

С.Ш. Алимбекова<sup>1\*</sup>, К.Б. Сматова<sup>2</sup>, М.П. Оспанбаева<sup>2</sup>, А. Асанқызы<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Қ.А. Ясауи ат. Халықаралық қазақ-түрік университеті, Қазақстан, Түркістан қ.

<sup>2</sup>М.Х. Дулати ат. Тараз өңірлік университеті, Қазақстан, Тараз қ.

[\\*sabira7171@mail.ru](mailto:*sabira7171@mail.ru)

## НЫСАНАҒА ҚАТЫНАСТЫ ТРАНСФОРМАЦИЯЛАУ АРҚЫЛЫ, ШИЕЛЕНІСТЕРДІ ШЕШУДІҢ ЗАМАНАУИ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ СТРАТЕГИЯЛАРЫ

### Андатпа

Мақалада шиеленістерді шешуді нысанаға қатынасты трансформациялау жолымен жүзеге асыру ерекшелігі қарастырылады. Тұлғааралық қақтығыстардағы шиеленістерді шешудің заманауи психологиялық стратегиялары зерттелді. Өзара қарым-қатынас үрдісінде орын алған келеңсіздікке өзіндік қатынасты өзгертудің психологиялық тактикалары құрастырылды. Осы мақсатта, өзара қақтығыстар психологиялық қатынас теориясы аясында қарастырылды. Адамдар арасындағы алауыздықты тұсаулау үшін, оның себептерін анықтау факторы ұсынылды: өзара түсінісу, тіл табысу, бір-бірін қабылдау, құрметтеу, бағалау, құнды сабақ ретінде қарау тәжірибесі. Субъективті факторларды талдау – себеп-салдарлық байланыстарды орнатуға ықпал етеді. Бұл – қақтығыс түйінін тарқату және оны реттеу сынды психологиялық тетіктерді саралауға жол ашады.

Шиеленістерді жағдайға қатынасты өзгерту арқылы шешу, орын алған жайтқа адамдардың кеңінен қарауын қажет етеді. Бұл – жеке жауапкершілік пен жоғары саналылықты басшылыққа алатын күрделі үрдіс. Мұндай қатынас тұлғааралық қақтығыстармен қатар, әлеуметтік топтар арасындағы шиеленістерді де шешуге көмектеседі. Әлеуметтік ортаның табыстылығы ұжымның ауызбірлігіне байланысты. Ал, ынтымақтастықтың құлдырауы нәтижеліліктің төмендеуіне әкеп соғатыны анық. Сондықтан, зерттеу барысында келеңсіздікті игілікке ауыстыру (трансформациялау) және оң қатынас орнықтыруға ұмтылудың практикалық тәсілі ретінде «түсіну – қабылдау – мойындау – ынтымақтасу» төрттік алгоритмі қолданылды. Шиеленістерді осылайша қақтығыс түйінін тарқату арқылы шешу өзара қарым-қатынас үрдісінің сапалық жаңғыруына әкеледі.

Түпкі мақсаты ұлт сапасын арттыруға бағытталған, әлеуметтік-мәдени сипаттағы осы психологиялық зерттеудің стратегиялық әлеуеті зор. Өйткені, тең мүмкіндік пен ортақ қолжетімдік қағидасына негізделі құрылған зерттеу болжамы, түрлі топтар мен адамдар арасындағы рухани-танымдық даму алашақтықтарын барынша азайтуды көздейді. Тәжірибеде стандартталған кейстерді талдау мысалында жүргізілген психологиялық зерттеу нәтижелері, заманауи трансформациялық стратегиялар әзірлеуге негіз болады.

**Түйінді сөздер:** шиеленістерді шешу, тұлғааралық қақтығыс, нысанаға қатынас, тіл табысу, түсінісу, қабылдау, бағалау.

С.Ш. Алимбекова<sup>1\*</sup>, К.Б. Сматова<sup>2</sup>, М.П. Оспанбаева<sup>2</sup>, А. Асанқызы<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Международный казахско-турецкий университет им. Х.Яссауи, Казахстан, г.Туркистан

<sup>2</sup>Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати, Республика Казахстан, г.Тараз

[\\*sabira7171@mail.ru](mailto:*sabira7171@mail.ru)

## СОВРЕМЕННЫЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ, ПУТЕМ ТРАНСФОРМАЦИИ ОТНОШЕНИЯ К ОБЪЕКТУ

### Аннотация

*В статье рассматриваются особенности осуществления разрешения конфликтов путем трансформации отношения к объекту. Изучены современные психологические стратегии разрешения конфликтов в межличностных отношениях. Научной новизной данного труда является исследование межличностного конфликта, в рамках теории психологической относительности. В ходе исследования разработан практический инструментарий – психологические тактики изменения личностного (субъективного) отношения на негативные моменты, происходящие в процессе взаимоотношений. Для выявления разобщенности между людьми была предложена диагностика причин: восприятия, понимания, отношения. Отсутствие взаимоуважения и дружелюбия рассмотрено как прохождение личной трансформации и ценный урок для разбора отношения. Анализ субъективных факторов в межличностном отношении способствует установлению причинно-следственных связей, что позволяет дифференцировать психологические механизмы урегулирования конфликта.*

