

МРНТИ 15.01.11

<https://doi.org/10.51889/2020-1.1728-7847.51>

А.Қ. Егенисова¹, Т.Б. Смағұлова²

^{1,2} Ш.Есенов атындағы КМТИУ

ТҰЛҒА ПСИХОЛОГИЯСЫНДАҒЫ ҚАҚТЫҒЫСТАР ПРОБЛЕМАСЫНЫҢ ӨЗІНДІК ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ

Аңдатпа

Бұл мақалада тұлға психологиясындағы дау-дамай, қақтығыс проблемалары, психолог-педагог ғалымдардың қақтығысқа берген анықтамалары, зерттеулері мен шығу себептері, қақтығыстың өзіндік даму динамикасы және кезеңдері сөз болады. Тұлға арасындағы қақтығыстарды басқарудың әдістері мен қақтығысты ситуациядағы қимыл-әрекеттің негізгі стиліндеріне де талдау жасаған.

Кілтгі сөздер: дау-дамай, қақтығыс, тұлғааралық қақтығыстар, қақтығыстың шешілуі, қақтығыстық жағдаят, әлеуметтік қақтығыс, толеранттылық, ынтымақтастық, келісім, мәмілеге келу.

Yegenissova A.K.¹, Smagulova T.B.²

^{1,2} CSUTE named after Sh.Yessenov

SPECIFIC ASPECTS OF THE CONFLICT PROBLEM IN PERSONALITE PSYCHOLOGY

Abstract

This article discusses conflicts in personality psychology, conflict problems, conflicting definitions of psychologists and educators, research and causes, dynamics and stages of conflict self-development. They also analyzed methods of managing conflicts between people and the main styles of conflict management.

Key words: conflict, interpersonal conflicts, conflict resolution, conflict situation, social conflict, tolerance, cooperation, agreement, compromise.

Егенисова А.К. ¹, Смағұлова Т.Б. ²

^{1,2} КГУТИ имени Ш.Есенова

ОСОБЕННОСТИ ПРОБЛЕМЫ КОНФЛИКТА ПСИХОЛОГИИ ЛИЧНОСТИ

Аннотация

В данной статье рассматриваются конфликты в психологии личности, конфликтные проблемы, конфликтные определения психологов-педагогов, исследования и причины возникновения, динамика и этапы саморазвития конфликта. Были также проанализированы методы управления конфликтами между людьми и основные стили управления конфликтными ситуациями.

Ключевые слова: конфликт, межличностные конфликты, решение конфликтов, конфликтная ситуация, социальный конфликт, толерантность, сотрудничество, соглашение, компромисс.

Ғылыми-әдістемелік, педагогикалық-психологиялық әдебиеттерде ғылыми халықаралық термин – конфликт қазақ тілінде қақтығыс, егесу, керісу, жанжал, дау-жанжал, тартыс деген мағыналарда жиі қолданылады. Дау – дамай, қақтығыс жер бетінде тіршіліктің пайда болуымен қатар дамыды десек қателеспейміз, өйткені тіршілік иесінің сұрыпталып, сақталуы үшін, тіршілік етуін жалғастыру үшін күрес жүргізуге тура келді. Ежелде конфликтінің пайда болу себебі билік үшін, тіршілік үшін күрес соғыстары болған. Қытай ойшылы (б.э.д. VI-Vғ.ғ.) Лао Цзы: «Барлық тіршіліктің дамуы – инь мен янь энергияларының үйлесімділігінде», - деп тұжырымдаған [1].

5. Дау – дамай, қақтығыс дегеніміз – қарама-қарсы бағытталған мақсаттардың, қызығушылықтардың, ұстанымдардың, ой-пікірлердің, құндылықтардың қақтығысы. Жалпы «конфликт» сөзі (conflictus) латын тілінен енген, тікелей мағынасы – дау – дамай (қақтығыс). Адамның өмірі қақтығыссыз өте алмайды, өйткені адам болған соң өзінің пайымдауы, өз көзқарасы, өз түсінігі болады. Бір мәселеге

екі адам екі жақты қарайды. Басқа сөзбен айтқанда, дау – дамай – екі не одан да көп индивидтің немесе топтың қарама – қарсы жақтың белгілі бір мақсатқа жетуіне, қызығушылығының қанағаттандырылуына әдейі бөгет жасау немесе оның көзқарасын, әлеуметтік ұстанымын өзгерту процесі.

