құлықты реттеу үшін аз санды топтар өте ыңғайлы, алайда топтағы адам санынан тәуелсіз коммуникация адамдарды альтуристік сезімдерге жетелейді, өзара сенімсіздіктерді төмендетуі мүмкін. Әрине адамдар бәсекелестікке түскенде міндетті түрде өшпенділікке бой ұруы мүмкін.

Конфликт қай кезде көп туындайды, егер адам өзіне басқаның әділетсіздік жасағанын сезінгенде, алайда кейде конфликтілер рационалдылықты да бере алады, яғни конфликтіні конструктивті шеше алса конфликтінің арқасында адамдар тіпті достасып та кетеді.

Ең бастысы конфликтіде **төрт нәрсе маңызды**, олар байланыс, кооперация, коммуникация және консилиация (тыныштандыру).

Байланыс, егер адамдар тең құқылы байланыс орната білсе, бір бірін жақынырақ біліп өзара симпатия туындай бастайды.

Кооперация, әрине тең құқылы байланыс орнату пайдалы болсада кейде ол да жеткіліксіз болады, сондықтан кооперация керек, яғни позитивті ішкі дйындыққа бару, топтық идентификацияға түсу ол да конфликтіде көмектеседі. Коммуникация арқылы конфликтіге түскен екі жақта өздерінің қайшылықтарын шешуге бірнеше тәсілдерді қолдана алады, мәселен бір бірімен тікелей кездесіп сөйлесу, немесе үшінші адамды алып соның айтқанына жүгіну немесе арбитражға да сұраныс жасай алады.

Конфликтіде ең маңыздысы «мен жеңдім-сен жеңілдің» деген мінез-құлық моделінен «мен жеңдім-сен жеңдің» деген модельге өту.

Конфликтіні шешу жолдары: педагогикалық әсер беру, әңгімелесу, өтініш жасау, сендіру, талаптарды түсіндіру, әкімшілік жолмен конфликтке түскендерге тәрбиелік шаралар жүргізу.

Тұлға аралық конфликтіні шешудегі психологиялық әдістер: көндіру принци, мәселені бірлесіп шешу ережесі, жақсылыққа әкелетін әдіс, өзара екі жаққа да пайдалы әдіс, психологиялық жақындастыру әдісі, психологиялық оқшаулау әдісі, практикалық эмпатияны қолдану әдісі, жұмсарту әдісі, конфликтіден кету әдісі, келісім сөз жүргізу әдісі.

Өмірде кездесетін әр түрлі күнделікті қиыншылықтарды адамның жеңе алмауы, төменгі эмоциялық күйі қарым-қатынаста адамды конфликтілі мінез-құлыққа итермелейді, осы жағдайлар адамның физикалық, психологиялық денсаулығына кері әсерін тигізеді.

Конфликтіні бағалау да конфликтідегі адамның жағдайына байланысты:

а) жеңімпаз - өзін-өзі бағалаудың өсуі, оң эмоциялық көңіл-күй;

б) жеңіліске ұшыраған - өзін-өзі бағалаудың төмендеуі, реніш, стресс, олар денсаулыққа әсер етуі мүмкін.

Конфликтінің түрлері:

1. Тұлғааралық конфликт

2. Тұлға мен топ арасындағы конфликт
3. Тұлға мен ұйым арасындағы конфликт
4. Топ пен ұйым арасындағы конфликт
5. Саяси конфликт
6. Отбасылық конфликт
7. Ұлтаралық конфликт
8. Мемлекет аралық конфликт
9. Нәсілдік конфликт
10. Тұлғаишілік конфликт
11. Рөлдік конфликт т.б.
12. Гендерлік конфликт
13. Өндірістік конфликт т.б

Конфликт қарым-қатынасқа түскен екі жақтың қанағаттанбаушылығын туғызуға себеп болатын шектеулерге байланысты, соларға токталамыз:

1.Шартты түрдегі шектеулер – салт - дәстүр, әдет-ғұрып өзін қалай ұстау керектігін көрсетеді, мысалы, жасы төмен жастар – үлкендерді үлгі тұтып, тыңдау керек

