

М.П.Оспанбаева* 

Психология ғылымдарының кандидаты, доцент
М.Х. Дулати ат. Тараз өңірлік университеті
Тараз, Қазақстан
Omachabbat@mail.ru

Г.Ү. Оралымбетова 

магистр, аға оқытушы
М.Х. Дулати ат. Тараз өңірлік университеті
Тараз, Қазақстан
Oralymbetova-g@mail.ru

ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ҚАТЫНАС ТЕОРИЯСЫ АЯСЫНДА ТҮЛҒААРАЛЫҚ ҚАҚТЫҒЫСТАРДЫ ШЕШУДІ ЗЕРТТЕУ

Аңдатпа. Мақалада тұлғааралық қақтығыстарды психологиялық қатынас теориясы аясында шешуді зерттеу жолдары талданды. Экспериментке қатысқан жұптардың өзара қарым-қатынастарындағы шиеленістер деңгейі, субъектілердің өздерінің бағалаулары бойынша анықталды. 2 ай мерзімінде жүргізілген психотерапиялық әсерлерден кейінгі нәтижелерді де, сынаушылар дербес анықтау мүмкіндігіне ие болды. Зерттеу барысында тұлғааралық қақтығыстар сипаты көріну дәрежелеріне, мерзіміне, өзара қатынас мазмұнына қарай топтастырылды. Қақтығыстар үрдісінде екеуара шиеленістердің шешілу дәрежесі «жасырын мерзімнің» ұзақтығына қатысты екені белгілі болды. Күрт тұтанып, тез өришитін және респонденттердің өте даулы деп таныған жанжалдары психотерапиялық әсерге оңай икемделетіні анықталды. Ал, керісінше, ашық дау-дамай көрінісі білінбейтін және тым жоғары өршу дәрежесінде емес деп бааланатын қақтығыстардың қажырлы араласуды қажет ететіні қорытындыланды. Зерттеу М.Х. Дулати атындағы Тараз өңірлік университетінде жүргізілді. Эксперименттердің аралық нәтижелері Жамбыл облысы психологтарының «Медиацция институтын дамытудағы психологиялық қызметтің рөлі» тақырыбындағы семинарында баяндалып, талқыланды.

Тірек сөздер: қақтығыс, қатынас, трансформация, тұлғааралық, жанжал, жауапкершілік, мінез-құлық, құндылық.

Кіріспе. Тұлғааралық қақтығыстарды шешудің заманауи психологиялық стратегиясы – орын алған келеңсіздікке жеке қатынасты өзгерту. Адам мінез-құлқы сырқы әсер ықпалынсыз немесе сол әсерге өзіндік қатынасыз өзгермейтіні белгілі. Классикалық физиканың заңдылығы бойынша «егер оған күш әсер етпесе, жансыз зат әрқашан біркелкі және тұрақты жылдамдықпен қозғалатыны» анық. Демек, үдеу заңының негізінде, жылдамдықтың өзгеруіне әкелетін шама күш болып табылады. Ал, енді осы постулатты психологиялық кеңістікке трансфор-

мациялағанда, оның адам мінез-құлқына қатынасы қандай деген сауал туындайды [1].

Адам әлеуметтік тіршілік иесі болғандықтан, оның мінез-құлқына айналдырылған жандарды қабылдау әсер етеді. Оның басқаларды қалай және қаншалықты қабылдайтыны немесе бірін-бірі бағалаулары, өзара түсінісу деңгейі, тіл табысу дәрежесі, т.б. субъективті факторлар тұлғааралық қатынастарды анықтайды. Ал өзара қарым-қатынас үрдісінде, бірі екіншісін місе тұтпау немесе құнсыздандыру сынды психологиялық мәселелер, адамдар арасында алауыздықтың

туындауына әкеледі. Демек, тұлғааралық қақтығыстардың алғышарты өзара қарым-қатынас үрдісі екені анық. Сондықтан, қақтығыс түйінін тарқату және оны реттеудің психологиялық тетіктерін саралау үшін, тұлға аралық қарым-қатынастағы себеп-салдарлық байланыстарды анықтап, оны психологиялық қатынас теориясы аясында зерттеу болжамы құрылды [2].

Тұлғааралық қақтығыстарды, олардың себептеріне қатынасты өзгерту арқылы шешу болжамы, Маттиас Дж.Коорнстра зерттеулері негізінде жүзеге асырылды. Оның жағдайға таңдауды өзгерту арқылы, болмысқа оң ықпал ету туралы зерттеуін, қақтығысты даудамайсыз шешудің заманауи психологиялық стратегиясы ретінде қабылдауға болады. Автор сыналуды сезімдерін, реакцияларын және валенттілік шкалаларының әмбебаптық қасиеттерін эксперименталды зерттеу нәтижесінде, оларды бейімделу нүктелері ретінде тұжырымдап, психологиялық мәселені шешу тетігіне балады. Мысалы, белгілі бір психоэмоционалды жағдайды, мақсатты түрде дәл соған бағытталған әсердің көмегімен, бастапқы қалыпқа түсіру негізінде, нәтижелілікке жету ықтимал. Демек, осы тұжырым аясында, қақтығыс жағдайындағы тұлға ахуалы мен оның бастапқы жағдайының арақатынасын салыстырып, көрсету әсері зор; сондай-ақ қақтығыс себебіне олардың әрқайсысының жеке қатынасын анықтап, көздерін жеткізу нәтижесінде, оппоненттердің таңдауларын өзгерту мүмкіндігі туындайды. М.Коорнстра концепциясы тұлғааралық қақтығыстарды үшінші жақтың араласуынсыз шешуге ықпал ететіндіктен, оның тиімділігі жоғары [3].

