**Дәріс №14 Кәсіби саладағы конфликт жағдайындағы тұлғаның мінез-құлық моделдері**

**Жоспар:**

**1. Фромм және басқа ғалымдар ұсынған жеке тұлға типтері.**

**2. Мінез-құлық моделі.**

**3.** Конфронтация

**4. Тұлға ішілік дау-дамайлар психологиясы**

Адамның әлеуметтік ортадағы мінез көрсетуі бойынша типология құру психологияда кең тараған зерттеу түрі. Осындай типологияның бір түрін Фромм ұсынған. Ол өз типологиясын құруға негіз ретінде әлеуметтік мінез-құлық анықтамасын алған.

  Фромм жеке тұлғаның жетекші қасиеті ретінде оның әлеуметтік мінез-құлық көрсетуі деп тауып, осы қасиетті типологияға негіз ретінде анықтаған. Оның баптары: Әлеуметтік мінез-құлық дегеніміз адамның қоршаған ортада қалыптасқан салт-дәстүр мен әдет-ғұрыпқа икемделу динамикасына байланысты көрініс беретін энергиясы. Әлеуметтік мінез-құлық адамның қажеттілігін қанағаттандыруға бағытталған субъективтік функцияны атқарады. Әлеуметтік мінез-құлық арқылы адам өзінің барлық күш-қуатын сыртқы әлеуметтік-экономикалық ортаның талаптарын орындауға жұмылдырады. Әлеуметтік мінез-құлық әлеуметтік ортаның өзгеруімен бірге өзгеріп тұрады.

  Мінез – нақты адамның мінез-құлық көрсету моделі. Ол адамның қандай жағдайда қандай шешім қабылдап, не істеу керек екенін анықтап, көп ойланбастан әрекет жасауына мүмкіндік береді.

  Әлеуметтік мінез-құлық пен жеке тұлға мінез-құлықының арасында айырмашылық бар. Осы айырмашылыққа байланысты бір мәдениеттік ортадағы адамдардың әрқайсысы тек өзіне тән ерекшелікпен сипатталады. Мысалы: студенттердің барлығы жақсы оқуы керек, сабақтан қалмауы керек, осы әлеуметтік талапты әр баланың орындауы әр түрлі болады. Ол отбасындағы тәрбиеге, (дененің сырт пішініне) конституцияға және темпераментке байланысты.

  Әлеуметтік мінез-құлық негізінде типология жасағанда Фромм адамдарды өз іс-әрекетінде қандай бағыт-бағдарды басшылыққа алатын ескере отырып келесі типтерді ұсынады:

  Біріші типті өз іс-әрекетінде өнімсіздікке бағытталғандар деп атаған.

**Өнімсіздікке бағытталғандар типтері** ішінде әлеуметтік мінез-құлықтың рецептивтік бағытта болу, қанаушылық (эксплуотатор), пайдакүнемдік (стяжательская), нарықтық (рыночная) бағытта болу

**Рецептивтік**бағыттағылар – ереже бойынша (рецепт бойынша), норма бойынша өмір сүретіндер, өз қажеттілігін қанағаттандыру көздері сыртта орналасқан, сондықтан матералдық құндылықтарды, білімді, ләзаттануды басқалар қамтамасыз етуі керек, ол тек өзгелер өзін жақсы көруі керек деп есептейді, ал өзі ешнәрсе істемей өмір сүруге бағытталған. Өзі ізденбейді.

Олар өзін толық қамтамасыз ететіндерді іздейді, оны тапса толық оған тәуелді болады. Сәтсіздікке ұшырағанда тамаққа тойымсыз, ішімдікке құмар болып кетеді.

**Қанаушы (эксплуотатор)**бағытындағылар – бұлар да барлық игілік, қажетті нәрселер сырттан келеді, өзгелер оның қажеттілігін толық қамтамасыз етуі керек деп есептейді, дегенмен ешкім өз еркімен ешнәрсе бермейді, барлық материалдық және рухани байлықты зорлық-зомбылық немесе құлық көрсетіп алу керек. «Ұрлап алған жеміс ең дәмді жеміс» деген ұранды басшылыққа алып, әр адамды одан нені алуға болатыны жағынан бағалайды. Өзгелермен қатынасында сенімсіздік, арсыздық, агрессивтілік,  қызғаншақтық және күншілдік білдіреді.