2.Жағдайға қарай болатын шектеулер, қарым-қатынасқа разы болмағанда, мақсатқа жетпегенде пайда болады. Сондықтан қалалық транспортта кездейсоқ кездескен әңгімелесушінің жеке өміріне қатысты сұрақтар қойылмайды. ("Сіз бүгін жақсы ұйықтамаған сияқтысыз?") немесе өзінің жеке өмірі туралы хабар беру ("Білесіз бе, менің өмірден көңілім қалған")

3.Эмоциялық шектеу-мысалы, егер әңгімелесушілер бір-бірін кездестіргенде жасанды қуанышты сезінсе, онда олар қарым-қатынастағы бақытты минуттарды бұзбау үшін олар өздерінің уайымы мен мәселелерін жасырады, яғни маскілі қарым-қатынасқа түседі.

4.Күштеп шектеу – біз серіктестердің біреуі тұлғааралық қарым-қатынасқа дайын болса, басқасы өзіне қажетті нәрсеге өзінің серіктесін тура соны істеуге мәжбүрлеуінен көреміз.

Конфликтілі адамдардың бес түрі: демонстративті; ригидті (латынша- rigidus қатты, мықты, психологиядағы мағынасы ригидті адам жаңа жағдайға бірден бейімделе алмайтын, қиналып бейімделетіндер); басқарылмайтын; өте жоғарғы дәлдікті; конфликтсіз.

Демонстративті модельдегі адамды сипаттайық, үнемі бәрінің зейінінде болу, бәрі оған көңіл бөлулері керек, басқалардың көзіне жақсы болып көріну, адамдар оған қалай қатынас жасайды ол да сондай қатынасты жасайды, ол жеңіл конфликтілерді жасай қоюға бейім, өзінің қайғыларына және соған шыдамдылығын мақтанып айтады, әртүрлі жағдайларға тез бейімделеді, ақылға қонымды мінез-құлық әлсіз, өз іс-әрекетін жоспарлауға эмоциялық мінез-құлқы бетіне шығып тұрады, оны өмірде енжар жүзеге асырады, қиын жұмыстардан қашып жүреді, конфликтіден қашпайды, тіпті өзін конфликтіде жақсы сезінеді.

Ригидті модельдегі адам: күмән тудыратын, өзіндік бағалауы жоғары, үнемі өзінің мәнділігін, мықтылығын бекіткенді талап етеді, алайда болып жатқан жағдайды ескермейді, бір беткей, икемділікке бармайды, қоршағандардың пікірлерін өте қиын қабылдайды, түсінбейді, басқалардың пікірімен санаспайды, қоршағандардың оған көрсеткен құрметін міндетті деп санайды, егер қоршағандар риза еместігін білдірсе, бірден өкпелейді, өзінің әрекеттеріне сын көзбен қарамайды, қиналып өкпелейді оған ол ауыр тиеді, айтылған сынды пікірлерге жоғарғы сезім көрсетіп өкпелей береді.

Басқарылмайтын модельдегі адам: импульсивті, өзін жеткілікті қадағалай алмайды, мұндай адамның мінез-құлқын бірден түсінбейсің, күтпейсің, өзін өте агрессивті көрсетеді, өзіне сынмен қарамайды, үнемі көңілсіз, өзінің сәтсіздіктерін басқалардан көреді, іс-әрекеттерін сауатты жоспарлай алмайды, әрекеті мен мақсаттары сай болмайды, өткен тәжірибеден, негативтерінен аз сабақ алады.

Шамадан тыс дәл модельдегі адам: жұмысқа өте ұқыпты, дәлдікпен қарайды, өзіне және қоршағандарға жоғары талап қояды, алайда адамдар оны түсінбейді, жақтырмайды, мазасыздануы өте жоғары, әрбір нәрсесіне өте сезімтал, қоршағандардың ескертпелеріне шамадан тыс сезімтал, аяқ асты достардан, таныстардан қол үзе салады, ойлайды мені ренжітті деп, алайда олай болуы мүмкін болмасада солай ойлайды, өзі жалғыз соған қайғырады, өзінің жіберген қателеріне, сәтсіздіктеріне өте қатты қайғырады (ұйқысы қашады, басы ауырады), сырттай әсіресе эмоцияларға ұстамды, топтағы өзара қатынастарды әлсіз сезінеді, дұрыс көрмей қалады.