Қақтығыс барысында тұлғалардың келісімге келуіне ерекше ықпал етіп, оларды барынша жақындастыратын жағдай – оппоненттердің барлығына тиесілі ортақ мүдделерді ұғынуы. Бұл – тұлғааралық қақтығыстарды, нысанаға қатынасты трансформациялау арқылы шешу маңызын тұжырымдайды. Осындай зерттеулердің бірі –

өзара қатынасқа қарағанда, жанжал нысанына қатысты көзқарастар сәйкессіздігін қарастыратын С.Левин еңбегі. Бұл зерттеуде оппоненттердің өзара әрекеттестік барысына қанағаттанбаудан туындайтын қатынас факторы дәлелденіп, олардың себептері ретінде өзара құндылықтардың сәйкессіздіктері, білім деңгейлеріндегі алшақтықтар, ортақ сенім және үйлесім жоқтығы тұжырымдалған [4].

Тұлғааралық қақтығыстар туралы психологиялық теорияларда мінез-құлық нормативі үлкен мәнге ие екеніне Н.Леонов баса назар аударды. Ол өз зерттеуінде әлеуметтік-психологиялық мәселелердің сипаты және олардың түрліше қарастырылатыны туралы атап көрсетті. Оппоненттердің қақтығыс барысындағы мінез-құлықтық ауытқулары, белгілі бір мәдениеттердің даму шарттары екенін, сондықтан, жалпы мәселелер шеңберінде әртүрлі тәсілдерді қарастыру қажеттігін тұжырымдады [5].

Өзара түсініспеушіліктен туындайтын тұлғааралық қақтығыстар табиғатын зерттеп, олардың ықтимал себептерін анықтау нәтижесінде, дау-жанжалдарды оңтайлы шешу мүмкіндігі күннен-күнге артып келеді. Соңғы жылдары елімізде осы психологиялық ахуалдың әлеуметтік сипаты белең алуда. Бұл үрдіс Г.Ниетбаева зерттеуінде қарастырылып, ресми татуластыру қызметінің өзегі ретінде, тараптардың қалаулары орталық мәнге ие екені талданды. Оппоненттердің талаптарын қанағаттандыру мақсатында, татуластырушылық қызмет те тұлғааралық қарым-қатынастағы себеп-салдарлық байланыстарға негізделетіні анықталған [6].

Зерттеу шарттары мен әдістері. Адамдар арасындағы психологиялық қатынас салыстырмалы сипатта болғандықтан, оппоненттердің мінез-құлқына байланысты абсолют ақиқат болмайтыны анық. Сондықтан да, тұлғааралық қарым-қатынастардағы шындықтар шартты түрде бағаланады. Бұл мәселе туралы Гронинген университетінің

психологы Вим Хофсти «мінез-құлық пен жеке тұлғаны бағалау көп ретте қиын болатынын» атап өткен-ді. Мысалы, сарапшы біржақты болуы мүмкін, ал бағаланатын субъект жорта жалған сөйлеуі кәдік. Ғаламда бәрі салыстырмалы деп тұжырымдаған Вим Карел Бернхард Хофсти – тұлға болмысы шеңберіндегі сарапшы-психолог, 1990-жылдары нәсілшілдікке қарсы ұлттық комитеттің төрағасы болды. Оған иммиграция бөлімінде қолданылған психологиялық сынақтарды талдау ұсынылды. «Адамның мінез-құлқы туралы абсолют шындықты алу өте қиын» деген психологиядағы қанатты тұжырым осы кезде туындаған-ды: «Бұл әсер туралы әр психолог біледі; бұл – мамандар әрдайым ескеруі тиіс айнымалылық» [7-8].