**Пайдакүнем**бағытындағылар – бұл типтегілер өмірде табысты болуына күмәнданады, сондықтан барын шашпай-төкпей ұстауға тырысады, олар өздерін сақтау «қорғанын» соғып алады да, сол қамалға көбірек нәрсе тасып алуға және одан ешнәрсе шығармауға тырысады. Махаббат сферасында - өзінің сүйген адамын меншіктеніп алып, оған ешқандай бостандық бермейді. Материалдық сферада сараңдық, ерекше пысықтық білдіреді. Барлық нәрсесі өз орнында, ерекше тазалық сақтау. Өз айтқанынан қайтпайтын бірбет, өзгелерден күмәнданғыш. Оның ұраны «Менікі – менікі, сенікі – сенікі», ешқандай алыс-беріс болмауы керек.

**Нарықтық**бағытындағылар – қазіргі кездегі доминанта болып отырған тип. Өзін тауар ретінде бағалайды, сондықтан барлық қабілеті мен өнерін жарнамалап, сұранысқа ие болуға тырысады. Ол бәсекелестікке құмар, сондықтан өзіне сұраныс көп болса, ол өзін бақытты адаммын деп есептейді. Сондықтан оның құндылықтар жүйесі тұрақты емес, барлық қоршаған адамдарды олардың адамгершілік қасиетімен емес, табысымен бағалайды.

**Өнімділікке бағытталғандар типі.** **Іс-әрекеттік** қатынас моделдері деп атаған. Бұл типтегілер өзіне қатынасында ізгі ниетпен, өзінің барлық мүмкіншіліктерін ашып, табысты болуды, жемісті еңбек етуді көздейді, соған бағытталған. Табыстылық пен белсенділік синонимдер емес. Гипноз жағдайында да белсенділік элементтерін көрініс береді, бірақ ол өзгелердің күшімен шақырылған белсенділік, егер адам басқалардың айтқанын ғана орындайтын болса, ол белсенділік, бірақ жемісті қызмет жасады деп айту қиын.

Табысты болу деген адамның жан саулығы күшті, өзінің ақыл-ойымен көп нәрсенің мән-мағынасына терең түсініп, өзінің барлық потенциалдық мүмкіндіктерін пайдалана отырып, қажырлы еңбек етеді, табысты болады. Ол еңбекте қажырлы, қарым-қатынаста ізгі ниетті, ойшыл.

**Фромм тұлғааралық қарым-қатынас** ерекшеліктері адамдардың типологиялық ерекшеліктеріне тәуелді деп есептейді. Сондықтан қарым-қатынастың да типологиясын жасаған. Олар: симбиоздық одақтастық; шектеулілік, деструкциялық (жеке тұлға құрылымының бұзылғандығы); сүйіспеншілік.

**Симбиоздық одақтастық** қатынас адамның тәуелділігінің, басқа адамсыз өмір сүре алмайтындығының көрсеткіші. Ата-ана мен балалары арасында, ерлі-зайыптылар арасында жиі кездеседі.

**Шектеулілік**– жеке тұлғаның өзгелерден тәуелсіз боламын деп, өзгелерді менсінбестен, өзімен-өзі болу. Қазіргі кезде европалық мәдениетте жылған ашықтықпен бүркеліп, жұмыстан бос уақытта ешкіммен қарым-қатынас жасамаушылыққа, жалғыздыққа алып келуде.

**Деструкциялық**– шектелудің белсенді түрі, өзін қоршағандардан өзін қорғаудың бір түрі ретінде өзгелерге зиян келтіріп, оларды талқандауға дейін бару (өсек таратып т.с.с. агрессия білдіру арқылы).

**Сүйіспеншілік**қатынас игілікке бағытталған, ізгі ниетті білдіретін қатынас. Ол өзін қоршағандарға қамқорлықпен қарауға, жауакершілікке, ынтымақтастыққе негізделген қатынас. Өнімділікке бағытталған типтерге тән қатынас түрі.

 Манипуляция – айла, амал, басқалардың өзіне қатысын реттеп отыру.

Фромм жеке тұлғаның жетекші қасиеті ретінде оның әлеуметтік мінез-құлық көрсетуі деп тауып, осы қасиетті типологияға негіз ретінде анықтаған.