Конфликтсіз модельде болатын адам: бағалау мен пікірлеріне орнықты емес, тез иланып қалады, іштей бәріне қарсы, жағдайға байланысты тез болатын, лезде өтіп кететін сәттілікке ғана бағдарланады, болашақты жақсы болжай алмайды, қоршағандардың пікірінен тәуелді, шамадан тыс компромиске ұмтылады.

Адамдар арасында бақталастық деген жағдайлар көп кездеседі, соған байланысты да **мінез-құлық модельдері** бар:

1. «Берсекер» (ежелгі канадалық сөз, психологияда бақталастық ретінде қолданылады, пайда әкелмейтін қатынастары болады, бәрібір ол тұрақты емес, жойылып кетеді), алдауды, қулықты көп пайдаланады, серіктестің ойына келмейтін әрекеттерге итермелейді; қарсыласының мінез-құлқын қатал бақылап отырады, ол туралы ақпараттарды көп жинайды; өзі жаңалықтардан қашады, өз мінез-құлқын ешкім сынамаसा екен деп қорқады, бағыныштылары болса оларды басып тастайды, шешім қабылдағанда әдейі маңызды еместерін қолданады;

2. «Жаны жайдарлы адам» түріндегі мінез-құлық: мінез-құлықтағы негізгі принципі: «не жасағыңыз келеді маған бәрібір, тек дос болып өмір сүрейік», қарсыласы айтқан барлық талаптармен келісе береді, жеңісті қажет етпейтінін үнемі білдіреді, мінез-құлқына рухани құндылықтар, ар ұят сияқты түсініктер арқылы қысымды жасайды және қоқан лоқы беделді құртады деп санайды, күрделі жағдайда жеке меншік пікірі жоқ, бәріне жаққысы келеді, ешкімді ренжіткісі келмейді, мұндай адамдар жиі манипуляцияға түсіп қалады.

3. «Камикадзе» (латын тілінен алынған, термиттердің бір түрі, психологияда мінез-құлықтың қорғаныс тәсілі)-өте енжар, конфликтіге тез түсіп қалушы, диалогқа түскісі жоқ, күш қолданудан қашады, қарсыластан келген барлық ақпаратты жоққа шығарады, қабылдағысы келмейді, мәліметтерге сенбейді оларды жинамайды, шешім қабылдауда өте баяу, жауапты қадам жасауға қорқады, қарым-қатынасқа түскенге аса ұялшақ болады.

4. «Клейстер» - конфликтіні реттеуге ұмтыла береді, өзара көнгіш тәсілді таңдайды, яғни ол да, қарсыласта бір біріне жол беруі керек, алайда өзінің қажет нәрселерінде ұмытпайды, соны қанағаттандыруға жұмыс жасайды, сізбен саудаласа береді, саудаласқандарды жақсы көреді, болып жатқан жағдайға қарай жақсы бағдарланады, үнемі таладу жасап отырады, мінез-құлықтың ойнақы тәсілін жақсы көреді, бағалауда, сын айтқанда өте аса сақ болады, әдемі құр сөздерді ұнатады, өз ойын білдіртпей адамдарды тез көндіргісі келеді.

5. «Виртуоз»-ынтамақтасқыш тәсілде жүреді, конфликтіге түскендермен бірге өзара пайдалы конструктивті шешім қабылдағанды ұнатады, жұмысқа қатынасты конфликтімен қарамайды, мәселе ретінде қарайды, ақпараттардың маңыздысын ғана жинайды, мәселені ашық талқылайды, келіспеушіліктен қорықпайды, егер оппонент ақылды нәрсе айтса қабылдайды, мәселені шешу үшін диалогтан қашпайды, өз мүмкіндіктерін дұрыс бағалай біледі.