Қақтығыстар қазіргі әлеуметтік және саяси өмірдегі маңызды құбылыстардың бірі. Қақтығыстық процесстерді көпшілік қолдай бермейді, бірақ оған қатысушылар жасы мен жынысы жағынан ерекшеленбейді. Қақтығысушы тараптар үшін шығындары минимальды болатын пайда болған қақтығыстарды шешу үшін, күнделікті білімдерді пайдалану жеткіліксіз. Бұл қақтығыстың кумулятивті сипатымен түсіндіріледі, яғни әрбір агрессивті іс-әрекет жауапты әрекетке немесе кекшілдікке жетелейді.

Барлық қақтығыстар адамның ішкі өмірі ерекшелігіне, сонымен қатар оның әлеуметтік қатынастарына негізделген психологиялық құрылымдардан тұратыны белгілі.

Қоғамда болып жатқан әлеуметтік процесстерді қақтығыстардың маңызды әлеуметтік мәселе болып табылатынын зерттеулерде көрсетті. Бұл бірқатар себептермен шарттасқан: қақтығыс феноменінің күрделілігі, сонымен қатар оның пайда болуын бірнеше мәнде түсіндірген.

Бірлестік және келісім болған жерлерде де қақтығыс болады. Басты мәселе қақтығыссыз күйге оралу емес, қақтығыспен өмір сүре отырып, оның белгілі бір шеңберде даму жағдайларында өзіне ынталандырушы ықпалы туралы есеп беру және осы шеңберден шығып кеткен жағдайда оның бұзылыстық сипатын сезіну. Әлеуметтік және психологиялық қақтығыстар адам мінез-құлқын негізінен екі теориялық тұжырымға негізделіп отырып сипаттайды. Зерттеудің бірінші бағытында, қақтығыс-дамудың нормативті заңдарына ие және әлеуметтік жағдайдың жеке түрлері болып табылады.

Ғылыми-педагогикалық және психологиялық туындыларға сүйене отырып, қақтығыстың мынадай түрлерін атауға болады: «тұлғааралық қақтығыстар, отбасындағы (ерлі-зайыптылар) қақтығыстар, басшы-бағынушылар» арасындағы қақтығыстар, әлеуметтік топтар арасындағы қақтығыстар, саяси және мемлекетаралық қақтығыстар және т.б.

Сонымен қатар, педагогикалық мамандыққа қатысты «педагогикалық еңбек, қызметтегі қақтығыстар», инновациялық (жаңалықтар енуімен байланысты) қақтығыстарды өз алдына бөліп жеке қарастыруға да болады.

Қақтығыс, конфликт адамдар арасындағы қарым-қатынас психологиясының негізгі бір компоненті болғандықтан сол ұнамсыз қатынастың келіп шығу себептері, факторлары, жағдайлары, оның түрлері, технологиясы мен механизмі, көріністері, дамуы немесе тежелуі, оларды болдырмау немесе шешімін табу жолдары сияқты мәселелерге жан-жақты тоқталамыз. Мамандық саламызға сай тұлғааралық қақтығыстар мәселесі терең де жан-жақты қамтылады.

6. Әр адам өзінің өмірлік жинаған машығына байланысты, өз пайымдауына байланысты кездесіп жатқан конфликтіні өз көзқарай тұрғысынан шешеді. Адамның әлеуметтік ортада өмір сүруі, әртүрлі әрекет түрлерімен шұғылдануы үнемі қоғамдағы өзге адамдармен тығыз қарым-қатынаста болып отыратындығын көрсетеді. Қақтығыс, бір-бірімен ренжісу әрбір адамның өзіндік кісілігін, талап-тілегін, өзгелердің мойындауын, онымен санасуын, талап етуінен туады. Осы бағытта әрбір адам өзінің басқа адамдар алдындағы мұқтаждығын қанағаттандырып, өзгелерге бойындағы күш-қуаты мен қабілетін көрсеткісі келеді.

