

The background is a light blue gradient with several realistic water droplets of various sizes scattered across the surface. The droplets have highlights and shadows, giving them a three-dimensional appearance.

КОНФЛИКТІНІ БАСҚАРУ БОЙЫНША ТРЕНИНГ

НЕГІЗГІ СҰРАҚТАР:

- • КОНФЛИКТ ҰҒЫМЫ
- • КОНФЛИКТТІҢ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ПАРАМЕТРЛЕРІ
- • КОНФЛИКТТІ БАСҚАРУ
- • КОНФЛИКТТІ БАСҚАРУ ӘДІСТЕРІ

КОНФЛИКТ ҰҒЫМЫ

- КОНФЛИКТ ДЕГЕНІМІЗ - БҰЛ ЖЕКЕ АДАМНЫҢ ПСИХИКАСЫНДАҒЫ, АДАМДАР ТОБЫНЫҢ НЕМЕСЕ ЕКІ АДАМНЫҢ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСЫНДАҒЫ, СОНДАЙ-АҚ ОЛАРДЫҢ РЕСМИ ЖӘНЕ БЕЙРЕСМИ БІРЛЕСТІКТЕРІНДЕГІ ҚАРАМА-ҚАРСЫ БАҒЫТТАЛҒАН БАҒЫТТАРДЫҢ ҚАҚТЫҒЫСЫ. КОНФЛИКТ КӨЗҚАРАСТАРДЫҢ, ҰСТАНЫМДАРДЫҢ, МАҚСАТТАРДЫҢ АЙЫРМАШЫЛЫҒЫНА БАЙЛАНЫСТЫ ТУЫНДАЙДЫ. КӘСІПОРЫНДА ДАУ-ДАМАЙ ЖАҒДАЙ ЖИІ БАСҚАЛАРДЫҢ МҮДДЕЛЕРІН БҰЗУЫ МҮМКІН БЕЛГІЛІ БІР МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚҚА НЕМЕСЕ ІС-ӘРЕКЕТКЕ АЙНАЛАДЫ.



КОНФЛИКТТИҢ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ПАРАМЕТРЛЕРІ

- ҚАҚТЫҒЫС КҮРДЕЛІ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ЖӘНЕ ӘЛЕУМЕТТІК ҚҰБЫЛЫС РЕТІНДЕ КӨПТЕГЕН ПАРАМЕТРЛЕРМЕН СИПАТТАЛУЫ МҮМКІН, ОЛАРДЫҢ ІШІНДЕГІ ЕҢ МАҢЫЗДЫЛАРЫ ОНЫҢ МӘНІ, ҚҰРАМЫ, СЕБЕПТЕРІ МЕН ДИНАМИКАСЫ. КОНФЛИКТ ТАРАПТАРЫ - БҰЛ ЖАНЖАЛ ЖАҒДАЙЫНДА ТҰРҒАН НЕМЕСЕ ЖАНЖАЛҒА ҚАТЫСУШЫ ТАРАПТЫ АШЫҚ НЕМЕСЕ ЖАНАМА ТҮРДЕ ҚОЛДАЙТЫН ӘЛЕУМЕТТІК ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСТІКТІҢ СУБЪЕКТИЛЕРІ. КОНФЛИКТТІК ЖАҒДАЙЫНЫҢ БЕЙНЕСІ ҚАҚТЫҒЫС СУБЪЕКТИСІНІҢ САНАСЫНДА ҚАҚТЫҒЫС ӘРЕКЕТТЕСУІНДЕГІ КӨРІНІС БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ. КОНФЛИКТ СЕБЕПТЕРІ ӘЛЕУМЕТТІК ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ СУБЪЕКТИЛЕРІН ЖАНЖАЛ ЖАҒДАЙЫНА ИТЕРМЕЛЕЙТІН ІШКІ ҚОЗҒАУШЫ КҮШТЕР БОЛУЫ МҮМКІН. МОТИВ ҚАЖЕТТІЛІК, ҚЫЗЫҒУШЫЛЫҚ, МАҚСАТ, ИДЕАЛ, СЕНІМ ЖӘНЕ Т.Б. ТҮРІНДЕ КӨРСЕТІЛУІ МҮМКІН.