6. «Педант»: ұсақ түйекке дейін мән береді, кез келген нәрсеге қатып қалған принципі бар, орындағыш бірақ соған өте талапты қатты қояды, қоршағандарға да жоғары талап қояды, өте жоғары мазасыздық, әр нәрсеге көңіл бөлгіш .

7.«Танк»: әдейі қарсы келеді, басқалардың ойымен, сезімдерімен санаспайды, эгоист, өзінің беделі үшін бәрін құрбан етеді, ауыр қабылдайды, өзін өте жақсы көреді, өзінің сәтсіздігін қоршағандардан көреді.

Конфликт теориялары.

Хоманстың алмасу концепциясы. Өз концепциясын бірнеше постулаттармен көрсетті:

-сәттілік постулаты: әлеуметтік қолдау алған әрекеттерде ғана кездеседі;

-стимул постулаты: марапаттаумен байланысты, соған қарай соған ұқсас мінез-құлықты көрсетеді;

-құндылықтар постулаты: адам әрекеттің құндылығын қаншалықты бағалай алады, нәтижесі де соған сай болады;

-депривация (латынша жоғалту, айырылу, өмірлік қажеттіліктер орындалмағандағы психикалық күй) постулаты: адамның әрекеттері неғұрлым жиі марапатталса, ол келесі марапаттаудың қадырына жетпейді;

-агрессияның екі жақты постулаты: күтілетін марапаттау болмай қалса немесе күтпеген жазалау болса мінез-құлық агрессивті болады, керісінше күтпеген марапаттау болып немесе күтілген жаза болса онда құндылықтар жоғарылайды.

Алмасу теориясының басты ұғымдары мінез-құлықтың бағасы (адамның өткен әрекеттерімен туындаған әрекетінің негативті салдары, яғни жасаған қателеріне төлеу мен пайдасы, яғни марапаттаудың сапасы мен мөлшер құнын өсіргенде пайда болады. Адамның әлеуметтік мінез-құлық сипаттап, оны пайданы ақылға қонымды іздеудің негізі деп қарастырады.

Дж. Мид рөлдік концепциясы: рөлдік мінез-құлық адамның белсенділігі, бір бірімен өзара әрекетте еркін қабылдаған және жеңіліп қалған рөлдер ретінде қаралады. Адамдардың рөлдік өзара әрекетте өзін басқаның орнына қоя алатын қабілеті болуы керек, басқаның көз қарасы тұрғысынан бағалай білуі.

Мінез-құлық моделдерін таңдаудың критерийлері қандай:

-өнегелік мінсіздік, тазалық; сіз моралды субъективті бағаласаңызда қоғамда жалпы қабылданған ережелер бар соны ескеріп отыру: адалдық, шыншылдық, ар ұят:

-адам тап болған нақты жағдайды ескеру;

- адамның алдына қойған мақсатын ескеру;

-нақты мінез-құлық моделін таңдағанда сіз өз мүмкіндіктеріңізді сыни түрде бағалай біліңіз.

Адамдармен араласқанда көптеген психологиялық мінез-құлық типтері бар соны білген артық болмайды: мысалы солардың бірі есеппен жүретіндер: конфликтіні өз мақсатына жету құралы деп қарайды, конфликтіні шешуде өте белсенді, өзара қатынаста манипуляцияны көп жасайды, конфликтіде оңтайлы варианттарын қатты есептейді, қарсы жақтың күшін, позицияларын бағалайды, қарым-қатынастың техникаларын жақсы меңгерген, ұзақ уақыт бағынышты бола алады, көнгіш рөл орындайды, қарсы жақтың жеңіле бастағанын көргенше сол позицияда болады, сатып жібереді.

Дәрісте қаралған мінез-құлық модельдерінде манипуляция терминін айттық, енді сол ұғымға қысқаша талдау берейік .