*Разрешение конфликтов путем изменения отношения к ситуации, требует от участников широкого рассмотрения происходящего. Это сложный процесс, который определяется личной ответственностью и высокой осознанностью. Такие отношения, наряду с межличностными конфликтами, также помогают разрешить напряженность между социальными группами. Успех социальной среды зависит от сплоченности коллектива. Очевидно, что снижение сотрудничества приведет к упадку результативности. Поэтому в исследовании нами использовался четвертичный алгоритм – «понимание – восприятие – признание – сотрудничество», как действенный способ трансформирования негатива или безразличия во благо, и стремление к установлению позитивного отношения. Таким образом, разрешение конфликтов посредством изменения отношения, способствует к качественной модернизации процесса взаимоотношений.*

*Настоящее исследование носит еще и социально-культурный характер, конечная цель которого направлена на повышение качества нации. Так как оно направлено на минимизацию разрыва в духовно-когнитивном развитии субъектов и групп. Результаты психологического исследования, проведенного на примере анализа стандартизированных кейсов на практике, послужат основой для разработки современных трансформационных стратегий.*

**Ключевые слова:** разрешение конфликтов, взаимоотношение, обесценивание, отношение к объекту, общение, понимание, восприятие.

*S.Sh. Alimbekova<sup>1\*</sup>, K.B. Smatova<sup>2</sup>, M.P. Ospanbayeva<sup>2</sup>, A. Asankyzy<sup>2</sup>*

*<sup>1</sup>International Kazakh-Turkish University named after H.Yasavi, City of Turkestan*

*<sup>2</sup>M.H. Dulati Taraz State University, Republic of Kazakhstan, City of Taraz*

*[\\*sabira7171@mail.ru](mailto:sabira7171@mail.ru)*

## MODERN PSYCHOLOGICAL STRATEGIES FOR CONFLICT RESOLUTION, BY TRANSFORMING THE ATTITUDE TO THE OBJECT

### Abstract

*The article discusses the features of conflict resolution by transforming the attitude to the object. Modern psychological strategies of conflict resolution in interpersonal relationships are studied. The scientific novelty of this work is the study of interpersonal conflict, within the framework of the theory of psychological relativity. In the course of the research, practical tools have been developed – psychological tactics for changing personal (subjective) attitudes to negative moments occurring in the process of relationships. To identify the disunity between people, a*

*diagnosis of the causes was proposed: perception, understanding, relationship. The lack of mutual respect and friendliness is considered as the passage of personal transformation and a valuable lesson for the analysis of the relationship. The analysis of subjective factors in interpersonal relations contributes to the establishment of cause-and-effect relationships, which makes it possible to differentiate the psychological mechanisms of conflict resolution.*

*Conflict resolution by changing attitudes to the situation requires participants to consider what is happening broadly. This is a complex process, which is determined by personal responsibility and high awareness. Such relationships, along with interpersonal conflicts, also help resolve tensions between social groups. The success of the social environment depends on the cohesion of the team. It is obvious that a decrease in cooperation will lead to a decline in performance. Therefore, in the study we used a quaternary algorithm – "understanding – perception – recognition – cooperation", as an effective way to transform negativity or indifference for good, and the desire to establish a positive attitude. Thus, conflict resolution by changing attitudes contributes to the qualitative modernization of the relationship process.*

*The present study is also socio-cultural in nature, the ultimate goal of which is aimed at improving the quality of the nation. Since it is aimed at minimizing the gap in the spiritual and cognitive development of subjects and groups. The results of psychological research conducted on the example of the analysis of standardized cases in practice will serve as the basis for the development of modern transformational strategies.*

**Key words:** *conflict resolution, relationship, devaluation, attitude to the object, communication, understanding, perception.*

## **Кіріспе**

Ел Президенті қазақстандықтарға бағыштаған кезекті бір жолдауында ұлттың жаңа болмысын қалыптастыруға шақырған-ды [1].

