

**ҚАРАҒАНДЫ ОБЛЫСЫ БІЛІМ БАСҚАРМАСЫНЫҢ  
«АҚПАРАТТЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАР»  
МАМАНДАНДЫРЫЛҒАН МЕКТЕП-ЛИЦЕЙ-ИНТЕРНАТЫ»**

**Қақтығысты басқару  
Қақтығысты шешу және алдын алу жолдары**

**педагог-психолог: Бижанова Ж.А.**

# ҚАҚТЫҒЫС НЕГІЗДЕРІ

## ҚАҚТЫҒЫС

```
graph TD; A[ҚАҚТЫҒЫС] --- B[Қақтығыстардың табиғатын, олардың түрті мен себептерін білу]; A --- C[Қақтығыстардың формаларын және оларды шешу жолдарын анықтау]; A --- D[Қақтығыстарды басқару]; A --- E[Қақтығыстарды шешу];
```

Қақтығыстардың табиғатын, олардың түрті мен себептерін білу

Қақтығыстардың формаларын және оларды шешу жолдарын анықтау

Қақтығыстарды басқару

Қақтығыстарды шешу

## **Мақсаты**

**Қақтығыстарды болжау, алдын алу және шешу бойынша практикалық жұмысының жүйесін ұйымдастыру.**

**Конфликтілі адам - басқаларға қарағанда жиі қақтығыстар мен жанжалды жағдайларға басқаларды ұйымдастырады және тартатын адам.**

**.Конфликтілік жағдай дегеніміз - қатысушылардың екі немесе одан да көп жақтары арасындағы жасырын немесе ашық қарсыласу жағдайы, олардың әрқайсысының өз мақсаттары, мотивтері, құралдары немесе оның әр қатысушысы үшін жеке маңыздылығы бар мәселені шешу тәсілдері бар.**

**Конфликт дегеніміз - қатысушылардың екі немесе одан да көп жақтарының оның әрқайсысы үшін жеке маңыздылығы бар мәселені шешуде қайшылығы мен күресінің күрт өршу процесі.**

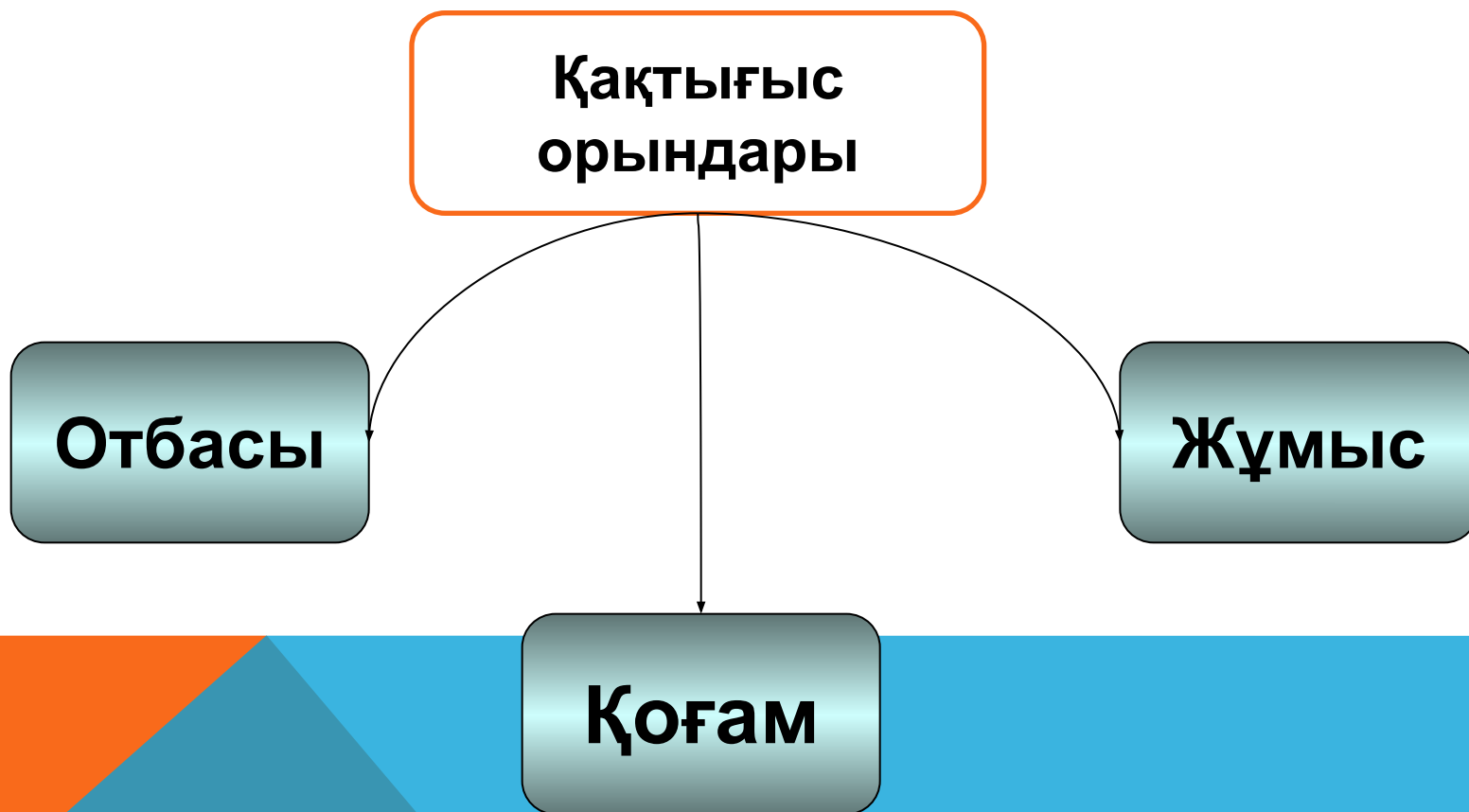
**Жанжалды күшейту - бұл оған қатысушылардың қарама-қайшылығы мен күресін күшейту процесі.**