Бұл мысалдың келтірілуі біріншіден, өз мағынасында берілген тура тұжырыммен байланысты болса, екіншіден, «психологиялық қатынас» терминінің қазақ тілді айналымдағы баламасына қатысты. Физикада «relevance theory» атауымен танымал терминнің қазақ тілді психологиялық кеңістікте «салыстырмалылық теориясы» ретінде қолданылуы, қарастырылып отырған мәселені ақиқаттан адастырады. Тұлғааралық қақтығыстарды тиімді шешуді зерттеу үшін, сыналушылардың психологиялық қатынас теориясын ұғынулары аса маңызды. Сондықтан, «относительно» терминінің «салыстырмалы» сөзімен берілуі, зерттелетін мәселе аясын басқа бағытқа бұра тарпай, дәл мағынасында ашылуы үшін, бұл ұғым осы мақалада «субъективті» баламасымен ұсынылады. Бұлай тұжырымдаудың екі себебі бар:

біріншіден, релеванттылық жағдайға сәйкестіктің дәл сол сәттегі дәрежесін білдіреді, демек уақытты қабылдауға қатысты субъективтілік [9];

ал уақыттың өзгермелі (тұрақты емес) шама екенін ескерер болсақ, адамдар арасындағы қақтығысты шешу барысында оның аса маңызды фактор екені даусыз;

екіншіден, тұлғааралық қарым-қатынас үрдісінде, оған қатысушы жақтардың субъективті қатынасына негізделеді; яғни, сыналушылардың жағдайды қабылдауларына қатысты сәйкестіктердің субъективті мәні.

Зерттеуді жүзеге асыру кезеңінде тұлғааралық қақтығыстарды нысанаға қатынасты трансформациялау тактикасы арқылы шешу тиімділіктері талданды. Бұл – түпкі нәтижесі сыналушылардың ой-саналарын кеңейту үрдісіне бағытталу болып табылатындықтан, қақтығыстың түбегейлі шешілуіне ықпал ететін оңтайлы тәсіл. Оның тиімділігі келесі факторлармен анықталады:

– оппоненттің қатысуын қажет етпейтіндіктен, жанжалдасу жағдайларының алдын алады;

– дауласудың орнын алмастыратын түсіну феномені сыналушы жауапкершілігін дамытатындықтан, тура осындай себептегі қақтығыстарды қайта болдырмайды.

Зерттеудің негізгі концепциясы жеке қатынасты трансформациялау нәтижесінде тұлғааралық қақтығыстарды шешу болғандықтан, оны тәжірибеде қолданудың психологиялық стратегиялары жасалды: қарсыласқа оң әсер етудің түрлі тетіктері қарастырылды және жеке сананың кеңеюі арқылы рухани өсу факторлары талданды. Зерттеу барысында алынған қолданбалы нәтижелер ғылыми басқосулар барысында талқыланып, апробацияланды: «Медиация институтын дамытудағы психологиялық қызметтің рөлі» облыстық семинарында. М.Х. Дулати атындағы Тараз өңірлік университеті және «Жамбыл облысы әкімдігінің білім басқармасы» коммуналдық мемлекеттік мекемесі, Жамбыл облысы әкімдігінің білім басқармасы жанындағы білім беру ұйымдарының медиаторлар кеңесімен бірлесе отырып, ұйымдастырылған ғылыми іс-шарада «Тұлғааралық қақтығыстарды шешудің психологиялық стратегиялары» баяндалды [10].

Зерттеу идеясының әлемдік аналогтардан айырмашылығы – оның өңірлік сипатымен,

кеңқамтылымдығымен және ұзақмерзімге бағдарланған стратегиялық әлеуетімен анықталады. Тұлғааралық қақтығыстарды жағдайға қатынасты өзгерту арқылы шешу – сыналушылардың орын алған жайтқа кеңінен қарауды қажет ететіндіктен, оларды жеке жауапкершілік пен жоғары саналылыққа ынталандырады. Зерттеудің осы концепциясы, көпұлтты Жамбыл облысының түрлі этносаралық топтары арасында қордаланған әлеуметтік-психологиялық қатынастар мәселелерін де жаңғыртуға оң әсер етері сөзсіз. Өйткені, өңірлерде ауыл мәдениетін қалыптастыруға барынша тиімді ықпал ететін аймақтық инновациялық хаб – университеттер болып табылады. Сондықтан, түпкі мақсаты ұлт сапасын арттыруға бағытталған тұлғааралық қақтығыстарды заманауи трансформациялаудың психологиялық стратегияларын әзірлеу үрдісіне М.Х. Дулати атындағы Тараз өңірлік университетінің «Педагогикалық психология» және «Әлеуметтік психология» кафедралары жұмылдырылды. Зерттеуді жүзеге асыру үрдісінде университет қорындағы материалдық-техникалық база және мамандар әлеуеті пайдаланылды: студенттер үйінде орналасқан «Жан сыры» психологиялық орталығы және профессор-оқытушылар құрамы мен студенттердің «Психологиялық-педагогикалық қолдау орталығы» зертханасы.

Зерттеу нәтижелері. Қақтығыстың бірлескен іс-әрекет барысында ортақ нысанаға байланысты туындайтыны, тұлғаның іс-әрекеттегі даму теориясына негізделеді. Бұл аспект конфликтология ғылымында жан-жақты зерттелінген. Мақала аясында құрылған зерттеу болжамына сәйкес алынған нәтижелердің жаңалық деңгейі, ұсынылған концепцияның бірегейлігіне байланысты: қақтығысты жағдайға қатысты, сыналушының қарсыласына кері эмоциясын, оның себептерін түйсіну негізінде басып, қайта оны оң әсерге айналдыру ықтималдығы, сыналушының қалыптасқан жағдайдан біршама жоғарылап,

рухани өсуі нәтижесінде, шиеленісті тиімді әрі түбегейлі шешуге әкеледі.