Осы идеяны негізге ала отырып, халқымыздың тұлғааралық қарым-қатынастар үрдісіндегі психологиялық мәдениетін жаңартуды, сондай-ақ қоршаған ортада болып жатқан өмірлік жағдайларға оң қатынасты қалыптастыру мақсатында ғылыми-зерттеулер жүргізуге ден қойдық. Бұған түрткі болған – әлем халықтарымен қатар, біздің еліміз де басынан өткеріп жатқан табиғи апаттар, қаңтар оқиғасы мен украина соғыстарының зардаптарынан туындаған экономикалық дағдарыстар, пандемия салдары күшейткен виртуалды әлем өмірі, т.б. Планетарлық сипаттағы келеңсіздіктер адамдардың күйзелістерін арттырып, аяқ асты өзгерістер қысымы олардың өзара қарым-қатынастарында жанжалға бейімдік, ұстамсыздық, дауласу факторларын жиілетті. Сыпайылықты дөрекілік, әдептілікті агрессивтік, байсалдылықты шыдамсыздықтың алмастыруы айналаға айтарлықтай кері әсерін тигізуде. Өзара қарым-қатынастар жүйесінде құндылықтардың осылайша күрт құлдырауы – күнделікті өмірде байыпты сұхбаттасу, ойлы пікір алмасу, тіл табысу, түсінісу сынды қазақы асыл үрдістерді тым жиі төмендетіп жатыр.

Қазіргі қазақ қоғамында кеңінен орын алған осындай келеңсіз құбылысты тежеу үшін көнбістікті – ұғынумен, төзімділікті – түйсінуден, күйгелектікті – сезінуден алмастыратын заманауи психотехникалар керек-ақ. Ашуды ақыл басқаруы үшін, тұлғааралық қарым-қатынастарда пайда болған қақтығыстар табиғатын терең түсінуден де бұрын, қандастарымызға өз болмысының асылдығын нәзік сезіну мен игілікке берік сенімді нығайтатын кемел білімдер таратуымыз қажет. Міне, осы мақсатта Қ.Йассауи ілімінен бастау алған рух еркіндігі теориясын негізге ала отырып, қақтығысқа қатынасты саналы түрде өзгерту арқылы, қоғамдық сананы өсіріп, ұлттық рухты бекітетін орнықты зерттеулер жүргізу мәселесі өзекті болып табылады [2].

Ұсынылып отырған зерттеудің әлемдік аналогтардан айырмашылығы, оның қазіргі қазақ табиғатының ұлттық болмысын жақсартуға бағдарланған әлеуметтік-мәдени әлеуетімен сипатталады. Сондай-ақ, халықтың түрлі топтарының күнкөріс жағдайларына байланысты рухани-танымдық дамудағы айырмашылықтарды барынша азайтуға ұмтылыспен айшықталады. Оған қол жеткізу жолы – орын алған қақтығысты жағдайды кеңінен

қарастыру және жан-жақты талдау арқылы, адамдарға мәселені әр түрлі қырларынан көре білуге үйрету. Мұндай қатынас субъективті таным аумағынан шығып, өзіндік сана аясының кеңеюі салдарынан мәселені терең түсінуге, нәтижесінде шиеленіс түйінінің шешілуіне әкеледі. Жеке жауапкершілікті арттыру мен жоғары саналылықтың дамуына бағдарланған осындай қатынас адамдардың бірін бірі және жағдайлар мен оқиғаларды жеңіл қабылдауына қол жеткізеді [3].

Берілген мақалада тұлғааралық қарым-қатынастар жүйесінде кездесетін қақтығыстарды психологиялық қатынас теориясы аясында зерттеуге басымдық берілді. Кез-келген ортаның табыстылығы ұжымдағы ауызбірлікке байланысты. Ынтымақтастық нәтижелілікке әкеледі. Ал, алауыздық – бір-бірін түсінбеу, тіл табысуға құлықсыздық, өзара қабылдамау, «қарсыласты» місе тұтпау, өзгелерді құнсыздандыру, басқаларды бағаламау, т.б. кереғарлықты тудырады [4].

Демек, тұлғааралық қақтығыстар жүйесінде адамдардың түсіну, қабылдау, мойындау, бағалау сынды асыл қасиеттерін жетілдіру және оларды орынды қолдануға баулу арқылы, келеңсіздіктерді келелі игіліктерге ауыстыру қажет. Ол үшін қақтығыс табиғатын, яғни оның пайда болу себептері мен көлеңкелі тұстарын талдау немесе туындауы ықтимал қақтығыстың алдын алу, сондай-ақ орын алған қақтығысты ушықтырмай, нәтижелі шешуге қажетті заманауи психологиялық реттеу тетіктерін құру стратегиялары қарастырылды; әрі олардың дені трансформациялық құралдарға негізделуі назарға алынды.