**Қақтығыстарды шешу дегеніміз - қақтығысушы тараптар үшін жеке маңыздылығы бар мәселенің өзара қолайлы шешімін табу процесі.**

**Жанжалдың қайнар көзі дегеніміз - келіспеушілік болған жерде пайда болатын қайшылықтар.**

**Психологиялық тұрақтылық - бұл қиын жағдайлардың күйзелісті және стресстік әсер ету жағдайында психиканың оңтайлы жұмыс істеуін сақтаудан тұратын жеке сипаттама.**

# БІЗДЕ БОЛАТЫН ҚАҚТЫҒЫСТАР



# Қақтығыстардың объективті факторлары

Адамдардың шынайы соқтығысуы , өмірдегі ортақ мүдделерге қызығушылығы.



Қарама-қайшылықтарды шешудің нормативтік рәсімдерін әлсіз әзірлеу және қолдану



Әділетсіз бөлуге қатысты, қалыпты өмірлік белсенділік материалдық және рухани артықшылықтар немесе кемшіліктер



Өмір салтына байланысты материалдық тұрақсыздық және радикалды, ауқымды, жылдам өзгерістер



Стереотиптер жанжал рұқсат етілмейтін әлеуметтік қайшылықтар және т.б.



# Қақтығыстардың ұйымдастырушылық және басқарушылық себептері

## Ұйымдағы қақтығыстардың негізгі себептері



# НЕ ҮШІН БІЛУ ҚАЖЕТ?

*Қақтығыс туралы білім:*



Қақтығыстың  
алдын алу

Қақтығысты  
дұрыс  
бағдарлау

Қақтығысты  
басқару

Қақтығысты  
тиімді шешу

# Қақтығыс қиын жағдайдың түрі ретінде

Егер біз қақтығыстың психологиялық мәнінен шығатын болсақ, онда оны адамның және әлеуметтік топтың өмір сүру процесінде туындайтын қиын жағдайлардың бір түрі ретінде қарастыруға болады.

Қиын жағдайдың жалпы белгілері:

- қиындықтардың болуы, адамның қауіп-қатер туралы хабардар болуы;
- жеке тұлғаның қиындыққа реакциясы ретіндегі психикалық шиеленістің жағдайы, мысықты жеңу субъект үшін маңызды;
- мінез-құлықтың, коммуникацияның әдеттегі параметрлерінің айқын өзгеруі.

Қиын жағдайлардың негізгі түрлері:

- қызмет жағдайы;
- әлеуметтік өзара әрекеттесудің жағдайы;
- тұлғашылық жағдай.

Қауіпті қалай қабылдауға байланысты қиын жағдайлар үш деңгейге ие болуы мүмкін:

1. ықтимал қауіп ретінде қиындықтар;
2. тез арада қауіп төндіретін қиындық
3. қиындықтар іске асырылатын қауіп ретінде.