Зерттеу барысында сыналушылардың қақтығыс үрдісіндегі жағымсыз эмоцияларының себептері терең талданып, мәселенің байыбына жету арқылы, қарсыласына негативті қатынастың бір ұшы өзінде жатқанын түйсінуге жұмылдырылды. Орын алған қақтығыс түйіні тұтастай тарқатылуы үшін, жағдайды жалаң түйсіну аздық етеді. Сыналушы қақтығыс себептерін саналы түрде түсініп, қабылдауы қажет. Сонда ғана мәселеге «жоғарыдан қарау» күйі туындайды. Осы сәттен ары қарай сыналушының қарсыласына жағымсыз эмоциялары ыдырап, бойын кернеген келеңсіз сезімдерден арылып, жеңілдейді.

Эксперимент жоспарына сәйкес, тұлғааралық қатынаста қақтығыстарды қолдан тудырып, жағдайды шиеленістіруден, яғни зерттеу үшін қажет әсерлерді жасанды түрде дайындауды болдырмай, жорта ұйымдастырылатын эксперименттік әсерге тосқауыл қойылды. Мұның негізгі себебі – жасанды эксперимент қақтығыс динамикасын тудыра алмайды. Біздің зерттеуіміз, шиеленісті шешу тетігі ретінде, сыналушының ой-санасын кеңейтуді көздейді. Сондықтан, психиканың икемділігін қажет ететін осы маңызды үрдіс шынайы эксперимент арқылы ұйымдастырылды.

М.Х. Дулати атындағы Тараз өңірлік университеті, «Психологиялық-педагогикалық қолдау орталығы» зертханасында эксперимент жиыны қалыптастырылды. Эксперименттің алғашқы кезеңінде «клиенттік оқиғалар» базасы жасақталып, кейстер құрастырылды. Тұлғааралық қақтығыстарға себеп болған субъективті факторлар анықталып, өзара қарым-қатынастарды реттеудің психотерапиялық, коучингтік, менторлық құралдары белгіленді.

Экспериментке 20 жұп қатысты. Сыналушылардың өмірінде орын алған нақты мәселелерге байланысты, психотерапиялық әсерлер жүргізілді. Жұптардың жағдайды

қабылдау және мәселені түсіну мүмкіндіктеріне қарай, эксперименттік әсерлер едәуір уақытқа созылды: 20 күннен 2 айға дейін. Эксперимент нәтижелілігіне сыналушылардың қарсыластың қатысынсыз зерттелулері игі әсер етті. Олар экспериментке жұп болып қатысқандарымен, сынақтар, яғни психологиялық әсерлер үшін бір ғана сыналушының танымдық-эмоциялық белсенділігі жеткілікті болды.

Эксперименттің алғашқы анықтау және соңғы бақылау кезеңдерінде шкалалау әдісі қолданылды. Эксперименттік әсерді өлшеу үшін оңтайлы болып табылатын шкалалық әдістің ауызша, жазбаша, сандық, әріптік, «бояулар палитрасы» деген тәсілдері жүргізілді. Сыналушылардың психологиялық әсерге дейінгі күйлері «бастапқы қалып» деп аталып, жұбымен арадағы қақтығыстың шарықтау шегі зерттелді. Эксперименттің екінші – қалыптастыру кезеңінде психотерапиялық әсерлерге бағдарланған дамыту іс-шаралары жүргізілді: жеке, топтық жұмыстармен қатар, сыналушылардың дербес орындайтын «үй тапсырмалары» да болды. Олар: психогимнастика, аутотренинг, аффирмация, медитация және ребефингтік жаттығулар. Бұл әсерлер сыналушылардың еріктік-эмоциялық салаларының тынышталып, жүйке жүйелерінің реттеліп, ой-сананың біршама тазаруына әкелді. Экспериментатор көмегімен жүргізілген психотерапевтік сеанстар, коучингтік сессиялар және менторлық сүйемелдеу сынды іс-шаралар сыналушылардың ойларының тереңдеп, саналылықтың артуын тудырды. Әсіресе Дж. Виталионың «20 сауал» техникасы және Р.Дилтстың «нейрологикалық деңгей» тәсілдерін құрал ретінде қолдану нәтижелілігі жоғары болды [11-13].

Эксперименттен кейінгі зерттеулер сыналушылардың жағдайларының қаншалықты өзгергендігін анықтау мақсатында жүргізілді. «Қорытынды өлшеу» бақылау экспериментінің нәтижелерін анықтауға ықпал етті. Тұлғааралық

қақтығыстарды психологиялық қатынас теориясы аясында зерттеу үрдісінде, өзара қарым-қатынастағы қақтығыстардың қазіргі – заманауи жағдайлары туралы тың деректер алынды. Тәжірибе барысында қақтығыстарды шешудің трансформациялық тетіктері, оңтайлылығымен тиімді болып табылды.

Зерттеу нәтижелерін талқылау.