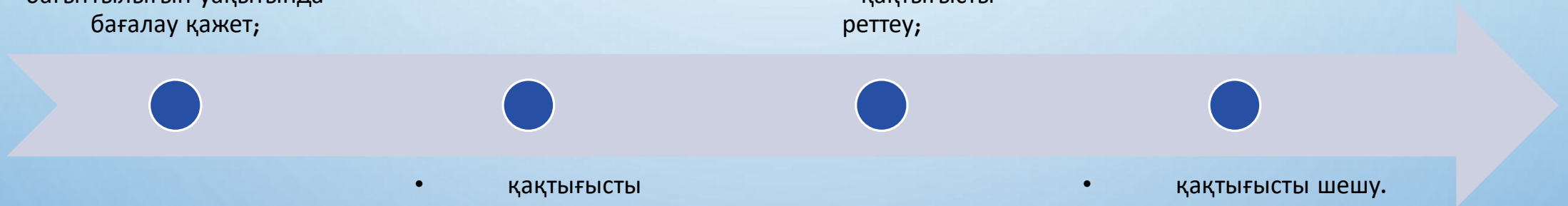
КЕЗ КЕЛГЕН КОМПАНИЯДА ҚАҚТЫҒЫСТАРДЫ БАСҚАРУ КҮРДЕЛІ ПРОЦЕСС БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ, ОЛ КЕЛЕСІ ҚЫЗМЕТ ТҮРЛЕРІН ҚАМТУЫ ТИІС:

- қақтығыстарды болжау және олардың функционалдық бағыттылығын уақытында бағалау қажет;

- қақтығысты реттеу;

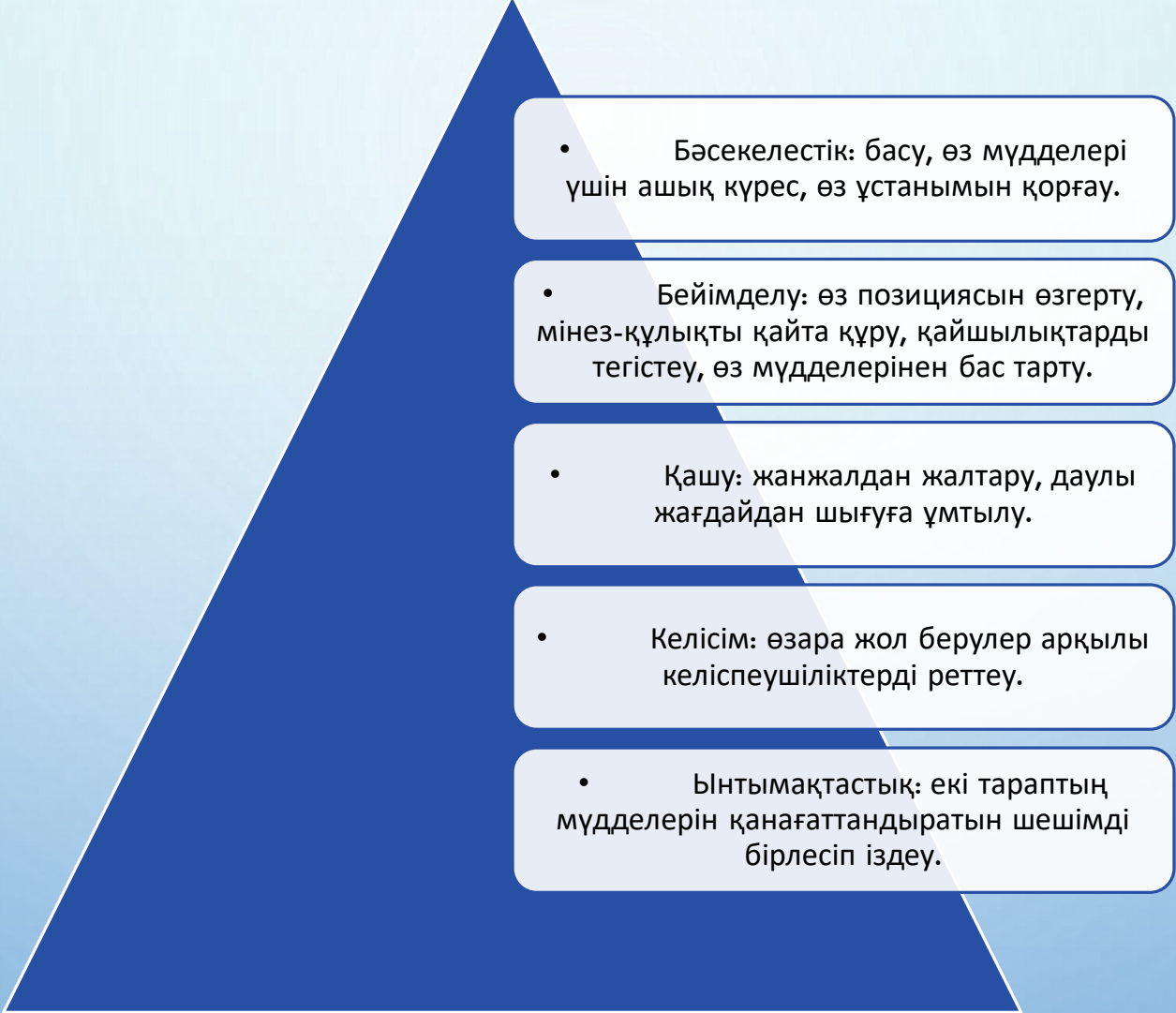
- қақтығысты ескерту немесе ынталандыру;