# ҚАҚТЫҒЫСТАРДЫҢ ЖЕКЕ СЕБЕПТЕРІ

Субъективті бағалау  
мінез-құлықпен  
сәйкес келмейтін  
серіктес



әлеуметтік-  
психологиялық  
құзыреттілігі  
төмен деңгейде

Қақтығысқа  
төзімділігі  
төмен



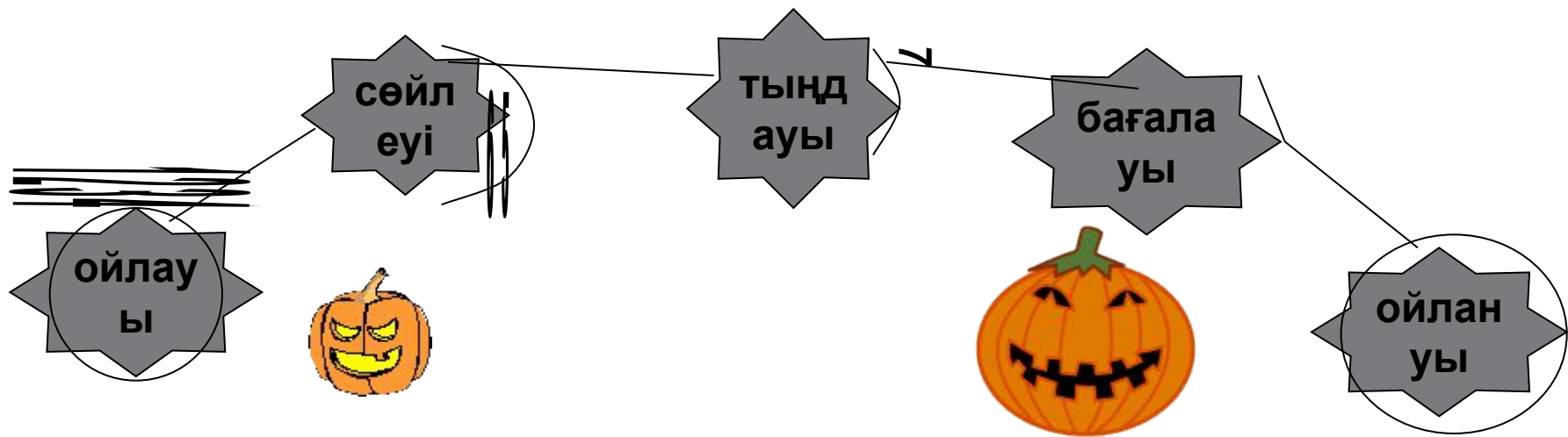
Талап қою деңгейі  
жоғары

Есте сақтау деңгейі  
төмен



Темперамент  
түрлері,  
мінез-құлық  
акцентуациясы

# АҚПАРАТТЫ БҰРМАЛАУҒА ЖӘНЕ ЖОҒАЛТУҒА БАЙЛАНЫСТЫ ҚАҚТЫҒЫСТАРДЫҢ СЕБЕПТЕРІ



Оппонент А

Оппонент Б

- 1-өз ойлары мен сезімдерін вербальдау үшін сөздік қорының жетіспеуі салдарынан жоғалту;
- 2-ол ойлаған барлық нәрсені айтуға уақыт жетіспеуінен болатын шығындар;
- 3-психикада бейсаналық деңгейде көптеген ақпараттың болуына байланысты жоғалту;
- 4-шығындар, А қарсыласы ойлағанының бәрін мүмкін және қажет деп санамайтындығына байланысты;
- 5-қарсылас В жай ғана кейбір ауызша ақпаратты тыңдамайтындығына байланысты шығындар;
- 6- алынған ақпаратты толық немесе ішінара түсінбеушіліктен туындаған бұрмалаушылықтар;
- 7- мәселені, оған және қарсыласқа деген көзқарастың әртүрлілігінен туындаған бұрмалаушылықтар;