Психология ғылымында манипуляция ұғымы өте күрделі сұрақтардың бірі. Біз таныс болған қарым-қатынас психологиясы, қарым-қатынастағы эмоциялар, қарым-қатынастағы конфликтілер, коммуникация мәселесі, мінез-құлық модельдері, өзара түсінісу сияқты сұрақтардың бәрі манипуляция ұғымымен байланысты.

Манипулятивті әсер ету-қарым-қатынастағы серіктеске әсер ету, өз ниетін жасырын түрде жүзеге асыру мақсатына жетуге бағытталған тұлға аралық қатынас жасау формасы. Манипуляция дегеніміз қарым-қатынастағы серіктескешын әсер етудің орнына сол адамның мінез-құлық, ойларын бақылағысы келетін әрекет.

Манипуляция - адамның мінез-құлықның ерекше бір түрі, әлеуметтік өмірдің, әлеуметтік мәдениеттің ажырамас бөлігі. Адамдар өз мақсатына қалай болса да жету үшін көптеген тәсілдер қолданады соның бірі осы манипулятивті мінез-құлық формалары.

Манипуляцияның көптеген технологиялары бар, яғни адамға әсер ету құралдары, әдістері, манипуляция жасайтын адам манипулятор өзіне пайдалы күйді немесе әрекетті таңдап алады.

Сонымен дәрісті қорытындылау ретінде сіздерге мінез-құлықты ақылға қонымды басқарудың, қарым-қатынас пен коммуникацияда жағымды қатынасқа ие болуға көмектесетін бірнеше психологиялық ұсыныстар, технологиялар, әдебиеттер, глосарий осы тақырыпқа қатысты видеофильмдерге, мультфильмдерге, психологиялық тренинг бағдарламаларға сілтемелер береміз.

Дженни Грехем Скотт (1991) әрбір адамда өмірлік тәжірибеге орай қарым-қатынасқа байланысты өз жіктемесі болады деп санайды, өз еңбегінде Роберт М. Бремсонның жіктемесін көрсетеді:

-«буы шыққан сырғанақ жер», «жұпталған сырғанақ»: осы тәсілдегі адамдар менікінің бәрі дұрыс, менімен барлығы келісулері керек деп санайды, ең бастысы беделді құртып аламын ба деп мазасызданады, сіз конфликтіден тез шығып кетсеңіз соғұрлым оған жақсы көмектесесіз;

-«жасырын агрессор»: сізге білдіртпей қулықтар жасап жағымсыздық әкеледі, билігі болса тіпті қиын, сол билік жоқ болғандықтан қызғанады, мүмкіндігінше қатынасқа түспеуге тырысыңыз;

-«ашуланған бала»: табиғатынан олар жуас, алайда кейде аяқ астынан бала сияқты ашуланып жарылып кетеді, нашар көңіл күй болса да ызғарға беріледі, беделді жоғалтамын, жағдайды басқара алмай қаламын деп қорқады;

-«шағым айтқыш»: олар шынайы болуы мүмкін немесе олар параноикті (қиялында болған жағдайға шағымданады) мінез-құлықта болуы да мүмкін, басқа біреу туралы шағымданса оны ақырын ғана қолдап немесе мүлдем бас тартып көру керек, тақырыпты басқа нәрсеге бұруға тырысыңыз;

-«үндемейтін»: адамдардың жасырын әрекеті әртүрлі болады (жауласқан қатынастар, өзін жаман сезінуі, табиғи интроверт), оған ашық сұрақтар беруге тырысыңыз, оған бастаманы беріңіз, сіз қалай ойлайсыз, сіз ақыл қосыңызшы деген сияқты, ең бастысы оған мейірімді қатынас көрсетіңіз;

-«өте көнгіш»: осындай адамдар кездескен әлемде бәрі жақсы сияқты көрініп кетеді, барлық қатынаста солай сияқты деп ойлайсыз, олар сізді қолдайды, қоршағандарға ұнағысы келеді, оған жауапты жұмыс беруге болмайды, уәдесінде тұра алмайды.