Ал Э.Шострдың ең танымал еңбегі «Анти-Карнеги» деп аталады. Осы еңбегінде «Манипулятор» (айлашыл, қулықпен күн көретін) деп аталатын адамның әлеуметтік ортадағы көрініс беретін қасиетінің ішіндегі өзгелермен қатынас жасау ерекшелігіне байланысты типологияны келтірген. Бұл типтегілер қалау да болса жағдайды өзіне бағындыру жолдарын іздейді.

Э.Шострдың айтуы бойынша адам Манипулятор болып туылмайды. Нарықтық қатынасқа икемделу барысында әр адам өзін қоршағандарды қулықпен алдап-арбап, өзіне бағынышты етіп алуға тырысады. Сондықтан, қарым-қатынастағы Манипулятордың негізгі мақсаты басқаларға өзін беделді етіп көрсету және оларға өз өкімін жүргізу. Сонымен қатар өзі де беделділерге бағынғанды қажетсінеді. Манипулятор көрсеткіштері әрқайсымызда жеткілікті. Оның қайсысы басым екенін байқап көрейік. Оған қарама-қарсы бағыттағыларды актуализаторлар – мән берушілер деп атаған.

Манипулятор типтері:

**Өктемшіл**(диктатор) - өз айтқанын орындатқысы келеді, бұйрық беруге, беделділердің сөздерін келтіруге құмар. Оның түрлері: Бастық, Босс, Шеф...

**Жігерсіз –**(өктемшілге қарама-қарсы) өзіне өзі басшылық жасай алмайтын адам (тряпка) – диктатордың құрбаны, көлеңкесі. Оның түрлері: «Хамелеон», Ақымақ, Конформист, Ұялшақ, Жасқаншақ.

**Есепшіл** - өзгелерді алдап, алдап, өтірік айтып күн көреді. Түрлері: Аферист, Пысықша (деловой, тек өз пайдасына шешетін), Құмарпаз, Рекламщик, Бәлеқор.

**Жабысқақ** – (есепшілге қарама-қарсы) тәуелді болғанды ұнатады, беделділермен байланыстары бар екеніне мақтанады, өзгелер жетелеп, алдап, арбап жүргенді қажетсінеді. Түрлері: Арам тамақ (жатып ішер, паразит), Уайымшыл, Басқаларға арқа сүегіш (иждивенец), Дел-салдық (ипохондрия – дене көтере алмайтын ауру), Дәрменсіз (беспомощный).

**Хулиган** - өзінің агрессивтілігін мақтанышпен көрсеткісі келетіндер. Түрлері: Қорлаушы, Жексұрын, Гангстер, Қауіп төндіретін, әйелдерде – қазымырлық (тілі сүйектен өтетін).

**Жарқын жүзді** – (хулиганға қарама-қарсы) ізеттілігіне көңіл аудартады, барлық уақытта утысқа ие болады, оның ақ көңілділігінен жексұрынның тікмінездігі жақсы. Түрлері: Жағымпаз, Өкімет адамы, Өсиетші, Тілектес.

**Әділ қазы**(судья) – ешкімге сенбейді, баршаны кінәлайды, кешіруі өте қиын. Түрлері: Білгір, Бағалаушы, Әшкерелегіш (обличитель), Кекшіл, Дәлел жинағыш, Кінәны мойындатқыш, Айыптағыш.

**Қорғаушы**- әділ қазыға қарама-қарсы көрсеткіштермен сипатталады. Кешірімді екендігін анық байқатады, жұмсақ мінезді және түсінгіштігімен басқалардың тәртібін төмендетіп, өзіне бағыныштылардың өсуіне кедергі жасайды. Өз жұмысын орындаудың орнына өзгелерге қамқор болып жүреді. Түрлері: Ұябасар (шөжелі тауық), Жұбатушы, Жебеуші (құпия қамқор), Жәрдемші, Шәкірт, Жанкешті (самоотверженный).

Тұлғааралық қатынаста Манипуляторлардың осы типтердің біреуінің көрсеткіштері аса дамыған, кейде бірнешеунің көрсеткіштері қатар келеді.

Манипулятордың өмірлік философиясын келесі төрт ұғымдармен жеткізуге болады: өтірікшілік, жете түсінбеушілік, қадағалаушылық, шектен шыққан арсыздық.