# ҚАРСЫЛАСТАРҒА ҚАТЫСТЫ ҚАҚТЫҒЫСТАРДЫҢ ДЕСТРУКТИВТІ ФУНКЦИЯЛАРЫ



Жанжал функциялары



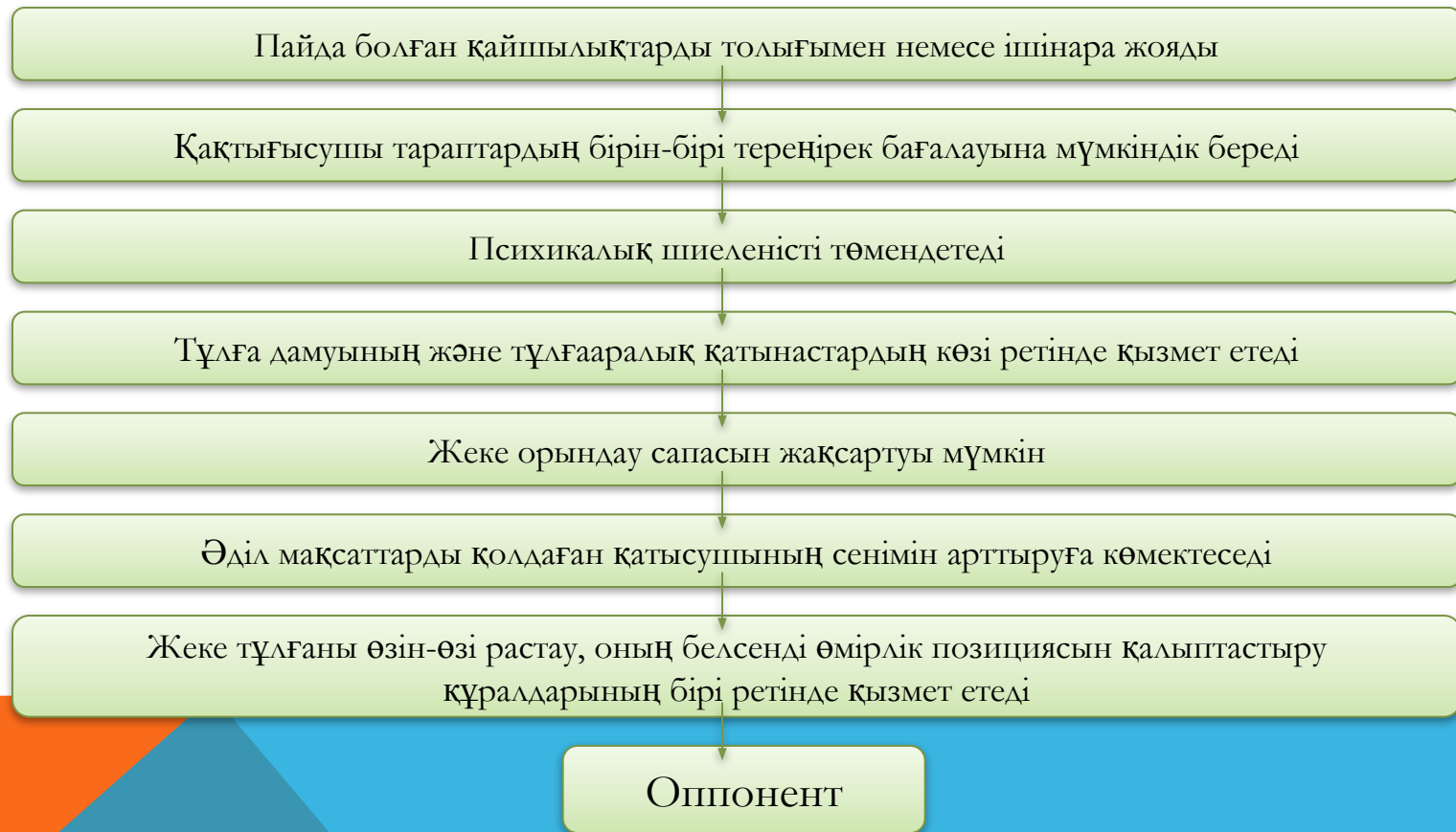
# ҚОҒАМҒА ҚАТЫСТЫ ҚАҚТЫҒЫСТАРДЫҢ ДЕСТРУКТИВТІ ФУНКЦИЯЛАРЫ



Жанжал функциялары



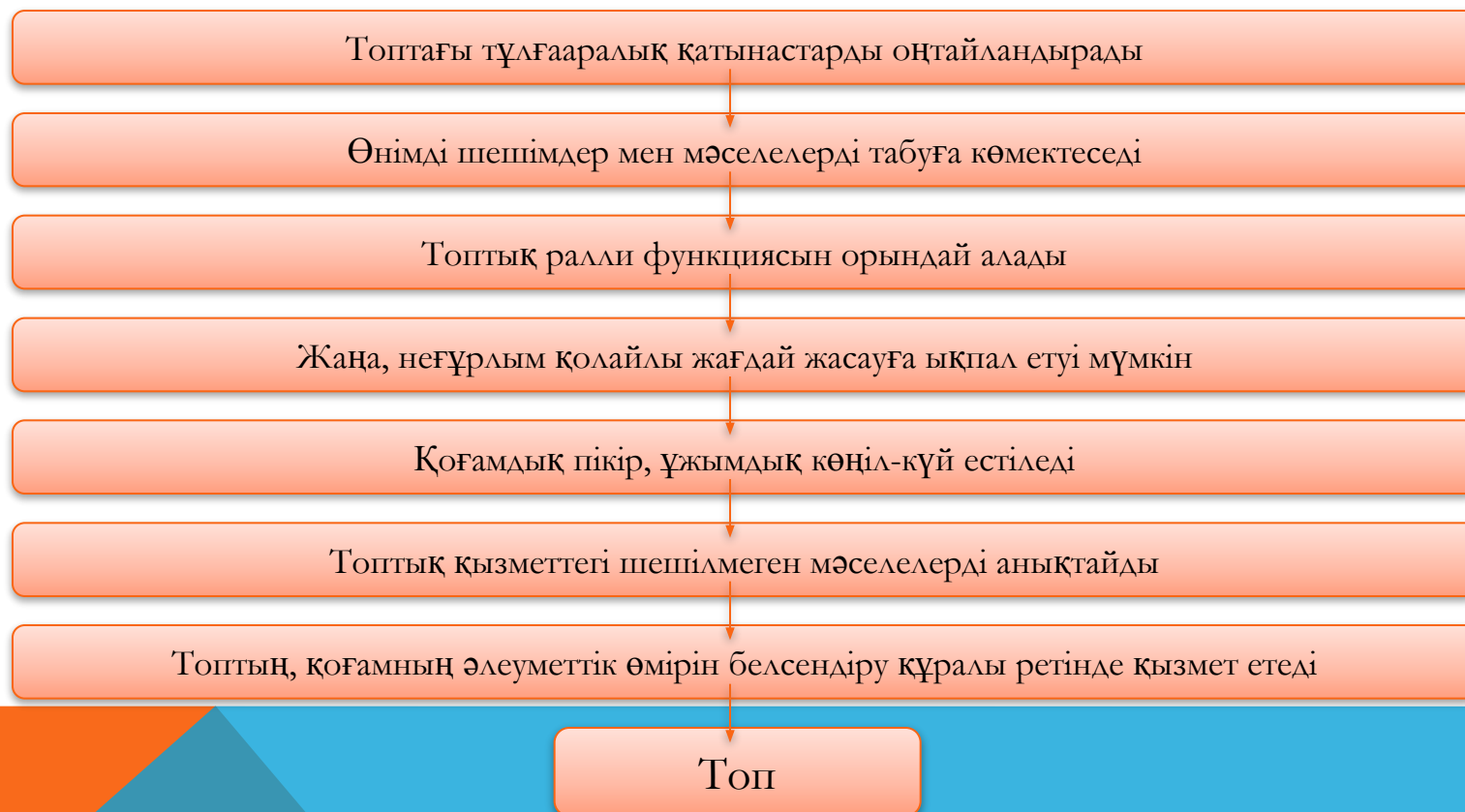
# КОНФЛИКТІНІҢ КОНСТРУКТИВТІ ФУНКЦИЯЛАРЫ. ҚАРСЫЛАСТАРҒА ӘСЕР ЕТУ.



Жанжал функциялары



# КОНФЛИКТИНІҢ КОНСТРУКТИВТІ ФУНКЦИЯЛАРЫ. ТОПҚА ӘСЕР ЕТУ.



# 3. ҚАҚТЫҒЫСТА «ЖАУ БЕЙНЕСІН» ҚАЛЫПТАСТЫРУ

Тұлғада пайда болады

1. өзін-өзі сақтау инстинкті
2. Қарым-қатынас субъектілеріне сенімсіздік
3. топқа жататын сезімдер
4. жеке стресс қарым-қатынастар
5. эгоцентризм

Ол пайда болады егер...