7. Қақтығыс субъектісіне оған қатысушы индивид, топ не ұйым жатқызылады. Қақтығыс тың себептеріне қарама-қайшылықтың өрши түсуіне, қақтығыстың пайда болуына әкелген шарттар, жағдайлар жатады. Әрбір қақтығыстың уақытына және кеңістігіне байланысты сипаты бар. Қақтығыстың өзіндік даму динамикасы және кезеңдері [2]:

1. Қақтығысқа дейінгі қарым-қатынастар, шешілмей жатқан мәселелердің жиналып көбеюі, қарым-қатынастың кернеуліктері;

2. Қарама-қайшылықтардың өрши түсуі, қарым-қатынаста тұрақты жағымсыз (негативті), кейде агрессивті психологиялық жағдайдың болуы;

3. Қақтығыстық жағдаят, оқиға, субъектілер арасындағы түсініспеушілік және ашық түрдегі дау – дамай;

4. Қақтығыстың шешілуі;

5. Қақтығыстан кейінгі кезең, қақтығысқа қатысушылар арасындағы қарым – қатынастың жаңа мазмұны мен сипатының пайда болуы;

8. Әлеуметтік қақтығыс типологиясы:

9. Әлеуметтік қақтығыстар бірнеше белгілері бойынша жіктеледі. Мысалы, қақтығыс шешілуіне байланысты толық шешілген, жартылай шешілген және шешілмеген болады. Қатысушы субъектілердің санына қарай: тұлға ішіндегі, тұлғааралық және топаралық. Әлеуметтік-психологиялық зерттеулерде кең

тараған эмоциональдық және іскерлік дау-дамайлар бар. Қақтығыстың көріну формасына байланысты: ашық, латентті және потенциалдық.

10. Элеуметтік жүйені дамытудағы рөліне орай қақтығыстар бітістіруші (конструктивті) не бұзақы (деструктивті) болып ажыратылады.

11. Бітістіруші қақтығыс – жүйенің өзгермелі қоршаған орта шарттарына икемдесуге қолайлы жағдайлар жасауда жәрдемін көрсетеді, ал бұзақы қақтығыс – белгілі құрылым тиімділігін төмендетіп, оның біртіндеп жойылуына себепші болады.

Психолог-ғалымдар тұлғааралық қақтығысқа мынадай анықтамалар береді [3]:

«Екі күшті, бірақ қарама-қарсы бағыттағы пікір-көзқарастың қақтығысуы, тартысы» (А.Лурия);

«Тұлғаның терең және өзекті себеп (мотив) және қатынастардан қанағаттанбау нәтижесі» (В. Мерлин);

«Санада ерекше құндылықтар ретінде қалыптасқан екі ішкі сезім-түсініктің тоқтығысуы» (Ф.Василюк және т.б.);

Субъектілердің өзара әрекетіне қарай отбасындағы қақтығыстар былайша бөлінеді: ерлі-зайыптылар арасындағы, ата-аналар мен балалар, ерлі-зайыптылар мен олардың ата-аналары, әкелер (аталар) мен немерелер арасындағы қақтығыстар (бұл туралы жан-жақты осы тақырыпты өткенде беріледі).

Басшылар мен оған бағынушылар арасындағы өзара қарым-қатынас ғылымда да, практикада да өзекті мәселе. Мұнда басқарудың стилі, басшының абыройы, сый-құрметі, ұжымда социал-психологиялық жағдай-климат жасау мәселелері үлкен мәнге ие болады.

Басшы мен бағынушы арасындағы қақтығыс себептері объектив және субъектив түрде кездеседі.