Қарым – қатынас процесінде конфликтіге апармайтын кері байланыстың нәтижелілігін көтеретін белгілі бір ережелер бар. Бұл ережелер бірнешеу:

1. Сіз ескертулер айтатын болсаңыз тұлғаның жеке басына тиіспеңіз, әріптесіңіздің мінез-құлқындағы ерекшеліктерді ескеру керек.

2. Көбінесе қорытынды туралы емес, бақылау туралы айту керек. Бақылау – сіздің көргеніңіз бен естігеніңіз, ал қорытынды – сіздің мәліметке негізделген қайта толықтауыңыз.

3. Бағалау формасында сөйлемеу керек, яғни сен жамансың, алдадың деген сияқты. Баға беріп сөйлеу қарым-қатынас процесіндегі жақсы түсінушілікке көмектеспейді.

4. Бұрын болған өтіп кеткен маңызды жағдайларға емес, жақын уақытта болғандарға назар аудару керек.

5. Кеңесті барынша аз беру керек. Қарым-қатынас серіктесімен ойлар, ақпараттар алмаса отырып, өз бақылағаныңызды ғана айтуыңыз керек.

6. Сұқбатта серіктесіңіздің тұлғасына емес оның мінез-құлқындағы ерекшеліктерін сынға алу артық

7. Қарым-қатынасқа жағымды түсу үшін, керекті ақпаратты қолайлы жағдайда жеткізіп оның жеткізілу формасына мән беру.

Конфликт жағдайдағы мінез-құлықтың психологиялық себептері:

1. Өзара сенім жоқ және серіктестің жағдайын жасамау.

2. Өзгенің мінез-құлқын, қимыл-әрекетін төзімсіз деп бағалау;

3. Психологиялық тұрақтылықтың жетіспеуі;

4. Басқаларды сыйлау, құрметтеу қабілетінің жетіспеуі (эмпатияның нашар дамуы);

5. Өзін өзгеден жоғары деңгейде санау, өзгелерді кемсіту, кекету, жоғары талаптар қою.

Конфликтідегі мінез-құлықтың ережелері:

-егер серігің соншалықты 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 сезімдерге толады. Сондықтан қалайда оның өз-өзіне келуі үшін әрекет ету керек;

-серігіңнің өзінің тілек, талабын сабырмен түсіндіруді талап ет. Осы жағдайға байланысты тек ғана нақты дәлелдер мен мысалдарды ғана негізге алуын түсіндір. Адамдарға тән қасиет дәлел мен сезімді шатастырады. Сондықтан да серігіңнен «айтып тұрғаның нақты дәлел ме, әлде пікірің бе» деп сұрап ал;

- 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;

-серігіңе қарсы баға берудің орнына өз сезімдеріңді айт. «Сен мені алдап тұрсың –ау» дегеннің орнына «мен өзімді алданғандай сезініп тұрмын»;

-қиындық туғызған мәселемен 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 ашуға, сезімге билетпе;

-серігіңе шешімін таппаған мәселелер жөніндегі ойын және одан шығудың жолдарын айтқызып көр. Бұл жағдайда кінәлі адам 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;

-қандай жағдай болмасын серігіңе өз пікірін сақтауға мүмкіндік бер. Өзіңді еш уақытта өз қолыңнан шығарма, ашуға ашумен жауап беруге мүлдем болмайды. Оның ар-намысына тиме.Тіпті сенімен амалсыздан келіскен жағдайдың өзінде сені еш уақытта кешірмейді. Сондықтан оның өзіне емес, іс-әрекетіне ғана жауап бер;

-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;

-өзінді тең ұста. Өзің сенімді, сабырлы бол. Серігіңді ашу-ызаға берілуден сақтау екеуінді де абыройсыз жағдайға қалдырмайды;

-кінәлі болсаң, кешірім сұрауға ұялма. Біріншіден, ашудың алдын аласың. Екіншіден, саған көзқарасы өзгереді. Өзіне сенімді, өзін жетілдірген адам ғана кешірім сұрай алады;

-қарама-қайшы ойлар шешімін тапқан соң, ол адаммен қарым-қатынасыңды сақтауға тырыс;

-серігіңе сыйластық сезімді көрсете отырып, түсініспеушіліктен болған арадағы жағдайға қиналатыныңды айт. Егер арадағы қарым-қатынасты дұрыс сақтасаң, оның сенімен алдағы уақытта да бірге жұмыс істейтіні даусыз.