Манипуляторға қарама-қарсы сипаттағы тұлғаны **актуализатор** деп атайды. Актуализатордың кредосы: шыншылдық, түсінгіштік, бостандық және сенім білдіру.

**9. Сенсорлық типология**

1.   Юнг ұсынған жеке тұлға типологиясы негізіне алынатын көрсеткіштер.

2. Жеке тұлғаның сенсорлық (сезімталдық) ерекшеліктеріне байланысты типтерді анықтау.

Жоғары жүйке қызметінің ерекшеліктеріне, сенсориканың (талдауыштардың) қызметіне байланысты типология жасағанда оның әлеуметтік ортада болып жатқан құбылыстарға әсерленетіндігін, қарым-қатынас ерекшелігін есепке алынған: Психоәлеуметтік типтерді жасауға Юнг ұсынған типология негіз болады.

К.Юнг тұжырымдамасы бойынша адамдардың әлеуметтік ортадағы мінез-құлық ерекшеліктері ерте қалыптасатын жоғары бағалап, басшылыққа алатын, жақсы көретін құндылықтары. Оның төрт негізгі түрі бар:

біріншісі – адамға қуат беретін энергия көзі – экстраверттер үшін ол сыртқы орта, ал интроветтер үшін өзінің ішкі дүниесі;

екіншісі – қоршаған объективті болмыс туралы мәлімет көзі – күнделікті болып жатқан, сезім мүшелеріне әсерін тигізіп жатқан мәліметтерді бірізділікпен, сөзбе-сөз қабылдау (сенсорлық-түйсінгіш) немесе өз ойына, ішкі сезіміне сүйене отырып жинақтау (сезімталдық);

үшіншісі – шешім қабылдау ерекшелігі – объективті болу үшін барлық жағын ойластырып, ешнәрсені алаламай, әділдікпен, жоспар бойынша (логикалық-ойшыл), немесе субъективтік және тұлғааралық деңгейде, сезіміне бөлене отырып (эмоционалдық сезімге бөленгіш);

төтіншісі - өмір сүру, тұрмыс қалпы – табандылық пен жүйелілікті берік сақтау (парасатты табанды тип), немесе ізеттілік көрсетуге құмар, жұмсақ, қарапайым, тура түсінетін, кейде күтпеген апаттай (эмоционалды қабылдайтын тип).

Осы төрт құндылықтың арақатынасына байланысты адамдарды келесі көрсеткіштер бойынша типологиялық мінездеме беруге болады:

экстраверсия – интроверсия;

рационалдық (ақыл-ойға сүйенетін) – иррационалдық (жасқаншақ);

ойшыл тип (логик) – эмоционалдық тип (этик);

түйсінгіш тип (сенсорик) – сезімтал тип (интуит).

Е-И шкаласы бойынша бағаланатындар. Экстраверттер (Е) энергияны өзге адамдар мен іс-әрекеттен жинайды. Сондықтан олар сыртқы ортадаға, қарым-қатынасқа бағытталған. Олар өз ойларын, пікірлерін және сезімін ішінде сақтамастан, сыртқа шығарып отыруы керек. Интроверттер (И) энергияны өзінің ішкі ортасынан алады, сондықтан олар өздерінің ішкі дүниесіне бағытталған, сыртқы ортамен қарым-қатынасы шектеулі (өзгелермен қарым-қатынас жасап, сөйлескеннен соң олар оңаша қалғанды, өз ойына бөленгенді қажет етеді). Бұл екеуінің де мінез-құлқы нормада, тек энергия көзі әр қилы болады. Тек интроверттерге өз ойына бөленуге мүмкіндік беру керек. Олар бірден ашылмастан, тек сенім білдірген адамдарына ғана немесе ерекше жағдайда ғана сырын айтып, ішкі дүниесін сыртқа білдіреді.

Л-Э шкаласы бойынша бағаланатындар. Ойшыл логик типтегілер (Л) өмірде болып жатқан нәрселердің мән-мағынасына түсініп, олардың негізгі қасиеттерін, бағынатын заңдылықтарын түсінгісі келеді. Эмоционалдық тип (Э) өмірде болып жатқан нәрселерді қабылдау немесе қабылдамау, барлық болған оқиғалардың әсері қандай болатындығымен бағалайды.