Объективті себептері [4]:

– қатынастың субординациялық характері функциональды және тұлғалық қатынас арасындағы қарама-қайшылық әрқашан да қақтығыс тудырады;

– «Тікелей басшы-бағынушы» арасында әрқашан да қақтығыс бар;

– борыш, құқық пен міндет тең болуы қажет;

– басшының сезім және кәсіптік жағдайда бейімделгенінің күрделілігі және т.б.

Субъективті себептері:

– басқарушыға тән себептер: дұрыс басқара алмау, мамандықтың төмендігі, еңбек стимулын ұйымдастыра алмау т.б.;

– тұлғалық себептер: қатынас жасау мәдениеті төмендігі, өз міндетін шын ықыласпен орындамау, бастыққа жағымпаздану, жеке психологиялық ерекшеліктері және бастық пен бағынушылар келіспеушілігі (қарсы келу, эмоциялық тұрақсыздық, күйіп-пісу, өзін жоғары ұстау, кейбір мінез-құлықтарының ұнамсыздығы және т.б.);

– қақтығыстың тұлғалық себептері, олардың жеке психологиялық ерекшеліктерімен байланысты (екі тұлға арасындағы) .

Бұның себептер төмендегідей:

– өзгенің мінез-құлқын, қимыл-әрекетін төзімсіз деп бағалау;

– элеуметтік-психологиялық қабілет-мүмкіндіктерінің төмен деңгейде болуы;

– басқаларды сыйлау, құрметтеу қабілетінің жетіспеуі (эмпатияның нашар дамуы);

– өзін өзгеден жоғары деңгейде санау, есептеу, сынақ нәтижесінде өзгелерді жоғары кемсіту,

кекету, жоғары талаптар қою;

– темпераменттің холерик типі қасиеттерінің болуы және т.б.

Қақтығыстардың келіп шығу себептері мен факторлары да түрліше болуы мүмкін. Қақтығыстардың келіп шығуы және дамуы 4 топ факторлар мен себептерге негізделеді. Олар: объективтік, ұйымдастыру-басқару, тұрмыстық-психологиялық және жеке тұлғалық:

Қақтығыстың объективтік себептеріне адамдардың тұрмыстық жағдайдағы өзара қимыл-әрекеттері, яғни олардың қызығу, көзқарас, пікір, ұстанымдардың қақтығысуы жатады. Объектив себептері қақтығыстық жағдайды тудырады. Ал субъектив себептер қақтығыс мүшелерінің (оппонеттер) жеке психологиялық ерекшеліктермен байланысты, яғни қақтығыс тудыратын, сол қақтығыс арқылы объектив қайшылықтарды шешуге бағытталған жеке психологиялық қасиеттерімен ерекшелінеді. Әрқандай ситуация (жағдайда) оны қақтығыспен және қақтығыссыз шешуге мүмкіндік болады.

Сонымен қатар, адамдар жасайтын өңірлерде экологиялық жағдайлардың нашарлауы, әртүрлі төтенше апат жағдайлары және т.б. қақтығыстардың келіп шығуына себеп болады. Қақтығыстың ұйымдастыру – басқару себептеріне – ұжымдар, ұйымдар және топтар құрылуымен, дамуымен және қызметімен байланысты болған жағдайлар жатады. 4 түрлі себептерді көрсетуге болады. Олар:

Құрылымдық-ұйымдастыру – яғни ұйымның құрылымының сол еңбек түріне сай келмеуі. Ұйымның құрылымының мақсат-міндеті талаптарға сай болуы қажет. Кері жағдайда ондағы жеке тұлғалар (басшылар және топтар арасындағы қақтығыс күшейе түседі. Жалпы өнім төмендейді. Сондықтан да ұйымның құрылымын жасауда, жобалауда олқылыққа жол бермеу қажет. Ұйымдағы тапсырма, міндеттер анық, шеберлікпен ұйымдастырылмаса қақтығыс, қиыншылықтар молая түседі [5].