### **Зерттеу материалдары мен әдістері**

Тұлғааралық қақтығыстарды зерттеу барысында, көп ретте өзара келісімге кедергі келтіретін, адамдардың бір-бірін жеткілікті қабылдамауынан туындайтын психологиялық фактор қарастырылды. Сырт көзге аса көп көріне бермейтін, әрі ашық талқыланбайтын, әйтсе де маңызы жоғары осы жайтты психологиялық қатынас теориясы аясында зерттеу салыстырмалылықтан туындайтыны талданды. Мәселен, «қатынас» және «қатыстылық» ұғымдары қандай да бір салыстырмалылықты меңзейтіні анық. Нақтырақ айтсақ, кісінің базбіреуге «іш тартуы» немесе «бүйрегіннің бұруы» салдарынан, сол жанның қарсыласы – үшінші адамға «іші жылымау» немесе «місе тұтпау» факторы орын алуы мүмкін. Демек, үшінші жақтың екеуара оқиғаға қатысы жоқ бола тұра, оның кейіпкерлердің біріне қатынасы жағдайға едәуір әсер етері сөзсіз. Мұндай ықтималдылықты салыстырмалылық теориясы негізінде талдау, өзара қарым-қатынастардың субъективті себептерін анықтап, тұлғааралық қақтығыстарды объективті түрде шешуге мүмкіндік береді [5].

Осылайша, жаһандану үдерісіне тән басты парадигма – пәнаралық интеграция аясында, салыстырмалылық теориясын физикалық жазықтықтан психологиялық кеңістікке трансформациялай отырып, зерттеуді барынша оңтайландыруға жағдай жасалды. Кванттық талдаулар мен метафизикалық модельді басшылыққа алу негізінде, А.Эйнштейннің әйгілі салыстырмалылық теориясындағы кеңістік-уақыттық континуум өлшемін психологиялық зерттеуде қолдану мүмкіндігі туды. Оның берілген мәселе аясындағы қолданылу алгоритмі келесі тізбекте өрбіді: тұлғааралық қарым-қатынаста орын алған қақтығысты талдау үрдісінде оқиға (акпарат), субъективті ойлау (қатысушылар) және оған кеңістік пен уақыттың қатынасы қарастырылды. Қақтығысты жағдайды осылайша мәселені кеңінен әрі терең қарастыру нәтижесінде талдау, шиеленіс түйінін тарқатып қана қоймайды, сонымен қатар оған қатысқан субъектілердің біржақтылықтан арылуына, көзқарастарының өзгеріп, ой-өрелерінің кеңеюіне, дүниетанымдарының баюына әкеледі. Бұдан шығатыны – оқиға қатысушыларының бастапқы көзқарастары мен соңғы көзқарастары өзара байланыса отырып, жағдайды таразылауға қатысты, салыстырмалылық сипатына ие болатыны. Осылайша, зерттеу үрдісінде «қақтығысты – қатынасты өзгерту арқылы шешу» теориясы пайда болды.

Күнделікті өмірде кездесетін қайсыбір оқиға немесе мінез-құлықтар оны кімнің қалай сезінуіне байланысты қабылданады және өңделеді. Адамдардың мінез-құлықтарына жиі әсер ететін, сондай-ақ оны барынша анықтайтын жайт – өздерін басқаларға қатысты қалай қабылдайтындықтары. Тиісінше, оны өз көзқарастары тұрғысынан немесе қарсы қатынас

аясында, яки ойдан шығарылған көзқарас шеңберінде бағалайтындықтары. Р.Дилтс пайымдауынша, тұлғааралық қарым-қатынастарда пайда болған өзара қақтығыстарды шешу үшін, орын алған жағдайды талдап-қарастыру маңызы зор. Мәселен, субъект жағдайды бірінші жақтан, яғни өзіндік таным шеңберінде қабылдаумен бірге, қарсыласының көзқарасы аясында қарастырып-талдаған кезде, оқиға барысынан едәуір толық және кең көлемді ақпарат алады [6].

Қақтығысты, дау-дамайдың пайда болу себебіне қатынасты өзгерту, нәтижесінде шешу туралы зерттеу болжамының тууына ықпал еткен Маттиас Дж. Коорнстраның еңбегінде, жағдайға оң ықпал ету таңдауды өзгерту арқылы жүзеге асырылатыны негізделеді. Мәселен, сезімдер мен реакциялардың валенттігін эксперименттік зерттеу барысында, оларды бейімделу нүктелері деп тұжырымдап, психологиялық мәселені шешу тетігі ретінде қарастыруға болады. Нақты мысалға жүгінер болсақ, белгілі бір психоэмоционалдық толқу жағдайын, мақсатты түрде дәл соған бағытталған сыртқы әсердің көмегімен, бастапқы қалыпқа түсіру нәтижелілігін атауға болады. Осы тұжырым негізінде жасалынған алгоритм тізбегі:

- 1) сыналушылардың қалыпты жағдайдағы ахуалдарын өлшеу,
- 2) тұлғааралық қақтығыс жағдайындағы ахуалдарды тіркеу,
- 3) әуел бастағы жағдай мен тыныштық күйі бұзылған кездегі ахуалдарының арақатынасын салыстыру,
- 4) жанжал нысанына байланысты сыналушылардың әрқайсысының жекелеген қатынастарын анықтау,
- 5) қарсыластың қатынасын көрсету негізінде таңдауды өзгертуге мүмкіндік туғызу.