Т-С шкаласы бойынша бағаланатындар. Түйсінгіш тип (сенсорик) –болған нәрсені факт ретінде қабылдап, ақиқатты нақты бағалауға бағытталған. Сенсориктер нақты мәліметке сүйене отырып тәжірибені, ақиқатты өмірді бағалау критериі ретінде анықтайды. Оларға фантазия жат нәрсе, сондықтан „аспандағы айдан, қолдағының бағасы жоғары“. Сезімтал тип (интуит) болашақты болжамдауға, мәліметті еркін жинап, кейде оның мән-мағынасына түсінгісі келеді. Шешім қабылдағанда өзінің ішкі дауысына, интуициясына құлақ салып, өзгелердің осындай жағдайда не істейтініне ешқандай көңіл бөлмейді. Бұл қарама қарсылық кей кезде Т-С арасында түсінбеушілік тудырады: Түйсінгіштің „сағат неш болды?“ деген нақты сұрағына нақты жауап күтіп отрса, оған сезімтал „Кеш болды. Үйге қайтатын уақыт болды“ деп болжаммен жауап беруі мүмкін.

Р-Ж шкаласы бойынша бағаланатындар. Рационалдық (ақыл-ойға сүйенетін) батылдықпен, қорғалақтамай, неге ондай шешім қабылдау керек екеніне түсіне отырып ешқандай қиналмастан шешім қабылдайтын адам. Ол мойнына алған нәрсені жоспарлап алып, өз ретімен тиянақты орындайды. Ол өз өмірін және өзін қоршағандардың өмірін реттеп жүреді. Жаңалыққа онша мән бермейді. Иррационалдық (жасқаншақ) типтегілер шешім қабылдаудың орнына мәліметтер жинап, ол іске кіріскенше өз пікірін бірнеше рет өзгертуі мүмкін. Кейде пікірін неге өзгерткенін өзі де түсіндіре алмайды. Мұндай  оралымдылығы, икемделгіштігі, өзін ұйымдастыруының төмендігін, түсіндіруге болмайтын ішкі сезімнің басым болуын қоршағандар түсінбей қалады.

Дау-дамайларды сипаттаудың әмбебап ұғымдық сызбасының ең маңызды элементтерінің бірі оның құрылымы мен функциялары болып табылады.

 *Дау-дамай құрылымы.* Дау-дамай жүйе болуымен қатар үрдіс те болып табылады. Сондықтан дау-дамай құрылымы дау-дамайдың тұтастығын, оның динамикалық түрде өзара байланысты тұтас жүйе және үрдіс болуына мүмкіндік беретін әлеуметтік өмірдің басқа құбылыстарынан ерекшелігін қамтамасыз ететін тұрақты байланыстарының жиынтығы ретінде түсіндіріледі. Дау-дамай құрылымының негізгі компонеттерін атап өтсек.

 А. Даулы жағдаяттың нақты мазмұны.

 1. *Дау-дамайға қатысушылар*. Кез-келген әлеуметтік дау-дамайда, ол тұлға аралық немесе мемлекет аралық дау-дамай болсыннегізгі әрекет етуші тұлғалар адамдар екендігі белгілі. Олардың дау-дамайға қатысу дәрежесі тікелей қарама-қарсы әрекеттесуден дау-дамай барысында жанама ықпал етуге дейін әр түрлі болуы мүмкін. Осыған сүйене отырып, дау-дамайдың негізгі қатысушылары,қолдау топтары мен басқа да қатысушылар бөліп көрсетіледі.

 *Дау-дамайдың негізгі қатысушылары.* Оларды көбінесе жақтаушылар немесе қарама-қарсы күштер деп те атайды. Бұл дау-дамайдың бір-біріне қарсы белсенді (шабуылшы немесе қорғаушы) әрекеттерді тікелей жасайтын субъектілері. Кейбір авторлар "оппонент", яғни латын тілінен аударғанда "пікірталастағы қарсылас" деген ұғымды қолданады (Бородкин, Коряк, 1989).

 *Қолдау топтары.* Кез-келген дау-дамайда үнемі оппоненттердің артында жекелеген индивидтер, топтар және т.б. сияқты күштер тұрады. Олар не белсенді әрекеттерімен, не тек қана өздерінің қатысуымен немесе үнсіз қолдауымен дау-дамайдың дамуына түбегейлі түрде әсерін тигізе алады. Тіпті жекелеген инциденттердің дау-дамай барысында куәгерлерсіз бетпе-бет өтуі мүмкін болатынын ескеретін болсақ, дау-дамай нәтижесі көп жағдайда олардың бар болуымен анықталады.