- қақтығысты шешу.



- КОНФЛИКТТИ БАСҚАРУ - ҚАҚТЫҒЫС ПРОЦЕСІНЕ БАҒЫТТАЛҒАН, ӘЛЕУМЕТТІК МАҢЫЗДЫ ПРОБЛЕМАЛАРДЫ ШЕШУДІ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТЕТІН МАҚСАТТЫ ӘСЕР ЕТУ. БҰЛ ОНЫҢ АДАМ ІС-ӘРЕКЕТІНІҢ ҰТЫМДЫ АРНАСЫНА АУДАРЫЛУЫ, ҚАЖЕТТІ НӘТИЖЕГЕ ЖЕТУ ҮШІН ӘЛЕУМЕТТІК СУБЪЕКТИЛЕРДІҢ ЖАНЖАЛДЫ МІНЕЗ-ҚҰЛҚЫНА МАҒЫНАЛЫ ӘСЕР ЕТУ; БҰЛ ӘЛЕУМЕТТІК ПРОЦЕСКЕ КОНСТРУКТИВТІ ӘСЕР ЕТУМЕН ҚАРАМА-ҚАЙШЫЛЫҚТЫ ШЕКТЕУ.

- ЖАНЖАЛДЫ ТҰЛҒААРАЛЫҚ БАСҚАРУ ЕКІ НЕГІЗГІ СИПАТТАМАҒА: ӨЗ МҮДДЕЛЕРІН ҚАНАҒАТТАНДЫРУДАҒЫ ТАБАНДЫЛЫҚ ДӘРЕЖЕСІНЕ ЖӘНЕ БАСҚАЛАРДЫҢ МҮДДЕЛЕРІН ҚАНАҒАТТАНДЫРУДАҒЫ ЫНТЫМАҚТАСТЫҚ ДӘРЕЖЕСІНЕ БАЙЛАНЫСТЫ ЖАНЖАЛДЫ ЖАҒДАЙДАҒЫ МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚТЫҢ ӘРТҮРЛІ СТРАТЕГИЯСЫН СИПАТТАЙТЫН К. ТОМАС БЕЛГІЛІ СХЕМАСЫМЕН КӨРІНІС ТАБАДЫ. ТОМАСТЫҢ ТЕРМИНОЛОГИЯСЫНДА БҰЛ ҚАШУ (ЖАЛТАРУ), БЕЙІМДЕЛУ, БӘСЕКЕЛЕСТІК (БАСУ), ЫМЫРАҒА КЕЛУ ЖӘНЕ ЫНТЫМАҚТАСТЫҚ.



- Бәсекелестік: басу, өз мүдделері үшін ашық күрес, өз ұстанымын қорғау.

- Бейімделу: өз позициясын өзгерту, мінез-құлықты қайта құру, қайшылықтарды тегістеу, өз мүдделерінен бас тарту.