М.Коорнстра концепциясы тұлғааралық қақтығыстарды үшінші жақтың араласуынсыз шешуге мүмкіндік береді. Осы зерттеудегі тағы бір ұтымдылық назар аударуға тұрарлық: ол – ұқсастық категориясы. Зерттеу барысында ұқсастық және жеке ұқсастық таңдау дилеммасы ретінде салыстырылады. Әрине, таңдау жағдайларға байланысты жасалатынын назарда ұстау ләзім. Қайткенде де, қақтығыс кезінде адамдардың өзара келісімге келуіне ықпал ететін және оларды жақындастыратын кең тараған екі жағдай белгілі: ортақ мүддені ұғыну; өзара ұқсастықты аңғару [7].

Мақала шеңберінде қарастырылған зерттеудің тағы бір қыры – тұлғааралық қақтығыстарды жеке қатынасты трансформациялау арқылы шешу. Бұл міндет сыналушының «қарсыласқа» ойша оң әсер ету тәсілін қолдану арқылы жүзеге асырылады. Бұл туралы ниет теориясы немесе «психологиялық айкидо» техникасын мысалға алуға болады [8].

Қақтығысты нысанаға қатысты шешуді қарастырған психологиялық зерттеулерде тұлғааралық қатынастарға қарағанда, дау-жанжалдың нысанына қатысты сәйкессіздіктер салдары талданатын зерттеулер де кездеседі. Мәселен, С.Левин еңбегінде қақтығыс субъектілерінің өзара әрекеттесу үрдісіне қанағаттанбауы нәтижесінде туындайтын жағдайлар тұжырымдалады. Олардың қатарында көзқарастар алшақтығы, құндылықтар сәйкессіздігі, дүниетанымдағы айырмашылықтар, өзара сенімнің әлсіздігі, үйлесімнің жеткіліксіздігі баяндалады [9].

Қақтығыстың әлеуметтік-психологиялық теорияларында оның мінез-құлық нормативі мәселесіне байланысты туындау себептері қарастырылады. Қақтығыс барысындағы мінез-құлыққа тән ауытқуларды, Н.Леонов өз зерттеуінде жеке тұлға және ол өмір сүретін мәдени орта шарты ретінде анықтайды. Сондықтан, қақтығысты шешу барысында, мәселе туындаған кеңістік аясында қарастыру және түрлі тәсілдерді жүйелеу қажеттігін ұсынады [10].

Тұлғааралық қарым-қатынастар барысында бірін-бірі жеткілікті қабылдау салдарынан туындайтын түсініспеушілік қақтығыстардың психологиялық табиғатына, оларды шешудің трансформациялық жолдарына жіті көңіл бөлу көкейтестілігінің күннен-күнге артып келе жатқанын көрсетеді. Қазақ қоғамының әлеуметтік-рухани жаңғыруы үшін тұлғааралық қақтығыстарды сыртқы ықпалдар әсерімен емес, адамдардың өздері шиеленіс астарын ұғып, ашуды тізгіндеп, сабасына түсіп, саналы түрде шешуі әрине тиімді! Ал мұндай

нәтижеге қол жеткізу үшін адамдардың жеке жауапкершіктері мен ұғынысуларын үйретіп, дамытуға негізделген трансформациялық құралдарды жаппай тәжірибеге ендіру маңызды. Зерттеу үрдісінде тұлғааралық қақтығыстарды қарсыласқа қатынасты трансформациялау арқылы шешу әдістері қолданылды. Ол үшін бірлескен әрекеттер барысы бақылауға алынып, қақтығыстардың ортақ нысанға байланысты туындайтыны анықталды. Осыған орай зерттеу болжамы құрылды: сыналушының қақтығыс жағдайына қатысты кері эмоциясы қарсыласының көзқарасын қабылдаумен алмастырылса, орын алған оқиғаға кешенді түрде қарау арқылы, мәселеден біршама жоғарылап, рухани тұрғыда өседі; нәтижесінде шиеленісті шешу ықтималдығы артады. Бұл ретте ол адамның қақтығыс кезіндегі жағымсыз қатынастарды талдап, оқиғаның байыбына жетуі арқылы қарсыласына негативті қатынастың бір ұшы өзінде жатқанын түйсінуді талап етіледі. Мәселеге осылайша кеңінен қарау, ол адамның бойында жағымсыз эмоцияларды ыдыратып, жеңілдетеді. Зерттеудің практикалық аспектілері келесі құрылымда жүзеге асырылды: жағдайларды талдау; мәселелердің ұқсастығына қарай, кейстерді топтастыру; топтық тренинг, коучинг, психотерапия сынды ықпал ету құралдарын белгілеу, қорытынды бақылау. Экспериментке 10 жұп, 20 адам қатысты; зерттеу 6 аптаға созылды. Эксперименттің мәселені анықтау және бақылау кезеңдерінде «шкалалау» өлшемі қолданылды. Сыналушылардың зерттеуге дейінгі күйі «бастапқы қалып» ретінде, ал эксперименттен кейінгі жағдайды анықтау «нәтиже» деген шартты атаумен белгіленді. Қалыптастыру экспериментінде психогимнастика, тренинг, психотерапия, коучинг т.б. түзету-дамыту жұмыстарымен қатар, сыналушылардың өз беттерінше орындайтын «үй тапсырмалары» жүргізілді.