Эксперимент барысында алынған нәтижелерді талдау кезінде, назар аударуға тұрарлық бір заңдылық анықталды: тұлғааралық қақтығыстарды шешу олардың тұтану сипатына, ал анығында мерзіміне байланысты екендігі. Мысалы экспериментке қатысқан 5 жұптың (2: А.-М., 3: Г.-Т., 4: М.-А., 6: Л.-Ф., 9: К.-Т.) екеуара қақтығыстарының тамыры тым тереңде жатқаны өздеріне де беймәлім болған. Өйткені, сыналушылардың қақтығыстарының жасырын уақыты өте ұзаққа созылған. Оның басты себебі – әңгімелеспеу. Өзара қарым-қатынасқа сызат түсе бастағанын сезе тұра, еш шара қолданбағандары: немқұрайдылық тұйықталуға ұласқан. Нәтижесінде, бір-бірімен ашық сұхбаттасып, ортақ мәселелерді бірге талқылаудың орнына, аралары алшақтай берген. Зерттеу барысында экспериментке қатыса отырып, психотерапиялық көмекті қоса алған бұл 5 жұп ерлі-зайыптылар болатын. Олардың өзара қақтығыстарын шешудің күрделілігі жылдар бойы жиналған негативтерге байланысты еді. Бір кездердегі жылы сезімдердің орнын басқан ортақ көңіл қалудың себебі – сенімнің азаюы. Сыналушылардың бұл тобымен жүргізілген психокоррекциялық жұмыстар 14-18 сеанс аралығын қамтыды. Психотерапиялық әсерлер көп ретте коучингтік технологиялар арқылы және ішінара геймификация түрінде берілді.

Сыналушылардың келесі тобын (1: С.-М., 5: Г.-Л., 7: Ж.-М., 11: С.-Ш., 12: Б.-П., 13: Т.-А., 19: А.-П.) анасы мен қызы (1), әкпелі-сіңілілер (5), әкесі мен баласы (7), әкесі мен қызы (11), абысындар (12), келін мен енесі (13, 19) сынды туыстық қатынастар біріктіреді. Олардың өзара қақтығыстарының ерекшеліктері – жасырын кезеңнің болмауы;

ортақ келіспеушіліктің салдарынан тұтанған жанжал соңы қатты ұрыс-керіске ұласқан. Бұл жұптардың дау-дамай нысандары анықталған кезде және екі жақтың да наразылықтары ортақ жағдайға байланысты екені белгілі болғанда, нақты алгоритм негізінде жұмыс жасалды. Психотерапиялық тәжірибеде сынақтан өткен құрал – тұлғааралық қақтығысты нысанаға қатынасты трансформациялау тактикасы арқылы шешу кейсі қолданылды. Нәтижесінде, сыналушылардың өзара қақтығыстары 3-4 сеанста шешілді. Психотерапиялық әсер тиімділігі кездейсоқ және кейде тым күшті катарсис арқылы көрінді.

Экспериментке қатысқан қалған 8 жұп сыналушыларын (8: Ә.-Ә., 10: Ж.-Р., 14: С.-Р., 15: Ү.-М., 16: Б.-С., 17: Т.-Қ., 18: М.-С., 20: Т.-Б.) көршілер (15, 17, 18) әріптестер (10, 16), құрбылар (8, 14), достар (20) құрады. Олардың араларындағы кикілжің себептері бірі

екіншісінің іс-әрекетін құнсыздандыру арқылы жеке басын місе тұтпаудан туындаған. Кінә тағу, өкпелеу, 3-адамдардың араласуы өзара қақтығысты ушықтырған кездер де болған. Тұлғааралық қақтығыс табиғаты талданған соң, олардың пайда болу себептері анықталды. Өзіндік қатынастарды трансформациялау негізінде қақтығыстардың салдарлары тарқатылып, түйіндерін шешу жеңілдеді. Жағдайды қабылдау, қателігін мойындау, қарсыласын түсіну, оппоненттің орнына ойша өзін қойып көру арқылы, жағдайға қатынасын өзгерту – өзара қарым-қатынастағы келеңсіздіктің келелілікке ауысуына ықпал етті. Демек, жұптар арасында оң қатынастың орнығуына өз іс-әрекетіне сын көзбен қарау және мінез-құлқы үшін жауапкершілік ала білу құндылықтары қаланды.

1-кесте: Эксперименттен кейінгі шкалалау нәтижесі

N	1-топ					2-топ							3-топ							
	2	3	4	6	9	1	5	7	11	12	13	19	8	10	14	15	16	17	18	20
А. Ә.	9	9	8	8	9	10	9	8	9	9	9	9	10	9	10	10	10	10	9	10
Б.Ә.	1	1	2	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Δ	8	8	6	6	8	10	9	8	8	9	9	9	10	9	10	10	9	10	9	10

1-кестеде эксперимент нәтижесі берілді. Мұндағы: N – сыналушылар,

А.Ә. – анықтау экспериментінің нәтижесі,

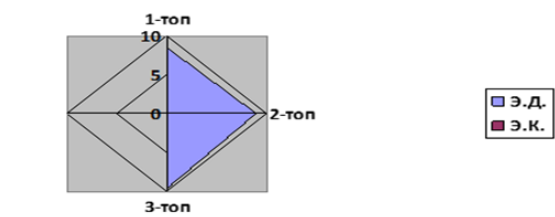
Б.Ә. – бақылау экспериментінің нәтижесі,

Δ - нәтижелердің айырмашылықтары.