- Қашу: жанжалдан жалтару, даулы жағдайдан шығуға ұмтылу.

- Келісім: өзара жол берулер арқылы келіспеушіліктерді реттеу.

- Ынтымақтастық: екі тараптың мүдделерін қанағаттандыратын шешімді бірлесіп іздеу.

ҚАҚТЫҒЫСТАРДЫ БАСҚАРУДЫҢ КӨПТЕГЕН ӘДІСТЕРІ БАР.
ОЛАРДЫ 5 ІРІ ТОПҚА БӨЛУГЕ БОЛАДЫ, ОЛАРДЫҢ
ӘРҚАЙСЫСЫ ӨЗІНІҢ ҚОЛДАНЫЛУ САЛАСЫ БАР:

1. Тұлғаишілік;
2. Құрылымдық;
3. Тұлғааралық;
4. Келіссөздер;
5. Жауапты агрессивті әрекеттер.

- ТҰЛҒАШІЛІК ӘДІСТЕР ЖЕКЕ ТҰЛҒАҒА ӘСЕР ЕТЕДІ ЖӘНЕ ӨЗІНІҢ МІНЕЗ-ҚҰЛҚЫН ДҰРЫС ҰЙЫМДАСТЫРУДАН, ҚАРСЫЛАСТЫҢ ҚОРҒАНЫСТЫҚ РЕАКЦИЯСЫН ТУҒЫЗБАЙ, ӨЗ КӨЗҚАРАСЫН ДҰРЫС ЖЕТКІЗЕ БІЛУДЕН ТҰРАДЫ. ӘДІСТЕР БАСҚА АДАМҒА БЕЛГІЛІ БІР ТАҚЫРЫПҚА ЖЕКЕ КӨЗҚАРАСЫН АЙЫПТАУ МЕН ТАЛАПТАРЫНСЫЗ БЕРУ ҮШІН ҚОЛДАНЫЛАДЫ, БІРАҚ БАСҚА АДАМНЫҢ ЖЕКЕ КӨЗҚАРАСЫН ӨЗГЕРТУ МАҚСАТЫНДА («МЕН-ПІКІР» ӘДІСІ) ҚОЛДАНЫЛАДЫ.

- ӘДІСТЕР АДАМҒА ҚАРСЫЛАСЫН ҚАРСЫЛАСҚА АЙНАЛДЫРМАСТАН ӨЗ ПОЗИЦИЯСЫН ҚОРҒАУҒА МҮМКІНДІК БЕРЕДІ. ӘСІРЕСЕ «МЕН-ПІКІР» ӘДІСІ АДАМ КӨҢІЛІ ҚАЛСА НЕМЕСЕ БАҚЫТСЫЗ БОЛСА ТИІМДІ БОЛАДЫ.ҚҰРЫЛЫМДЫҚ ӘДІСТЕР НЕГІЗІНЕН ФУНКЦИЯЛАРДЫҢ, ҚҰҚЫҚТАР МЕН МІНДЕТТЕРДІҢ ДҰРЫС БӨЛІНБЕУІ, ЖҰМЫСТЫҢ ДҰРЫС ҰЙЫМДАСТЫРЫЛМАУЫ, ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІ ЫНТАЛАНДЫРУ ЖҮЙЕСІНІҢ ӘДІЛЕТСІЗДІГІ ЖӘНЕ Т.Б. САЛДАРЫНАН БОЛАТЫН ҰЙЫМДЫҚ ҚАҚТЫҒЫСТАРДЫҢ ҚАТЫСУШЫЛАРЫНА ӘСЕР ЕТЕДІ.

БҰЛ ӘДІСТЕР МЫНАЛАРДЫ ҚАМТИДЫ:

- ЖҰМЫС ТАЛАПТАРЫН НАҚТЫЛАУ;
- ҮЙЛЕСТІРУ ТЕТІКТЕРІН ҚОЛДАНУ;
- КОРПОРАТИВТІК МАҚСАТТАРДЫ ДАМУ НЕМЕСЕ НАҚТЫЛАУ;
- МАРАПАТТАУДЫҢ СЕНІМДІ ЖҮЙЕСІН ҚҰРУ.