1 кінәні жауға жүктеу

2. қарсыласты зұлымдықпен анықтау

3. дұшпанмен күресу үшін топты

жұмылдыру

4. қарсыласпен жанашырлықтан бас тарту

5. максималды зиян келтіру ниеті

Қалыптасуға ықпал етеді

1. жағымсыз эмоцияларды арттыру
2. жағдайдың дамуына жағымсыз болжам
3. топтарды БІЗ және ОЛАР деп бөлу
4. стереотиптер
5. тараптар арасындағы қатынастардың нашарлауы
6. жанжал объектісінің жеке тұлға үшін маңызы

# 4. ЖЕКЕ ТҰЛҒА АРАЛЫҚ ҚАҚТЫҒЫСТАРДЫҢ ТҮРЛЕРІ

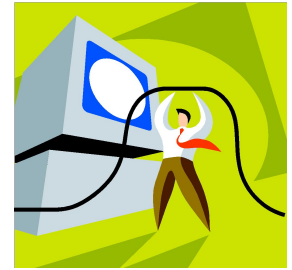
## 4.2. Жеке тұлғаның құндылық-мотивациялық сферасына негізделген классификация

<p><b>Рөлдік жанжал.</b> Ол бірнеше рөлдерді бір уақытта орындай алмауымен, сондай-ақ адамның өзінің бір рөлді орындау талаптарын басқаша түсінуімен байланысты тәжірибелерде көрінеді.</p>	<p><b>Бейімделу қақтығысы.</b> Бұл шындық жеке тұлғаға қоятын талаптар мен адамның өзінің мүмкіндіктері (кәсіби, физикалық, психикалық) арасындағы қайшылық.</p>	<p><b>Мотивациялық қақтығыс.</b> Бұл бейсаналық ұмтылыстар арасындағы иелік ету мен қауіпсіздікке деген ұмтылыс арасындағы екі жағымды тенденциялар арасындағы қақтығыстар («Буриданның есегі» жағдайы).</p>	<p><b>Невротикалық қақтығыс.</b> Ұзақ уақыт бойы жалғасып келе жатқан кәдімгі тұлғаишілік қақтығыстың нәтижесі адамның ішкі күштері мен мотивтерінің ең жоғары шиеленісімен және қарсыласуымен сипатталады.</p>
<p><b>Адекватты емес өзін-өзі бағалау қақтығысы</b> жеке тұлғаның талаптары мен олардың мүмкіндіктерін бағалау арасындағы сәйкессіздіктерден туындайды</p>	<p><b>Моральдық қақтығыс</b> бұл көбінесе моральдық немесе нормативтік қақтығыс деп аталады. Бұл тілек пен міндет арасындағы, адамгершілік принциптері мен жеке махаббат арасындағы қайшылық.</p>		<p><b>Орындалмаған тілектің қақтығысы немесе кемшіліктері</b> Бұл жеке адамның қалауы мен олардың қанағаттануына кедергі болатын шындық арасындағы қайшылық.</p>





## Стресс белгілері



1. Бір нәрсеге назар аудара алмау.
2. Жұмыста жиі кездесетін қателіктер.
3. Жадының нашарлауы.
4. Тым жиі шаршағандықты сезіну.
5. Өте жылдам сөйлеу.
6. Ойлар жиі жоғалады.
7. Ауырсынулар жиі пайда болады (бас, арқа, асқазан аймағы).
8. Қозғыштықтың жоғарылауы.
9. Жұмыс бірдей қуаныш әкелмейді.
10. Өзіл сезімін жоғалту.
11. Темекі шегетін темекінің саны күрт өсуде.
12. Алкогольді ішімдіктерге тәуелділік.
13. Тұрақты тамақтанбау сезімі.
14. Тәбет жоғалады - тағамға деген дәм мүлдем жоғалады.
15. Жұмысты уақытында аяқтай алмау.

## Стресс себептері

- 1.Көбінесе, сіз өзіңіз қалаған нәрсені істемеуіңіз керек, бірақ не қажет, бұл сіздің жауапкершілігіңізде.
- 2.Сізде үнемі уақыт жетіспейді - сізде ештеңе жасауға уақыт жоқ.
- 3.Сізді бірдеңеге жұмсап немесе бір жұмыс тапсырса, сіз үнемі бір жерге асығасыз.
- 4.Сізге айналаңыздағы барлық адамдар қандай да бір ішкі шиеленістің құрсауында қалғандай сезіне бастайды.
- 5.Сіз үнемі ұйықтағыңыз келеді - сіз жай ұйықтай алмайсыз.
- 6.Сіз тым көп армандайсыз, әсіресе күндіз қатты шаршаған кезде
- 7.Сізге ештеңе ұнамайды.
- 8.Үй , кредит Сіз оны қалай төлеу керектігін білмей қарызға бата
- 9.Сізде кемшіліктер кешені бар.
- 10.Сіздің проблемаларыңыз туралы сөйлесетін адамыңыз жоқ  
оны қаламайсыз.
- 11.Сіз өзіңізге деген құрметті сезбейсіз - үйде де, жұмыста да
- 12.Үйде, сіздің отбасыңызда сіз- үнемі жанжалға барасыз.
- 13.Сіз үнемі өмірге қанағаттанбаушылықты сезінесіз..