Сыналушылармен жүргізілген тәжірибелік жұмыстардың нәтижелері «экспериментке дейін» және «эксперименттен кейін» шартты атауларымен 1-суретте бейнеленді. Мәселен, анықтау кезеңінде жұптардың өзара қақтығыстарын бағалау деңгейлері мен бақылау кезеңіндегі шкалалау деңгейлерінің салыстырмалы нәтижелерін талдар болсақ, мүмкін болатын 10-дық нысаннан 8,75-ке

төмендеген. Дәлірек көрсетер болсақ, сыналушылардың тұлғааралық қақтығыстарының шамасы анықтау экспериментінде 9,2 баллды құраса, бақылау экспериментінде бұл көрсеткіш 0,45 балл болған. Назарда ұстайтын жайт – жұптардың өзара қарым-қатынастарындағы қақтығыс деңгейін шкалалау үрдісінде, олардың әрқайсысының бағалау көрсеткіштерінің орташа мәні есепке алынды. Эксперимент нәтижелері бойынша тұлғааралық қақтығыстардың толыққа жуық шешілуі 3-топта болса (96,25%), шиеленістердің жақсы

шешілуі 2-топта (88,5%), қанағаттанарлық нәтижені 1-топ (72%) көрсетті.



1-сурет: Сыналушылардың тұлғааралық қатынастарындағы қақтығыстардың экспериментке дейінгі және кейінгі көрінісі

Қорытынды. Зерттеу нәтижелері тұлғааралық қарым-қатынастардың табыстылығының екеуара құрмет, бірін-бірі бағалау, сыйластық сезімдерімен қатар, ауызбірлікке де байланысты екенін көрсетті. Өзара ынтымақтастықтың құлдырауы араның сууына, ал салқындық нәтижесі біртіндеп, қарым-қатынастың төмендеуіне әкеп соғады. Тұлғааралық қақтығыстар, адамдардың бір-біріне деген қызығушылықтарының орны немқұрайлықпен алмасқан кезде, өрши бастайды. Бастапқыда тыңдамау немесе жүре тыңдау, түсінуге тырыспау, уақыт бөлмеу, мән бермеу сынды, бір қарағанда ұсақ-түйек боп көрінетін мінез-құлық көріністері келе-келе бірін-бірі қабылдамау, жеткілікті бағаламау, місе тұтпау, құнсыздандыру, тіл табысудан қалу, алауыздық, сынды жанжалдық факторларға жалғасады. Өзара келісімге келуге кедергі болатын психологиялық мәселе – қатынас; яғни, бір адамның екіншісін өз дәрежесінде қабылдамау. Бұл – ашық

талқыландырмайтын, бірақ маңызы жоғары аспект. Мәселені зерттеу барысында қақтығыс табиғаты психологиялық қатынас теориясы аясында қарастырылды. Бір адамның екінші біреуге «іш тартуы», «бүйрегі бұруы» немесе «іші жылымауы» орын алған оқиғамен байланысты болғанымен, екеуара қатынасқа қатысы жоқ үшінші жанға да әсерін тигізуі мүмкін. Демек, қатынас теориясын физикалық жазықтықтан психологиялық кеңістікке тасымалдау немесе бейімдеу арқылы, тұлғааралық қатынастардың субъективті себептерін анықтап, қақтығысты объективті түрде шешу мүмкіндігі эксперименталды дәлелденді.

Деректерді өңдеу қолданыстағы статистикалық тәсілдер арқылы жүргізілді. Зерттеу жиыны бір ғана эксперимент тобынан тұратындықтан, екі топтың эксперименттік әсерін салыстыру үшін қолданылатын корреляциялық өңдеу қарастырылмады. Зерттеуді қайта жаңғырту эксперимент жоспары мен зерттеу құралдарын еш өзгеріссіз, сол қалпында қолданған кезде және дайын кейстер негізінде жүргізгенде мүмкін болады. Дегенмен, эксперимент әуел бастан психологиялық қызмет тұтынушысы және сыналушыға бағдарланған қосарлы әсерге құрылғандықтан және ең бастысы – зерттеу нысаны адамның қатынасы сынды үнемі өзгеріс жағдайындағы акт болғандықтан, сандық нәтижелердің берілген күйінде шығу мүмкіндігі төмен болатыны даусыз.