Функциональдық-ұйымдастырушылық ұйымының сыртқы ортамен тиімді функциональдық байланыстары төмендегенде, ұйым ішіндегі бөлімдер мен жеке құрылымдар арасындағы байланыс бұзылғанда, жеке жұмысшылар арасындағы сыйластық, түсінушілік төмендегенде қақтығыстарға себеп болады.

Жеке тұлғалық-функциональдық – лауазымдағы қызметке, басшылардың өз мамандығына, адамдық, моральдық қасиеттерімен сай келмеу себебі. Мұндай ұжымда бастық пен қызметкер, мамандар, жұмысшылар арасында қақтығыстық болуы сөзсіз.

Ситуациялық-басқарушылық – ұйым басшысы, оған бағынушылар тарапынан қате шешім мен қаулылардың қабылданыуына байланысты қақтығыстар себебі. Басшының орынсыз шешімі оған мойынсынушылардың наразылығын тудырады.

Әрбір әлеуметтік топтардағы сияқты жалпы білім беретін мектептерге де әртүрлі қақтығыстар тән. Педагогикалық сала жеке тұлғаны мақсатты түрде қалыптастыру, әрекетінің жинақталған түрі яғни өмірде көрініс табатын барлық тәжірибені оқушылардың санасына сіндіру, дағды, іскерліктерді қалыптастыру. Сондықтан да мұнда педагогтар, ата-аналар және оқушылар үшін қолайлы, ұнамды, жағымды педагогика-психологиялық жағдай жаратылған болуы қажет.

Ағартушылық саласында 4 субъектің қызметі өз бірлестігін, өзара ықпалдастығын таба білуі қажет: Оқушы, оқытушы, ата-аналар және басқарушы (әкімшілік), олар арасында өзара қақтығыстар жүзеге келу ықтималы бар. Оқыту мен тәрбие процесі, әрқандай даму сияқты, қақтығыссыз және қайшылықсыз өтпейді. Балалармен қақтығысқа келу, реал өмірдің бір құрамы ретінде көрініс табады.

Психолог М.Рыбакованың пікірінше оқытушы мен оқушы арасында қақтығыстың төмендегідей түрлері кездеседі. Қызмет, лауазымымен байланысты қақтығыстар, олар көбінесе балалардың үлгерімімен байланысты, сабақтан тыс тапсырмаларды нашар орындауымен немесе орындамауымен байланысты пайда болады [6].

Оның себептері әртүрлі болуы мүмкін: Шаршау, оқу материалдарының қиындығы мен күрделілігі, оқытушының орынсыз ескертулер беруі және т.б. Іс-әрекет, өзін ұстай білмеуден, құлықтағы ұнамсыз көріністерден келіп шығатын қақтығыстар. Яғни оқушылардың мектепте және мектептен тыс кезде өзін ұстай білу қағида, ерекшеліктерін бұзуы.

Ол ұнамсыз әрекеттердің себептері әртүрлі болуы мүмкін. Кейде оқытушы ол себептерді анықтамай тұрып, оқушыға баға береді, жазалауға әрекеттенеді. Қатынастағы қақтығыстар яғни оқытушы мен оқушының эмоциялық көңіл-күйімен, тұлғаның мінез-құлқымен байланысты жүзеге келетін қақтығыстар. Мұндай жағдайда оқушының жеке тұлғалық мәні іске түседі, оларда оқытушыға деген ұзаққа созылатын наразылық, келіспеушілік, ұнамсыз пікір пайда болады. Олар арасындағы өзара қатынас ұзақ мерзімге бұзылады.