#### **Нәтижелер және оларды талдау**

Сыналушылардың нысанаға қатынастарын трансформациялау арқылы, шиеленістерді шешудің заманауи психологиялық стратегияларын зерттеу үшін экспериментке қатысқан жұптардың бірлескен іс-әрекеттері сырттай бақыланды. Әуел баста 50 адамнан құрылған 25 жұп іріктелген-ді. Зерттеу барысында олардың арасында эксперименттік әсер (қақтығысты жағдай) туындамауына байланысты, жиын қатары електен өткізіліп, нәтижесінде 20 адамнан тұратын 10 жұп қалды. Эксперименттің барлық кезеңінде осы сыналушылармен жұмыстар жасалды.

Анықтау эксперименті барысында сыналушылардың оқиғалары негізінде практикалық кейстер құрастырылып, стандартталады. Жұптардың қақтығысты оқиғаларын талдау кезінде, тұлғааралық қарым-қатынастарда (бірлескен іс-әрекет) туындаған шиеленістік жағдайлар зерттелді. Қақтығыс кейстерінің сипаты төмендегідей:

- 1) бір-бірін мойындамауға байланысты – 2 оқиға,
- 2) бірі екіншісін місе тұтпау себепті – 1 оқиға,
- 3) бірі екіншісін тым асыра бағалауы салдары – 3 оқиға,
- 4) күткен нәтижені ала-алмағандығына байланысты – 1 оқиға,
- 5) көзқарастардың сәйкессіздігіне орай – 3 оқиға.

1-кесте: Сыналушылардың тұлғааралық қарым-қатынас барысындағы қақтығыс жағдайын бағалау нәтижелері

СН	ЖБ	ӨБ	СБ	СН	ЖБ	ӨБ	СБ	СН	ЖБ	ӨБ	СБ	СН	ЖБ	ӨБ	СБ
1	8	8	7	6	6	7	6	11	6	7	7	16	8	8	8
2	9	10	8	7	8	8	7	12	7	8	7	17	8	7	8
3	8	7	9	8	6	8	6	13	8	8	9	18	6	6	5
4	7	8	8	9	9	9	8	14	7	7	8	19	6	7	6
5	8	8	9	10	7	8	7	15	6	6	7	20	9	10	9

Сыналушыларға орын алған қақтығысты жағдайды бағалау, өзінің мінез-құлқын бағалау және қарсыласының мінез-құлқын бағалау ұсынылды. Шкалалау 2 кезеңде өтті. Алғашқы кезеңде сыналушы жағдайды өзінің субъективті көзқарасы бойынша бағалап шықты. Екінші кезеңде жұптар бір-бірімен бағалау парақтарымен алмасты. Қарсыласының

бағасымен танысқаннан кейін, оларға қайта бағалай мүмкіндігі берілді. Әр сыналушының бағалау парақтары (2) жинап алынып, олардың орташа мәні анықталды. 1-кестеде 2 бағалауды сараптау негізінде алынған орташа баллдар түзілді. Кестедегі айнымалылықтар мәні: CN – экспериментке қатысқан сыналушылар (1-20), ЖБ – жағдайды бағалау (6-9/10), ОБ – өзін бағалау (6-10/10), СБ – серіктесті бағалау (5-9/10).

Кейстерді (оқиғаларды) талдау барысында, бірлескен іс-әрекет үрдісіндегі тұлғааралық қақтығыстардың себептері, олардың ұқсастық дәрежесіне және өршу үрдісіне де назар аударылды. Өйткені, мұның барлығының қақтығыс табиғатын түсінуге және орын алған шиеленісті шешуге жанама әсерлері бар. Кейстердің нәтижелеріне байланысты стандарттау жұмыстары жүргізілді. Бұл – эксперименттің келесі кезеңінде өтетін белсенді психологиялық әсер ету тәсілдерін анықтауға жол ашады.