Әдебиеттер тізімі

1. Фридман, Я. Человеческое поведение и теория относительности А.Эйнштейна. Открытая онлайн-лекция Московского института психоанализа [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=Oq-wNxHqXo> Дата обращения: 31.05.2021г.
2. Оспанбаева, М.П. Салыстырмалылық теориясын психологияда қолдану ерекшеліктері [Мәтін] / М.П. Оспанбаева // Абай ат. Қазақ ұлттық педагогикалық университетінің хабаршысы: Психология сериясы. – Алматы, №2 (63), 2020, 69-75 бб. http://sp.kaznpu.kz/docs/jurnal_file/file20210108115023.pdf
3. Matthijs J. Koornstra Changing Choices Psychological Relativity Theory. ISBN 978 90 8728 018 5 NUR 770, Leiden University Press, 2007. Page 301-398.
4. Левин, С. Разрешение конфликтов: от конфликта к сотрудничеству [Текст] / С. Левин. – Москва. 2018. – 246 с.

5. Леонов, Н.И. Психология конфликтного поведения [Текст] / Н.И.Леонов. – Ярославль. 2022. – 445с.
6. Ниетбаева, Г.Б. Медиация мәселелерінің кейбір психологиялық аспектілері [Мәтін] / Г.Б. Ниетбаева, Ә.Қ. Қапас // Абай атындағы ҚазҰПУ хабаршысы, «Психология» сериясы. – Алматы, №2(63), 2020, 243-248 бб.
7. Психологическая теория относительности Вима Хофсти (1936-2021) [Электронный ресурс] Кіру режимі: <https://dzen.ru/a/YqchwZdoYmkqOOIv> Жүгінген күні: 10.12.23.
8. Willem K.B. Hofstee, and others. Karakteristieken van personen. De Psycholoog, juli-augustus 2020. <https://www.researchgate.net/profile/Willem-Hofstee-2>
9. Когнитивный принцип релевантности: теория релевантности. Архивная копия от 1 октября 2020 на Wayback Machine, Sperber & Wilson p.249, p.254.
10. Алимбекова С.Ш., Сматава К.Б., Оспанбаева М.П., Асанқызы А. Нысанаға қатынасты трансформациялау арқылы, шиеленістерді шешудің заманауи психологиялық стратегиялары [Мәтін] / С.Ш. Алимбетова, К.Б. Сматава // Абай ат. ҚазҰПУ хабаршысы, Психология сериясы №3 (76), 2023ж. 139-146 бб. <https://bulletin-psychology.kaznpu.kz/index.php/ped/issue/view/19/121>
11. Дилтс, Р. Стратегии гениев. Том 2. Альберт Эйнштейн: Некоторые психологические аспекты теории относительности [Электронный ресурс] Режим доступа: http://www.libma.ru/psihologija/strategii_geniev_tom_2 Дата обращения: 10.12.23.
12. Тұрдалиева, Ш.Т. Қарым-қатынас – тұлғаны әлеуметтендірудің тиімді құралы [Мәтін] Ш. Т. Тұрдалиева. – Тараз, 2019. – 211б. <http://elib.dulaty.kz/MegaPro/Download/MObject/21>
13. Слободчикова, Ю.В. Психологические стратегии решения конфликтов в управлении организацией [Мәтін] / Ю.В. Слободчикова, И.В. Семчук // Проблемы современного образования. 2021. № 6. С. 35-47. DOI: 10.31862/2218-8711-2021-6-35-47

Материал поступил в редакцию 18.02.24

Оспанбаева М.П*., Оралымбетова Г.У.

М. Х. Дулати, Таразский региональный университет Тараз, Казахстан

ИССЛЕДОВАНИЕ РАЗРЕШЕНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В РАМКАХ ТЕОРИИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ОТНОСИТЕЛЬНОСТИ

Аннотация. В настоящей статье исследованы пути изучения разрешения межличностных конфликтов, в рамках теории психологической относительности. Степень напряженности во взаимоотношениях пар, участвовавших в эксперименте, определялся по собственным оценкам испытуемых – методом шкалирования; так же как и результаты после психотерапевтических воздействий, проведенных в течение 2 месяцев, респонденты оценивали самостоятельно. В ходе исследования характер межличностных конфликтов группировался по степени проявления, срокам, содержанию взаимоотношений. Оказалось, что уровень разрешения конфликтных ситуаций зависит от продолжительности «скрытого срока». Было обнаружено, что конфликты, которые резко вспыхивают, быстро обостряются и констатируются самими испытуемыми как сверх сложными, на самом деле легко поддаются разрешению – психотерапевтическим воздействиям. И наоборот, было установлено, что конфликты, которые оцениваются как непреднамеренные и не в слишком высокой степени обострения, требуют кропотливого вмешательства.

Исследование проводилось в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати. Промежуточные результаты эксперимента были представлены и обсуждены на областном семинаре психологов Жамбылского региона, по теме «Роль психологической службы в развитии института медиации».

Ключевые слова: конфликт, ссора, поведение, межличностный, отношение, трансформация, ответственность, ценность.