 *Басқа қатысушылар.* Аталмыш топқа дау-дамайдың барысы мен нәтижесінде эпизодтық ықпалын тигізетін бірқатар субьектілер кіреді. Бұлар арандатушылар мен ұйымдастырушылар. (Дмитриев, Кудрявцев, Кудрявцев, 1993).

 Арандатушы - бұл басқа қатысушыны дау-дамайға итермелейтін адам, ұйым немесе мемлекет. Ұйымдастырушы - дау-дамайды және қатысушыларды қамтамасыз ету мен қорғаудың әр түрлі жолдарын жоспарлаушы адам немесе топ.

 2. *Дау-дамай пәні*. Дау-дамайдың пәні екі жақтың қақтығысу көзі болатын болжам немесе нақты бар екендігі туралы мәселе; дау-дамайдың пайда болуына негізгі қайшылық.

 3. *Дау - дамайдың нысаны.* Оны әрбір жағдайда бірден бөліп көрсету үнемі бола бермейді. Дау-дамай мәселесі мен оның пәні оңай анықталады. Нысан тереңде жататын мәселенің өзегі, даулы жағдаяттың орталық саласы болып табылады. Сондықтан кейде оны дау-дамайға себеп, сылтау ретінде қарастырады. *Дау-дамай нысаны дегеніміз* - екі оппонент те иемденуге немесе пайдалануға ұмтылатын нақты материалдық (ресурс), әлеуметтік (билік) немесе рухани (идея, норма, принцип) құндылық.

 4*. Микро және макроорта*. Дау-дамайды талдау кезінде дау-дамайға қатысушылар сол жағдайда болатын және әрекеттесетін элементті, яғни дау-дамай пайда болған микро және макроортаны бөліп көрсетуі қажет. Мұндай бағыт дау-дамайды жеке жүйе ретінде емес, әлеуметтік жағдаят ретінде қарастыруға мүмкіндік береді.

 Б.Дау-дамайдың психологиялық құрам бөліктері.

 Даулы жағдаяттың маңызды психологиялық құрамды бөліктері түрткілер, екі жақтың мақсат ниеттері, мінез-құлықтың стратегиясы мен тактикасы, сондай-ақ олардың даулы жағдаятты қабылдауы, яғни дау-дамайдың ақпараттық модельдері болып табылады.

1. *Әр жақтардың түрткілері.* Дау-дамайдың түрткілер - бұл оппоненттің мұқтаждықтарын қанағаттандырумен байланысты болатын дау-дамайға түсуге талаптану, субьектінің даулы белсенділігін туғызатын сыртқы және ішкі жағдайлардың жиынтығы. Дау-дамайда оппоненттердің шынайы түрткілерін анықтау көбінесе қиын, өйткені олар көп жағдайда алғашқы мотивтерден ерекшеленетін дау-дамайға қатысу мотивтерін ұстанымдар мен декларацияланатын мақсаттарда көрсете отырып, оларды жасырады.

 Қарама-қарсы әрекеттесуші жақтардың мотивтері олардың мақсаттарында айқындалады. Оппоненттің басты мақсаты дау-дамайдың нысанын иелену. Оған тактикалық мақсаттар бағынышты болады.

 Адамның, әлеуметтік топтың дау-дамайдағы мақсат ниеттерінің әдетте талданатын және есепке алынатын соңғы элементі, ең көрнекті бөлігі ұстаным (позиция) болып табылады. Бұл даулы жағдаяттың элементтеріне оппоненттің тиісті мінез-құлқы мен қылықтарынан көрінетін қатынастарының жүйесі.

 2. *Даулы мінез-құлық* дау-дамайға қатысушылардың қарама-қарсы бағытталған әрекеттерінен тұрады. Әрбір жақтың мүдделерін іске асыруға бағытталған реакцияларының кезектесуі мен оппонент мүдделерінің шектеулі дау-дамайдың көзге түсерлік (айқын) әлеуметтік шынайылығын құрайды.