Зерттеудің екінші кезеңінде сыналушылардың серіктесіне қатынасын өзгерту арқылы, тұлғааралық қақтығыстардағы шиеленісті шешудің психологиялық тәсілдері іске қосылды. Эксперименттің бірінші кезеңінде алынған нәтижелерді түбегейлі зерттеу негізінде, қақтығыс түйінін тарқатуға жағымды ықпал ету шарттары қарастырылады. Қалыптастыру экспериментінде сыналушылардың «бастапқы қалыптарын» реттеу мақсатында, практикалық психологияның белсенді әдістерімен қатар, коучингтік технологиялар да қолданылды. Мәселен, сыналушы психикасының икемділігін дамыту үшін, сезім анализаторларын белсендендіруге бағытталған психогимнастикалық жаттығулар; өзара қарым-қатынас пен бірлескен әрекет дағдыларын арттыру үшін, топтық және жұптық тренингтер, сыналушы бойындағы кернеуді азайту және қысымды жою, «толымсыздық кешенінен» арылу мақсатында, психотерапиялық сеанстар, сондай-ақ, ой-санасын кеңейту мен жауапкершілігін жақсарту үшін «Құндылықтарды әрекетке айналдыру», «Жауапкершілік шектері», «Декарт координаты» сынды коучингтік технологиялар жүргізілді. Бұлардан өзге, 4 апта көлемінде, сыналушылардың өз беттерінше орындаулары үшін, жүйелі түрде «үй тапсырмаларын» беріп, кері байланыс жүргізіліп отырды.

Зерттеудің осы кезеңінде атқарылған жұмыстардың нәтижесінде, сыналушылардың тағаттылық және сыйысу дәрежелерін өлшеу арқылы, психологиялық үйлесімділік шамасы анықталды. «Үйлесім шеңбері» тәсілі арқылы шкалалау кезінде сабырлылық, ұстамдылық, төзімділік, байыптылық, серіктеспен сәйкестік дәрежесі, серіктесті түсіну дәрежесі, серіктесті қабылдау деңгейі, серіктесті бағалау параметрлары бойынша өлшенді. Бақылау экспериментінің нәтижесі сыналушыларда тағаттылық қасиетінің артқанын және қарсыласын қабылдау дәрежесінің едәуір ілгерілегенін көрсетті. Атап айтар болсақ, «сабырлылық», «ұстамдылық», «төзімділік», «байыптылық» сынды қасиеттердің өлшемі орташа есеппен 21 %-ға жоғарылаған. Ал қарсыластарын қабылдау және өзіндік даму арқылы, оларға оң көзқарас 18%-ға өзгерген; нәтижесінде қарсыластар серіктестерге айналған. Демек, эксперимент тиімділігін анықтау арқылы, зерттеу болжамының расталғаны туралы қорытынды жасауға болады.

Зерттеу міндеттерін жүзеге асыру барысында сыналушылардың нысанаға қатынасы екі форматта қарастырылды: серіктесіне қатысты және ортақ әрекетке байланысты. Қалыптастыру экспериментінде жүргізілген белсенді психотерапиялық әсерлерден кейін, сыналушылардың дүниетанымы мен қабылдау сфераларының кеңеюінен, тұлғалық өзіндік өзгерістері жүзеге асырылды. Ал, бұл өз кезегінде олардың серіктестерін өз дәрежесінде қабылдап, мойындауын дамытып, бірлескен іс-әрекет үрдісіне қатынасын жеңілдетті. Нәтижесінде, нысанаға қатынастың трансформациялануы арқылы, қақтығыс шиеленістері шешілді.

Сонымен, жеке жауапкершілікті арттыру және ой-сананы дамыту арқылы, тұлғааралық қарым-қатынастар жүйесіндегі қақтығыстар нысанына қатынасты өзгертуге бағдарланған зерттеу, ұжым ынтымақтастығына қол жеткізу негізінде, орта табыстылығын қамтамасыз етуге болатынын дәлелдеді. Демек, тұлғааралық қақтығыстар үрдісінде адамдардың бірін-бірі түсіну, қабылдау, мойындау барысында, тағаттылық қасиетін жетілдіру нәтижесінде келеңсіздіктерді келеліліктерге ауыстыру мүмкіндігі расталды.



## **Қорытынды**

Ғаламдық өзгерістер қарқынды түрде әрі өте жылдам жүруде. Кеңістік қуатымен қатар даму адамның табиғатпен үндестігін қажетсінеді. Мұндай үйлесім ғарыштың тербеліс жиілігіне сәйкестік арқылы орнығады. Бұл – адам табиғатының айтарлықтай өзгеруін талап етеді. Мақала аясында ұсынылған негізгі концепт – тұлғааралық қақтығыстар нәтижесінде, адам бойындағы қуатын өзін өсіруге бағыттауды меңгеруі. Сонда оның күші зая кетпейді және жоюға емес, жасампаздыққа жұмсалатын болады.