- ЖҰМЫСҚА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАРДЫ ТҮСІНДІРУ ҚАҚТЫҒЫСТАРДЫҢ АЛДЫН АЛУ МЕН ШЕШУДІҢ ТИІМДІ ӘДІСТЕРІНІҢ БІРІ БОЛЫП САНАЛАДЫ. ӘР ҚЫЗМЕТКЕР ӨЗІНІҢ МІНДЕТТЕРІН, ЖАУАПКЕРШІЛІГІ МЕН ҚҰҚЫҚТАРЫН НАҚТЫ ТҮСІНУІ КЕРЕК. БҰЛ ӘДІС ТИІСТІ ЛАУАЗЫМДЫҚ НҰСҚАУЛЫҚТАРДЫ ДАЙЫНДАУҒА ЖӘНЕ БАСҚАРУ ДЕҢГЕЙЛЕРІ БОЙЫНША ФУНКЦИЯЛАРДЫ, ҚҰҚЫҚТАР МЕН МІНДЕТТЕРДІ БӨЛҮДІ РЕТТЕЙТІН ҚҰЖАТТАРДЫ ӘЗІРЛЕУГЕ НЕГІЗДЕЛГЕН.

- ҮЙЛЕСТІРУ ТЕТІКТЕРІН ҚОЛДАНУ ҰЙЫМНЫҢ ҚҰРЫЛЫМДЫҚ БӨЛІМШЕЛЕРІ МЕН ЛАУАЗЫМДЫ ТҰЛҒАЛАРДЫ БАСҚАРУ ПРОЦЕСІНЕ ТАРТУ, ҚАЖЕТ БОЛҒАН ЖАҒДАЙДА ЖАНЖАЛҒА АРАЛАСУ ЖӘНЕ ЖАНЖАЛ ТАРАПТАРЫ АРАСЫНДАҒЫ ДАУЛАРДЫ ШЕШУГЕ КӨМЕКТЕСУ БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ.ЕҢ КӨП ТАРАЛҒАН ТЕТІКТЕРГЕ АДАМДАРДЫҢ ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛЫН, ШЕШІМ ҚАБЫЛДАУ МЕН ҰЙЫМ ІШИНДЕГІ АҚПАРАТ АҒЫНЫН ЖЕҢІЛДЕТЕТІН БИЛІК ИЕРАРХИЯСЫ КІРЕДІ.ЕГЕР ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ КӨЗҚАРАСТАРЫНДА СӘЙКЕССІЗДІК БОЛСА, БАС МЕНЕДЖЕРГЕ ҚАЖЕТТІ ШЕШІМ ҚАБЫЛДАУ ТУРАЛЫ ҰСЫНЫС ЖАСАУ АРҚЫЛЫ ЖАНЖАЛДЫ БОЛДЫРМАУҒА БОЛАДЫ. БІРЛЕСТІК ҚАҒИДАСЫ ЖАНЖАЛДЫ ЖАҒДАЙДЫ БАСҚАРУ ҮШІН ИЕРАРХИЯНЫ ҚОЛДАНУДЫ ЖЕҢІЛДЕТЕДІ, ӨЙТКЕНІ БАҒЫНЫШТЫ АДАМДАР ӨЗДЕРІНІҢ ЖЕТЕКШІСІНІҢ ШЕШІМДЕРІН ОРЫНДАУҒА МІНДЕТТІ.

- КОРПОРАТИВТІК МАҚСАТТАРДЫ ӘЗІРЛЕУ НЕМЕСЕ НАҚТЫЛАУ СІЗГЕ ҰЙЫМНЫҢ БАРЛЫҚ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ КҮШ-ЖІГЕРІН БІРІКТІРУГЕ, ОЛАРДЫ ОПЕРАЦИЯЛЫҚ МӘСЕЛелЕРДІ ШЕШУГЕ ЖІБЕРУГЕ МҮМКІНДІК БЕРЕДІ.СЫЙАҚЫЛАРДЫҢ СЕНІМДІ ЖҮЙЕСІН ҚҰРУ ҚАЙШЫЛЫҚТЫ ЖАҒДАЙДЫ БАСҚАРУ ҮШІН ДЕ ҚОЛДАНЫЛА АЛАДЫ, ӨЙТКЕНІ ӘДІЛ СЫЙАҚЫ АДАМДАРДЫҢ МІНЕЗ-ҚҰЛҚЫНА ЖАҒЫМДЫ ӘСЕР ЕТЕДІ ЖӘНЕ ЖОЙҚЫН ҚАҚТЫҒЫСТАРДЫ БОЛДЫРМАЙДЫ. СЫЙАҚЫ ЖҮЙЕСІ ЖЕКЕ ТҰЛҒАЛАРДЫҢ НЕМЕСЕ ЖЕКЕ ТОПТАРДЫҢ ТЕРІС ӘРЕКЕТТЕРІН ЫНТАЛАНДЫРМАУЫ МАҢЫЗДЫ.