Карнегидің нұсқаулары: - ұсақ-түйек заттарға көңіл аудармау - ішкі тыныштық - эмоциялық тұрақтылық - мәселені әр түрлі позициялардан талдау - кез келген күтпеген оқиғаларға дайын болу - шынайылықты қабылдау - байқағыштық

Конфликтіні шешудің бірінші тәсілі. Өз шешімінде тұру.

1.Дау-жанжалды шешудің бірінші конструктивтік емес тәсілі: «Ата-ана жеңеді». Өздері оны байқамай мінез-құлқтың күдікті үлгісін көрсетеді:

а) осы тәсілдің басқа түрі: жұмсақ, бірақ табандылықпен балаға өзінікін жасатқызу. Егер осы үнемі болып тұрса, бала басқа ережені игереді

б) балалар үнемі жеңіледі.Әдетте бұл балалар агрессивті немесе өте енжар болып өседі.

Дау-жанжалдарды шешудің екінші тәсілі.

Татулық сақтай отырып, көну.

- дау-жанжалды шешудің екінші конструктивтік емес тәсілі: «Тек бала ғана жеңеді».Осы жағдайларда балалар өзімшіл, тәртіпке үйренбеген, өзін ұйымдастыра алмайтын болып өседі;

-айналадағыларға қойған аса жоғары талаптары және басқалармен тіл табысуды білмегендіктен олар жалғыз болып қалады. Өмірде мысқылды және шеттетуді жиі кездестіреді;

-осындай отбасыда өз баласымен және өз тағдырымен қанағаттанбаушылық жиналады. Қартайғанда «үнемі көнетін» үлкендер жалғыз және ешкімге керек емес болып қалады.

Дау-жанжалдарды шешудің үшінші тәсілі.

Конструктивті: «Екі жақ та жеңеді: ата-ана да, бала да».

Шешу жолдары:

1.Дау-жанжал жағдайын анықтау.

2. Ұсыныстар жинау (сынамай).

3.Ұсыныстарды бағалау және ең тиімдісін таңдау.

4.Шешімді нақтылау (түрлі дәлелдеулер).

5.Шешімді орындау, тексеру.

Кез-келген конфликтінің негізінде қандай да бір қайшылық болады немесе мақсаттары, тілектері және қызығушылықтары сәйкес келмейді.

Даудың оң әсері:

1.Сезім процесін жылдамдатады;

2.Пікірлерді біріктіруге алып келеді ;

3.Бәсеңдікке мүмкіндік туғызады және екінші жоспарға дау-жанжалды қояды;

4.Мәселелер көптеп шықсада оларды жеңуге көмектеседі;

Адамдардың әрекеттері немесе алдыға қойған мақсаттары бір бірімен сәйкес келмесе мәндетті түрде конфликт туындайды. Адамдардың арасында өтетін қарым-қатынаста конфликт болмай жатса, онда оны апатияның немесе немқұрайдылықтың белгісі деп санауға болады. Конфликтінің түрлерінің ішіндегі аса күрделісі, әрі маңыздысы ол әлеуметтік конфликтілер.

Конфликтілі мінез-құлыққа байланысты көптеген психологиялық тренинг бағдарламалары бар, оның мақсаты мінез-құлықтық реакцияларымен жұмысты екі бағытта жасайды: біріншісі, тренингке қатысушылардың конструктивті емес мінез-құлық себептерін, коммуникативті біліктіліктің болмауын түсіндіретін, ұғындыратын бағытта болады, екіншісі, «қазір және осында» принципімен конструктивті коммуникациялық дағдыларды қалыптастыру бағытында жұмыс жасайды.