**10 минут ішінде демалудың бірнеше ұсынылған әдістері:**

**1. Орындыққа жайғасыңыз, демалып, тыныштықта демалыңыз. Одан басқа, орындыққа жайғасып, босаңсытып «Арбакештің бейнесін» жасап орындаңыз.**

**2. Өзіңізге шай немесе кофе қайнатыңыз. Оларды 10 минутқа созыңыз, осы уақыт аралығында маңызды ештеңе туралы ойламауға тырысыңыз.**

**3. Музыка қосып, сүйікті музыкаңызды тыңдаңыз. Осы керемет сәттерден ләззат алыңыз. Өз ойларыңыздан алшақтап, музыкаға толығымен енуге тырысыңыз.**



**4. Егер сіздің жақындарыңыз үйде болса, олармен шай немесе кофе ішіп, бірдеңе туралы тыныш әңгімелесіңіз. Үйге оралғаннан кейін проблемаларыңызды бірден шешпеңіз: шаршау, әлсіздік жағдайында бұл өте қиын, кейде мүмкін емес. Тығырықтан шығар жолды сәл уақыт өтіп, жұмыс күнінің күйзелісі басылғаннан кейін таба аласыз.**

**10 минут ішінде демалудың бірнеше ұсынылған әдістері:**

**5. Ваннаны өте ыстық емес сумен толтырып, оған жатыңыз. Ваннада тыныштандыратын тыныс алу жаттығуларын жасаңыз. Ерніңіз арқылы терең дем алыңыз, төменгі бет пен мұрынды суға түсіріңіз де, өте баяу шығарыңыз. Мүмкіндігінше ұзақ дем шығаруға тырысыңыз (қарсылықпен дем шығарыңыз). Әрбір дем шығарған кезде күн ішінде жинақталған жалпы кернеу біртіндеп азаяды деп елестетіп көріңіз.**

**6. Таза ауада серуендеңіз.**

**7. Спорттық костюмді, жүгіру аяқ киімін киіп, осы 10 минут бойы ж**



**Күннің осындай «өзгертулеріне» бастамашылық өзімізден шығуы маңызды. Біз жақындарымызға осы қысқа мерзімде үйдегі міндеттерімізді мәселелерімізді ұмытып, осы 10 минутты олармен бірге өткізуге тырысатындығымызды ескертуіміз керек. Барлық ақыл-ойды ескере отырып, барлық тұрмыстық мәселелерді шешуге жүйке және ағзамыздағы күш аз мөлшерде жұмсалады.**

# **ЖАНЖАЛДАРДЫ БАСҚАРУ**

**Жанжалдарды басқару мақсаты:**

- қақтығыстың пайда болуына себеп болған себептерді жою;**
- қақтығысқа қатысушылардың мінез-кұлқын түзету;**
- бақыланатын шектерде қақтығыстың қажетті деңгейін сақтау.**

# ЖЕКЕ ТҰЛҒАҒА АРНАЛҒАН ӘДІСТЕР

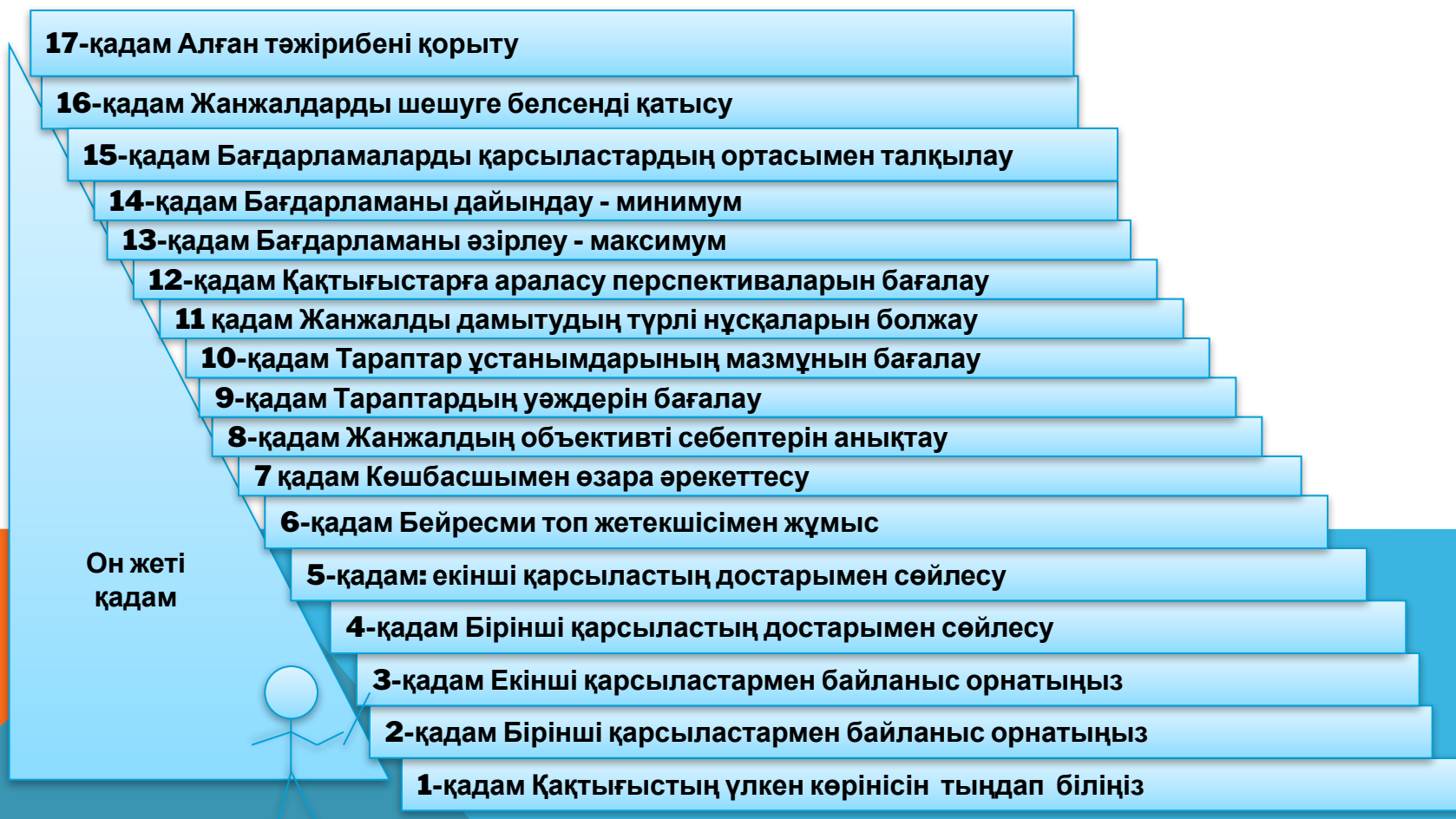
Жанжалды басқарудың тұлғашылық әдістері өз мінез-кұлқыңызды дұрыс ұйымдастыра білу, жағымсыз реакция туғызбауы үшін өз көзқарасыңызды білдіру, өзіңізді, өзгелерді қорғаудың психологиялық қажеттілігінен тұрады. Мысалы, сіз таңертең жұмысқа келген кезде, сіздің үстеліңіздегі біреудің бәрін жылжытқанын көресіз. Сіз мұның қайталануын қаламайсыз, бірақ сонымен бірге қызметкерлермен қарым-қатынасты бұзған жөн емес.