МӘЖБҮРЛЕУ

- МӘЖБҮРЛЕУ АДАМНЫҢ ОНЫҢ КӨЗҚАРАСЫН КЕЗ КЕЛГЕН БАҒАМЕН ҚАБЫЛДАУҒА ТАЛПЫНЫСЫН БІЛДІРЕДІ. МҰНЫ ІСТЕУГЕ ТЫРЫСАТЫН АДАМ БАСҚАЛАРДЫҢ ПІКІРИНЕ ҚЫЗЫҒУШЫЛЫҚ ТАНЫТПАЙДЫ. МҰНДАЙ ТӘСІЛДІ ҚОЛДАНАТЫН ТҰЛҒА, ӘДЕТТЕ ӨЗІН АГРЕССИВТІ ҰСТАЙДЫ ЖӘНЕ ЫҚПАЛ ЕТУ ҮШІН БИЛІКТІ ПАЙДАЛАНАДЫ. МӘЖБҮРЛЕУДІҢ СТИЛІ БАСШЫ БАҒЫНЫШТЫЛАРҒА АЙТАРЛЫҚТАЙ БИЛІК ЕТКЕН ЖАҒДАЙЛАРДА ЫҚПАЛДЫ БОЛУЫ МҮМКІН. ҚОЛ АСТЫНДАҒЫЛАРДЫҢ БАСТАМАСЫН БАСУДЫ, МАҢЫЗДЫ ФАКТОРЛАРДЫ ЖЕТЕ БАҒАЛАМАУДЫҢ ҮЛКЕН ЫҚТИМАЛДЫҒЫН ҚҰРУДЫ СТИЛЬДІҢ КЕМШІЛІГІ ДЕП САНАҒАН ЖӨН, СЕБЕБІ БІР ҒАНА КӨЗҚАРАС БЕРІЛГЕН.

МӘСЕЛЕНІ ШЕШУ

- МӘСЕЛЕНІ ШЕШУ ДЕГЕНІМІЗ ПІКІРЛЕРДІҢ АЛШАҚТЫҒЫН, ЖАНЖАЛДЫҢ СЕБЕПТЕРІН СЕНІМДІ ТҮРДЕ НАҚТЫЛАУ ҮШІН БАСҚА КӨЗҚАРАСТАРМЕН ТАНЫСУҒА ЖӘНЕ БАРЛЫҚ ТАРАПТАР ҮШІН ҚОЛАЙЛЫ ӘРЕКЕТ ӘДІСІН ТАҢДАУ МҮМКІНДІГІН МОЙЫНДАУДЫ БІЛДІРЕДІ.БҰЛ СТИЛЬДІ ҚОЛДАНАТЫН КЕЗ КЕЛГЕН АДАМ ӨЗ МАҚСАТЫНА БАСҚАЛАРДЫҢ ЕСЕБІНЕН ЖЕТУГЕ ТЫРЫСПАЙДЫ, КЕРІСІНШЕ ЖАНЖАЛДЫ ЖАҒДАЙДАН ШЫҒУДЫҢ ЕҢ ЖАҚСЫ НҰСҚАСЫН ТАБАДЫ.