Оқытушылар қақтығыстарды басқаруда мынадай негізгі ұсыныстар беріледі:

- өз эмоциянды бақылауда объектив болу қажет, оқушыларға өз пікір, көзқарастарын түсіндіруге, дәлелдеуге мүмкіндік берген мақұл, оларды «сөйлетіп алу» қажет;
- оқушыға өз пікір, түсінігінді, ойыңды баса көктеп өткізуге әрекеттенбеу (мысалы, «мен сені білемін», «сен мені алдамайсың ба?» және т.б.);
- оқушыны балағаттап, кемсітпеу, қапа етпеу (кейінгі әрекеттердің барлығы бекер, зая кетеді);
- оқушыны сыныптан шығарып жіберуге әрекеттенбеу керек;
- қақтығыс жөнінде мүмкіндігінше бастықтарға жеткізбеуге әрекеттену керек;
- оқушының дөрекі әрекеттеріне дөрекілікпен жауап қайтармауға әрекеттену қажет (өз құрмет-абыройыңды төккен болсын). Оның жеке тұлғалық абыройын төкпе, аяқ асты қылма, жанұясын қоспа, тек оның анық нақты әрекеттеріне баға беру;
- қайшылықтың шешілу нәтижесінің дұрыс-бұрыстығына қарамай, қатынасты жалғастыруға әрекеттену қажет (қақтығыс жөнінде өз өкінішінді, пікіріңді айтып отырма);
- оқушылармен қақтығыстың болуынан қорқпау, қашпау керек, оларды тиімді шешудің инициативасын жылдам өз қолыңа алуға әрекеттену керек.

Табиғатта, әлеуметтік ескінің орнына жаңалық кіріп келуі әрқашанда объективті құбылыс. Сондықтан да жаңалық пен ескілік арасындағы қарама-қайшылықтардың көрініс табуы табиғи және

мәңгілік мәнге ие. Көп жағдайда бұл қайшылықтар қақтығыстарға айналатыны да белгілі. Әрқандай құбылыстың даму сатысында онда болып жататын өзгерістердің мерзімі, тездігі және көлемі әр түрлі деңгейде көрінеді. Ол өзгерістердің мән-мазмұнына, өмірге қажеттілігіне қарай олардың сақталу мерзімі, құндылығы, қарқыны арта түседі, соған орай қақтығыстар туындауы да жиілейді.

Жаңалықтар енуімен байланысты болған инновациялық қайшылық, қақтығыстардың мынадай түрлері және келіп шығу себептері болады: Тұлғааралық инновациялық қақтығыстар – бұл енгізілген жаңалықтың қолдаушылары мен қарсыластары арасындағы қарсы әрекеттер, яғни қарсыластар мен қолдаушылар арасындағы ұнамсыз көңіл-күй, түсініспеушілік тер болуы мүмкін.

Қақтығысты шешудің жолдарымен айналысатын мамандардың көбі, қақтығысты басқару процесі көптеген факторларға байланысты, олардың көпшілік бөлігі басқару әсеріне оңайлықпен берілмейді. Мысалы, жеке тұлғаның көзқарастары, индивидтердің, топтардың қажеттіліктері мен мотивтері.

Қалыптасқан стереотиптер, түсініктер, ырымдар шешімді қабылдаушылардың әрекеттерін жоққа шығаруы мүмкін. Қақтығыстың түріне қарай шешімдерді іздеумен әртүрлі салалар айналысуы мүмкін: ұжымның басшылары: персоналды басқару саласы, психолог және әлеуметтанушы бөлімі, кәсіподақ ұйымы, милиция, сот.

Қақтығыстың шешімдері: қақтығысты тудырушы себептерді тұтасымен немесе жекелеп жою болып табылады, сонымен бірге оған қақтығысқа қатысушы жақтардың мақсатын өзгерту де жатады.

Қақтығысты басқару – бұл қақтығысты тудырушы себептерін жоюға (минимизациялауға) қатысты бағытталған әсер, немесе қақтығысқа қатысушы жақтардың қимыл-әрекетін өзгерту.

Қақтығысты басқарудың көптеген әдістері бар. Үлкейте отырып оларды, әр қайсысының өзінің қолдану ережесі бар саласы болатын, бірнеше топшалар түрінде көрсетуге болады.

- тұлға ішіндегі: яғни жекелеген тұлғаға әсер тетін әдістер.
- құрылымдық, яғни ұйымдастыру қақтығыстарын жою әдістері
- тұлға аралық әдістер немесе қақтығыстағы қимыл-әрекеттің стилі.
- келіссөздер.