Қақтығыстар көп ретте көзқарастардың соғысы және ой-өрістердің тартысы болып табылады. Оның негізінде өзара түсініспеушілік пен келіспеу жатыр. Олардың қайнар көзі – өзімшілдік. Адамдар жанының қасандығы, олардың бойындағы тоңмойындық және ой орашолоқтығы қарым-қатынас үрдісінде икемсіздік, бірбеткейлік сынды келеңсіз мінез бітістерінің дамуына әкеледі. Мұндай біржақтылық ұрыс-керісті жағдайлардың ушығуына ықпал етеді. Дана халқымыз бір күн ұрыс шыққан үйден қырық күн ырыс кететінін өсиет етіп қалдырған. Қақтығыстың жойқын әсері туралы осындай аталы сөзден, оның айналасына тигізетін зияны білінеді. Сондықтан, қоршаған ортаның саламатты болуын қамтамасыз ете отырып, ұлт сапасын арттыруға қарқынды түрде ден қою қажеттігі – ұсынылған мақала аясында жүзеге асырылған зерттеудегі келесі концепт.

Бұл күнде қалың бұқараның рухани дамуға деген талпынысы мамандар арқылы емес, псевдопсихологтар тарапынан қанағаттандырылып жатқаны шындық. Психологиялық сауаты аз адамдардың дүмше молдалар секілді, халықты адастырмасына кім кепіл?! Әсіресе мұндай ықпалға ауыл адамдары, соның ішінде қазақ әйелдері жылдам ереді. Халықтың сенімін мұқалту салдарынан туындаған қақтығыстар салдары мемлекеттің ішкі бірлігіне нұқсан келтіреді. Сондықтан, осы мақалада қақтығыстарды шешу үрдісін, халықтың жағдайға қатынасын өзгерту өресін дамыту арқылы реттеу қарастырылды.

Жалпыадамзаттық құндылықтармен үндестікте даму ұзақ мерзімді стратегия болғанымен, «тап қазір және осы арада» қағидасын ұстану тұлғааралық қақтығыстарды шешу жүйесін барынша оңтайландыруды қажет етеді. Инклюзивті қоғамда тұлғалық-әлеуметтік қақтығыстар жүйесі толеранттылық ахуалына негізделіп, шешіледі. Сондықтан, қақтығыстарды шешу барысында, нысанаға қатынасты трансформациялау басымдығы үстемдікке ие болуы шарт. Бұл стратегия «индивидтің жеке шекарасын сақтау» қағидатынан басталып, өзара қабылдау, қарым-қатынастағы мәнерлі белгілер және ішкі түйсіктің ең бір нәзік иірімдерін барынша терең сезіне білуге баулитындығымен құнды болып табылады.

## ***Пайдаланылған әдебиеттер тізімі***

### ***References***

1. Tokayev K.K. *New Kazakhstan: the path of renewal and modernization.* – A., 2019.
2. Yassawi A. *Diwani Hikmet.* - Turkestan., 2021. - 191 p.
3. Turdalieva Sh.T. *Communication is an effective means of socialization of the individual.* - Taraz, 2019. – 211p.
4. Makashkulova G.B., Yesekeev S.E. *Psychological and pedagogical aspects of family conflicts. Collection of the international scientific and methodological conference "The state and prospects of development of domestic and world psychology".* - Almaty: Al-Farabi Kazakh National University. 2020., - 279-281 pp.
5. Ospanbayeva M.P. *Features of the application of The Theory of Relativity in psychology. Bulletin of the Kazakh National Pedagogical University: psychology series.* - Almaty, №2 (63), 2020. – 69-75 p.
6. Dilts R. *Strategy geniev. Volume 2. Albert Einstein: specific psychological aspects* [http://www.libma.ru/psihologija/strategii\\_geniev\\_tom\\_2](http://www.libma.ru/psihologija/strategii_geniev_tom_2)
7. Matthijs J. Koornstra. *Changing Choices Psychological Relativity Theory.* ISBN 978 90 8728 018 5 NUR 770, Leiden University Press, 2007. – 301-398 p.



8. Sarybekova Zh.T., Turdalieva Sh.T., Sagyndyk I.E. *Theoretical and methodological foundations of morality in regulating the psychological situation in the team. Bulletin of KazNU: Psychology and sociology Series, №1 (76), 2021. – 113-124 p.*
9. Levin S. *Conflict resolution: from conflict to cooperation. – M., 2008. – 246 p.*
10. Leonov N.I. *Psychology of conflict resolution. – Yaroslavl., 2002. – 445 p.*