Ospanbayeva M.P.*, **Oralymbetova G.U.** - *M.Kh. Dulaty Taraz Regional University, Taraz c., Kazakhstan*

STUDY OF INTERPERSONAL CONFLICT RESOLUTION WITHIN PSYCHOLOGICAL ATTITUDE THEORY

Abstract. Ways of solving interpersonal conflicts within the framework of the theory of psychological relations were analyzed in the article. The level of tensions in the relationships of the couples who participated in the experiment was determined by the subjects' own assessments. The test subjects had the opportunity to determine the results independently after the psychotherapeutic effects carried out in a period of 2 months. The nature of interpersonal conflicts was grouped according to the degree of visibility, duration, content of interaction in the course of the research. It became known that the degree of resolution of bilateral tensions is related to the length of the "hidden period" in the process of conflicts. It was found that conflicts, which flare up quickly and escalate quickly which are recognized by the respondents as highly controversial whom are easily amenable to psychotherapy. On the other hand, it was concluded that the conflicts, which do not have the appearance of an open conflict are assessed as not having too high a degree of escalation, require intensive intervention. Research It was conducted by M.Kh. Dulaty Taraz Regional University. The intermediate results of the experiments were reported and discussed at the seminar of Zhambyl region psychologists on the theme «The role of psychological activity in the development of the Mediation Institute».

Key words: conflict, relationship, transformation, interpersonal, strike, responsibility, behavior, value.

Refernces

1. Friedman, Ya. Human behavior and A.Einstein's theory of relativity. Open online lecture of the Moscow Institute of Psychoanalysis [Electronic resource] Access mode: https://www.youtube.com/watch?v=_Oq-wNxHqXo Date of appeal: 05/31/2021 [in Russian]
2. Ospanbayeva, M. P. Salystyrmalyk theory of psychology, koldan yerekshelikteri [Features of the application of The Theory of Relativity in psychology] [text] / M. P. Ospanbayeva // Abai. Bulletin of the Kazakh National Pedagogical University: psychology series. - Almaty, №2 (63), 2020, 69-75 P. [in Kazakh]
3. Matthijs J. Koornstra Changing Choices Psychological Relativity Theory. ISBN 978 90 8728 018 5 NUR 770, Leiden University Press, 2007. P. 301-398. [in English]
4. Levin, S. Conflict resolution: from conflict to cooperation [Text] / S. Levin. – Moscow. 2018. – 246 p [in English]
5. Leonov, N.I. Psychology of conflict behavior [Text] / N.I.Leonov. – Yaroslavl. 2022. – 445 p. [in English]
6. Nietbaeva, G. B. Mediation of masselerinin keybir psychologiyalyk aspectileri [Some psychological aspects of mediation] [text] / G. B. Nietbaeva, A. K. Kapas // Bulletin of Abai Kaznpu, series "Psychology". - Almaty, №2(63), 2020, 243-248 P. [in Kazakh]
7. Psychological theory of relativity by Wim Hofsti (1936-2021) [Electronic resource] Kiru regime: <https://dzen.ru/a/YqchwZdoYmkqOOIv> Jugingen kuni: 10.12.23. [in English]

8. Willem K.B. Hofstee, and others. Karakteristieken van personen. De Psycholoog, juli-augustus 2020. <https://www.researchgate.net/profile/Willem-Hofstee-2> [in English]
9. The cognitive principle of relevance: the theory of relevance. Archived copy from October 1, 2020 on Wayback Machine, Sperber & Wilson p.249, p.254. [in English]
10. Alimbekova S.S. Nysanaga katynasty transformationalau arkily, shielenisterdi sheshudin zamanauy psychologiyalyk strategiylary [Modern psychological strategies for resolving conflicts through the transformation of attitudes towards the target] [Text] / S. Sh.Alimbetova, K. B. Smatova // Bulletin of KazNPU, Psychology Series No. 3 (76), 2023 pp. 139-146. <https://bulletin-psychology.kaznpu.kz/index.php/ped/issue/view/19/121> [in Kazakh]
11. Dilts, R. Strategies of geniuses. Volume 2. Albert Einstein: Some psychological aspects of the theory of relativity [Electronic resource] Access mode: http://www.libma.ru/psihologija/strategii_geniev_tom_2 Date of application: 10.12.23. [in English]
12. Turdalieva, Sh.T. Karym-katynas – tulgans aleumettendirudin tiimdi kuraly [Communication is an effective means of socialization of the individual] [Text] Sh. T. Turdalieva. – Taraz, 2019. – 211p. <http://elib.dulaty.kz/MegaPro/Download/MObject/21> [in Kazakh]
13. Slobodchikova, Yu.V. Psychological strategies for conflict resolution in the management of an organization / Yu.V. Slobodchikova, I.V. Semchuk // Problems of modern education. 2021. No. 6. pp. 35-47. DOI: 10.31862/2218-8711-2021-6-35-47 [in English]

Мақалаға сілтеме:

Оспанбаева, М.П. Психологиялық қатынас теориясы аясында тұлғааралық қақтығыстарды шешуді зерттеу [Мәтін] / М.П. Оспанбаева, Г.Ү. Оралымбетова // Dulaty University Хабаршысы. – 2024. - №1. – Б. 140-149. <https://doi.org/10.55956/FIWU9911>