– жауап ретіндегі агрессивті қимыл-әрекеттер, әдістердің бұл тобы тек шектен тыс шығып кеткен жағдайда ғана, барлық мүмкіндіктер таусылған кезде ғана қолданылады.

Адамдар арасындағы іскерлік қатынастың рационалды әдісіне болып ауызша және телефон арқылы сөйлесу жатады. Ауызша қатынастың келесі түрлері көрсетіледі: әңгіме, дискусиялар, таластар. Ал жазбаша іскерлік қатынастың түрлеріне көбінесе іскерлік хат, өтініш, өмірбаян, мінездеме, түсініктеме, доверенность, протокол т.б.

Қақтығысты ситуацияны жасаудың басында немесе қақтығыстың өзінің жүзеге асуының басында оған қатысушы жақтар, форманы, өзінің бұдан кейінгі қимыл-әрекетінің стилін, таңдау қажет, және бұл олардың қызығушылықтарына неғұрлым аз дәрежеде ықпал етуі керек.

К.Томас және Г.Килмен қақтығысты ситуациядағы қимыл-әрекеттің бес негізгі стилін бөліп қарастырады [6]:

- бейімделушілік, орын беру;
- бас тарту;
- қарама-қарсы күрес;
- әріптестік қызмет;
- келіссөзге келу.

Шиеленіскен жағдайларды алдын алу, оны басқара білу, ұжымдағы психологиялық ахуалдың сақталуы үшін түрлі әрекеттер қолданылады:

- шиеленісті жағдайлардан шыға білу, шиеленісті алдын алу;
- қарсы жақтағыларды ортақ келісімге келуге икемдеу;
- толеранттылық;
- ынтымақтастық;
- келісімге, мәмілеге келу (компромисс)
- шиеленісті жағдайды тиімді шешудің жолдарын қарастыру;
- «оқытушы-студент» қатынасын сақтау.

Күнделікті өмірде адамдардың өзара түсінісіп, бірлесе отырып қызмет атқаруы үшін олар біріне-бірі сенім артып, жұмыла іс атқаруы – ұжымдағы жағымды психологиялық ахуал орнатуға тәуелді болып отыратындығы өмір тәжірибесінде дәлелденген жәйт. Осы тұрғыдан қалайда қарсыластардың өзара қарым-қатынасындағы ұнамсыз жәйттер кез келген істің алға басуы үшін аяққа тұсау саларлық кедергі екені кімге болса да жақсы атақ әпермейтіні мәлім.

Кедергілерді женудің тәсілдерін таңдау өз кезегінде, және тұлғаның эмоционалды тұрақтылығына, өз көзқарастарын қорғау құралдарының болуына, биліктің және басқа көптеген факторлардың көлеміне тәуелді. Психологиялық түзету жұмысының мақсаты қақтығысты жағдайларды шешуге, алдын алуға, өзара үйлесімді қатынас орнатуға және тб. сипатта ұйымдастырылады.

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі:

1. Корнелиус Х., Фэйр Ш. *Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты.* – М.: Стрингер, 2002.
2. Скотт Дж. Г. *Сила ума. Способы разрешения конфликтов.* – СПб: ВИС, 1994. *Социальные конфликты.* – М.: ИС РАН, 20024
3. Вишнякова, Н.Ф. *Конфликтология : учеб. пособие / Н.Ф. Вишнякова.* – 2-е изд. – Минск: «Университетское», 2006.
4. Самоукина, Н.В. *Практический психолог в школе : лекции, консультирование, тренинги / Н.В. Самоукина.* – М. : Изд-во Института психотерапии, 2005.
5. Семенова, Е.М. *Тренинг эмоциональной устойчивости : учеб. пособие / Е.М. Семенова.* – 2-е изд., доп. – М. : Изд-во Института психотерапии, 2010.
6. Шейнис, М.Ю. *Рабочая книга психолога организации / М.Ю. Шейнис.* – Самара: Издательский дом «Бахрах-М», 2005.