Сіз: «Менің үстелімде қағаздар қозғалғанда, мен қатты ашуланамын. Мен келгенде бәрі өз орнынан табылғанын қалаймын». Неліктен айналаңыздағы адамдардың дәл осы әрекеттері сізді ашуландырады соны түсінуге көмектеседі, егер сіз оларға шабуыл жасамай сөйлесеніз, онда мұндай реакция басқаларды өз мінез-кұлқын өзгертуге итермелеуі мүмкін.

# Қақтығыстарды шешудің он жеті қадамы үшінші тараппен

Үшінші тұлға қатысатын қақтығыстарды шешу процесі қақтығыстарды басқарудың бір түрі ретінде қарастырылады.

Әрекеттің сәттілігі әрқашан әр түрлі. Біз жиі біреудің немесе біз өзіміздің үшінші тұлға рөліндегі қақтығыстарға араласуға мәжбүр болған жағдайлардың куәгері боламыз. Он жеті қадамды қамтитын осындай әрекеттің алгоритмін қарастыруға болады.

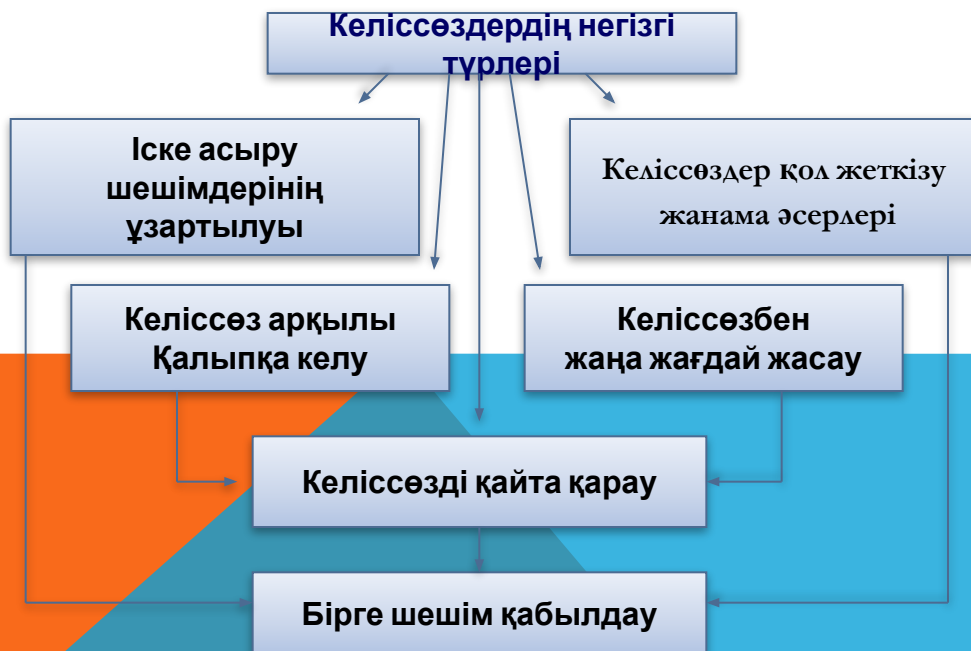


# Келіссөздер қақтығысты тоқтату тәсілі ретінде

Келіссөздер адамдар арасындағы ежелгі және әмбебап құрал болып табылады. Олар мүдделер сәйкес келмейтін, пікірлер мен көзқарастар әртүрлі болатын жерде келісім табуға мүмкіндік береді.