МӘСЕЛЕНІ ШЕШУ АРҚЫЛЫ ҚАҚТЫҒЫСТАРДЫ БАСҚАРУ КЕЛЕСІ ТӘРТІПТЕ ЖҮЗЕГЕ АСЫРЫЛАДЫ:

- МӘСЕЛЕНІ ШЕШІМ ЕМЕС, МАҚСАТТАР ТҰРҒЫСЫНАН АНЫҚТАУ.
- ЖАНЖАЛДЫҢ ЕКІ ЖАҒЫНА ДА ҚОЛАЙЛЫ ШЕШІМДІ АНЫҚТАУ.
- ЖАНЖАЛ ТАРАПТАРЫНЫҢ ЖЕКЕ ҚАСИЕТТЕРІНЕ ЕМЕС, МӘСЕЛЕГЕ НАЗАР АУДАРУ.
- СЕНИМ АТМОСФЕРАСЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ, ӨЗАРА ӘСЕРДІ АРТТЫРУ ЖӘНЕ АҚПАРАТ АЛМАСУДЫ ТАРАТУ.
- ЖАНЖАЛ ОҚИҒАЛАРЫНА ҚАТЫСУШЫЛАРДЫҢ ЖАҒЫМДЫ ӨЗАРА ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСЫН ҚҰРУ, ЖАНАШЫРЛЫҚТЫ АНЫҚТАУ ЖӘНЕ ЕКІНШІ ТАРАПТЫҢ ПІКІРІН ТЫҢДАУ, СОНЫМЕН ҚАТАР АШУЛАНУ МЕН ҚОҚАН-ЛОҚЫ КӨРІНІСТЕРІН АЗАЙТУ.

КЕЛІССӨЗДЕР

- КЕЛІССӨЗДЕР ЖҰМЫСШЫЛАРДЫҢ КӨПТЕГЕН АСПЕКТИЛЕРІН ҚАМТИТЫН БЕЛГІЛІ БІР ФУНКЦИЯЛАРДЫ ОРЫНДАЙДЫ. ЖАНЖАЛДАРДЫ ШЕШУ ӘДІСІ РЕТІНДЕ КЕЛІССӨЗДЕР - БҰЛ ЖАНЖАЛ ТАРАПТАРЫ ҮШІН ӨЗАРА ҚОЛАЙЛЫ ШЕШІМДЕРДІ ТАБУҒА БАҒЫТТАЛҒАН ТАКТИКА ЖИЫНТЫҒЫ.



КЕЛІССӨЗДЕР ПРОЦЕСІН ҰЙЫМДАСТЫРУ ҮШІН КЕЛЕСІ ШАРТТАРДЫҢ ОРЫНДАЛУЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ ҚАЖЕТ:

- ҚАҚТЫҒЫСУШЫ ТАРАПТАРДЫҢ ӨЗАРА ТӘУЕЛДІЛІГІ;
- ЖАНЖАЛ ТАРАПТАРЫНЫҢ МҮМКІНДІКТЕРІНДЕ (ӨКІЛЕТТІКТЕРІНДЕ) АЙТАРЛЫҚТАЙ АЙЫРМАШЫЛЫҚТЫҢ БОЛМАУЫ;
- ЖАНЖАЛДЫҢ ДАМУ САТЫСЫНЫҢ КЕЛІССӨЗДЕР МҮМКІНДІКТЕРІНЕ СӘЙКЕСТІГІ;
- НАҚТЫ ЖАҒДАЙДА ШЕШІМ ҚАБЫЛДАЙ АЛАТЫН ТАРАПТАРДЫҢ КЕЛІССӨЗДЕРІНЕ ҚАТЫСУ.

ҚАҚТЫҒЫСТАРДЫ БАСҚАРУ ПРАКТИКАСЫНДА ҮШ БАҒЫТ БАР:



- БҰЛ БАҒЫТТАРДЫҢ ӘРҚАЙСЫСЫ АРНАЙЫ ӘДІСТЕРМЕН ЖҮЗЕГЕ АСЫРЫЛАДЫ.ҚАҚТЫҒЫСТАН ҚАШУДЫҢ АРТЫҚШЫЛЫҒЫ - ШЕШІМ, ӘДЕТТЕ, ЖЕДЕЛ ҚАБЫЛДАНАДЫ.ЖАНЖАЛДЫҢ ТҮРІНЕ БАЙЛАНЫСТЫ ШЕШІМДЕРДІ ІЗДЕУГЕ ӘРТҮРЛІ ҚЫЗМЕТТЕР ҚАТЫСУЫ МҮМКІН: ҰЙЫМДЫ БАСҚАРУ, ПЕРСОНАЛДЫ БАСҚАРУ ҚЫЗМЕТІ, ПСИХОЛОГ ЖӘНЕ ӘЛЕУМЕТТАНУ БӨЛІМІ, КӘСІПОДАҚ КОМИТЕТІ, ЕРЕУІЛ, ПОЛИЦИЯ, СОТ.ЖАНЖАЛДАРДЫ ШЕШУ - ҚАҚТЫҒЫСТЫҢ ТУЫНДАУЫНА СЕБЕП БОЛҒАН СЕБЕПТЕРДІ ТОЛЫҒЫМЕН НЕМЕСЕ ІШІНАРА ЖОЮ НЕМЕСЕ ҚАҚТЫҒЫС ТАРАПТАРЫНЫҢ МАҚСАТТАРЫ МЕН МІНЕЗ-ҚҰЛҚЫНЫҢ ӨЗГЕРУІ.

ЖАНЖАЛДЫ БАСҚАРУ МАҚСАТТЫ ӘСЕРДІ ҚАМТИДЫ:

√ жанжал
туғызған себептерді
жою (азайту);

√ жанжал
тараптарының мінез-
құлқын түзету;

√ жанжалдардың
бақыланатын деңгейін
қолдау.

ЖАНЖАЛДАРДЫ БОЛДЫРМАУ ҮШІН БАСҚАРУДЫҢ КӨПТЕГЕН ӘДІСТЕРІ БАР:

- ТҰЛҒАШІЛІК ӘДІСТЕР - ЖЕКЕ ТҰЛҒАҒА ӘСЕР ЕТУ ӘДІСТЕРІ;
- ҚҰРЫЛЫМДЫҚ ӘДІСТЕР - ҰЙЫМДАСТЫРУШЫЛЫҚ ҚАЙШЫЛЫҚТАРДЫҢ АЛДЫН АЛУ ЖӘНЕ ЖОЮ ӘДІСТЕРІ;
- ҚАҚТЫҒЫС ЖАҒДАЙЫНДАҒЫ МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚ СТИЛІН ӨЗГЕРТУДІҢ ТҰЛҒААРАЛЫҚ ӘДІСТЕРІ;
- ЖЕКЕ ӘДІСТЕР;
- КЕЛІССӨЗДЕР;
- ЖЕКЕ МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚҚА ӘСЕР ЕТУ ЖӘНЕ ОЛАРДЫҢ ФУНКЦИОНАЛДЫҚ МІНДЕТТЕРІН ЕСКЕРЕ ОТЫРЫП, ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ ҰЙЫМДЫҚ РӨЛДЕРІН ТЕҢЕСТІРУ ӘДІСТЕРІ (МҮМКІН ЖҰМЫСШЫЛАРДЫ БАСҚАРУ);
- БАРЛЫҚ АЛДЫҒЫ ӘДІСТЕРДІҢ МҮМКІНДІКТЕРІ ТАУСЫЛҒАН КЕЗДЕ ТӨТЕНШЕ ЖАҒДАЙЛАРДА ҚОЛДАНЫЛАТЫН ТИІСТІ АГРЕССИВТІ ӘРЕКЕТТЕРДІ БЕЛСЕНДІРУ ӘДІСТЕРІ.

ОҚУ ӘДЕБИЕТТЕР:

- АЛЕКСАНДРОВА Е. В. СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ: ПУТИ РАЗРЕШЕНИЯ. – М.: ПМБ РАУ, 1993.
- БЕРН Э. ИГРЫ, В КОТОРЫЕ ИГРАЮТ ЛЮДИ. ЛЮДИ, КОТОРЫЕ ИГРАЮТ В ИГРЫ. – СПб.; М.: УНИВЕРСИТЕТСКАЯ КНИГА, АСТ, 1998.
- БОРОЗДИНА Г. В. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ: УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ. – М.: ИНФРА-М, 1998.
- ВОРОЖЕЙКИН И. Е., КИБАНОВ А. Я., ЗАХАРОВ Д. К. КОНФЛИКТОЛОГИЯ: УЧЕБНИК. – М.: ИНФРА-М, 2000.