Бірлескен шешімдер қабылдау үшін келіссөздер қажет. Әрбір келіссөз жүргізуші белгілі бір ұсынысқа келісу-келіспеуді өзі шешеді. Бірлескен шешім - бұл тараптар белгілі бір жағдайда ең жақсы деп санайтын жалғыз шешім. Келіссөздерді жіктеуге әр түрлі тәсілдер бар

## Келіссөздердің түрлері



## Келіссөздердің функциялары





# ҚАҚТЫҒЫСТАҒЫ ТҰЛҒА ТИШТЕРІ



# ДЕМОНСТРАТИВТІ ТҮРІ

- Бұл түрге назар орталығында болуға деген ұмтылыс тән, ол үшін басқалардың ол туралы не ойлайтыны, олардың көзіне қалай қарайтыны маңызды. Басқаларға деген көзқарас оның кім екендігіне байланысты анықталады. Егер біреу оған танданса - бұл адам назар аударуға лайық, егер жоқ болса - рейтинг төмендейді. Демонстрациялық типтегі адамдар эмоционалды және көбінесе ойланбастан әрекет етеді, жоспарлау олардың күшті нүктесі емес. Олардың жұмысында олар әртүрлілікке бейім, мұқият жұмыс істеу керек, олар егжей-тегжейлі назар аударуды қажет етеді, олар нашар жұмыс істейді.
- Жеке тұлғаның демонстрациялық типі бейімделгіш, жаңа жағдайларға тез бейімделеді, өткенге тоқталмауға бейім. Мұндай адамдар жанжалды жағдайлардан өтпейді - олар үшін қарым-қатынасты реттеу процесіне қатысу - бұл ыңғайлы өмір! Сонымен қатар, олар өздерін жанжалды қоздырушы және қозғаушы деп санамайды. Олар үшін кез-келген маңыздылықты көрсету мүмкіндігі маңызды.

# ҚАТТЫ ТИПТЕР

- **Қатаң тип үшін беріктік ол жасаған барлық нәрсеге тән. Мұндай адам қорытынды жасамас бұрын, ол проблеманы ойластырып, қарсыластарын тыңдайды, ал оның дәлелдеуді қажет етпейтін барлық нәрсеге өзіндік пікірі бар. Мұндай адамдар өздері туралы жоғары пікірге ие - егер олар онымен келіспесе, олар оны жеке құқық бұзушылық ретінде қабылдайды. Олар икемді емес, өзгерістерге бейімделу қиын, консервативті.**
- **Қатты типтегі жанжалды тұлға өте қарапайым, бұл оны жақын адамдарына ренжітуге және ренжітуге бейім етеді, ал бірінші рет татуласуға бару өзінің қадір-қасиетін қорлауға теңестіріледі. Адамдар көбінесе адал емес деп күдіктенеді және бұл қарым-қатынаста қосымша проблемалар тудырады. Алайда, осы типтен асқан ешкім аналитикалық қызметті жеңе алмайды - кез-келген даулы немесе өзара әрекеттесу кезінде жетекші талдаушының рөлі оған өтеді.**

# ӨТЕ ДӘЛ ТИПТЕР

**Мазасыз адамдардың көпшілігі осы типке жатады - олар менеджменттің, әріптестердің, туыстардың талаптарына сәйкес келмеуі мүмкін деп алаңдайды. Бұл адамдар басқалардан ұялуы мүмкін, олар әлемнің «жетілмегендігіне» алаңдайды. Сонымен қатар эмоциялар ұсталмайды - кез-келген адам ультра дәл типтегі сыртқы тыныштықтың артында не жасырылатынын түсінбейді. Олардың басты артықшылығы - егжей-тегжейлерге мұқият болу, жұмыстағы ұқыптылық, «жеті рет тексеріп - бір рет кесу» - бұл олар туралы. Перфекционизмнің арқасында жанжалды тұлғаның бұл түрі басқаларға қарағанда психосоматикалық ауруларға жиі ұшырайды.**


# ЖАНЖАЛСЫЗ ТИПТЕР

**Мұндай адамдарды сіз сирек кездестіресіз, олар дау-дамайды кездестіреді - олар есеп айырысу орталығында болғанды ұнатпайды. Егер олар даулы жағдайға тап болса, олар болып жатқан оқиғаларды алыстан бақылап, шетте тұрғанды жөн көреді. Олар күтеді, өйткені көпшіліктің пікірі олар үшін маңызды, жанжалсыз типтегі адамдар көпшіліктің артынан еріп, өз пікірін немесе азшылықтың пікірін қорғамай, ыңғайлы. Сәйкес емес, нашар көру. Алайда, олардан басқа ешкім дауда ымыраға келуде жеңе алмайды.**

# **БАСҚАРЫЛМАЙТЫН ТИПТЕР**

**Бұл жеке типтің мінез-құлқын болжау қиын. Олар импульсивті, өзін-өзі бақылау қиын. Сәйкес емес - диалог барысында көзқарас бірнеше рет өзгереді. Олар қоғамдағы жалпы қабылданған мінез-құлық нормаларын елемей, өздерін агрессивті түрде көрсете алады. Олардың пікірін бағалау маңызды. Егер олар қателесе, басқаларды кінәлауды жөн көреді. Сіздің іс-әрекеттеріңізді жоспарлау қиын мәселе. Мұндай адам жағдайға сәйкес және интуитивті түрде әрекет етеді.**

# **ЖАҒДАЯТ**

- 1.Қақтығыс қай жерде орын алған?**
  - 2.Қақтығыс кімдердің арасында болды?**
  - 3.Қалай ойлайсыздар, мұғалім қақтығыстың шешімін шығара алды ма?**
  - 4.Мұғалімнің орнында болсаңыз, сіздер қақтығысты қалай шешер едіңіздер?**
- 

# ЫНТЫМАҚТА, ДОСТЫҚТА ӨМІР СҮРЕЙІК

мәселе + жанжал

жағдай + қатысушылар + оқиға

= ҚАҚТЫҒЫС

Енді тақырыпқа қарап, .....  
деп айтыңыз!