 *Дау-дамайдағы мінез-құлық стратегиясы* тұлғаның (топтың) дау-дамайға қатысты бағытталуы, дау-дамай ситуациясындағы мінез-құлықтың белгілі бір формаларына (түрлеріне) бағдар ретінде қарастырылады. Стратегиялар дау-дамайда әр түрлі тактикалар арқылы жүзеге асады. Тактика (грек тілінен алғанда tasso - әсерлі сапқа тұрғызу) бұл оппонентке ықпал ету тәсілдерінің жиынтығы, стратегияларды жүзеге асыру құралы. Бір тактика стратегияның түрлі шеңберінде қолданылуы мүмкін. Мысалы, деструктивті әрекеттер ретінде қарастыратын қатер немесе қысым қарама-қарсы жақтардың біреуі дайын емес немесе қабілетсіз болған жағдайда қолданылуы мүмкін.

 Тактикалар қатал, бейтарап және ыңғайлы да болады. Дау-дамайларда тактикаларлы қолдану әдетте ыңғайлыдан едәуір қаталға қарай жүреді.

 *3.Даулы жағдаяттың ақпараттық модельдері.* Даулы жағдаяттың осы субъективті компонентін басқаша "дау-дамайды оппоненттердің қабылдауы" деп атайды. Ол дау - дамайдың пайда болуы мен дамуын түсіну үшін ерекше маңызды болып табылады.

 Осы келтірілген құрылым дау-дамай психологиясындағы ең қолайлысы болып табылады. Сонымен бірге психологтар арасында дау-дамайдың құрылымы жөнінде үзілді-кесілді бірыңғай түсінік әлі жоқ. Қазіргі уақытта дау-дамайлар функциясы тақырыбы да біршама проблемалы болып келеді.

 *Дау-дамайлардың қызметі.* Дау-дамайларды жүйелі функционалдық талдау олардың қатысушылар мен әлеуметтік ортаға қатысты рөл атқаратындығын көрсетеді. Бұл ықпал көп мағыналы және дау-дамайдың функционалды ретінде де қарастырылуы мүмкін. Дау-дамай оның дамуының әлеуметтік және психологиялық үрдістері оппоненттердің де және айналасындағылардың да психикасын мінез-құлұына, іс-әрекетіне әсер ететнің жағдайда функционалды болады.

 Адамдарда күнделікті өмірде дау-дамайларға жағымсыз құбылыс ретінде бір мәнді қарау қалыптасты. Дау-дамайдың цехте бөлімде, отбасында немесе достар арасында пайда болуы сәтсіздік симптомы ретінде қарастырылады және мүдделі жақтардың күштері де оны жеңуге бағытталады. Дау-дамайды жағымсыз құбылыс ретінде танитындар оны қалыпты жағдайдағы әлеуметтік жүйені бүлдіруші деп есептейді. Енді бір ғылыми дәстүр дау-дамай әлеуметтік қатынастардың қажетті компоненті ретінде қарастырады. Бұл көзқарас Аристотельдің, Гобсстің, Гегельдің, Вебердің , Маркстің, Козердің, Дарендорфтың еңбектерінде кездеседі.

 Тұлға мен әр түрлі деңгейдегі топтар өміріндегі дау-дамайлардың атқаратын рөліне байланысты қарама-қайшы көзқарастарының болуы ресейлік мамандардың дау-дамайларды зерттеуінің барлық кезеңінде байқалады.

 Жоғарыда айтылғандарға сүйене отырып, дау-дамайдың негізгі функцияларын конструктивті қызметтер бөлігіне және деструктивті қызметтер бөлігіне біріктіруге болады.

 Конфликтінің негізгі қатысушыларға қатысты конструктивті функцияларының ішінен төмендегілерді көрсетуге болады: 1) Дау-дамай іс-әрекетті ұйымдастырудың жетілмеуіне қарай пайда болатын қайшылықты, басқарудағы қателіктерді жекелеген қызметкерлердің ұқыпсыздығын және т.б. толығымен немесе біртіндеп жояды. Дау-дамай кемшіліктердің жеткіліксіз іскерлік пен парасаттылық фактілерін айқын көрсетеді. 75%-дан көп жағдайларда дау-дамайлар аяқталған кезде олардың негізінде жатқан қайшылықтарды толығымен немесе жарым жартылай шешу мүмкін болады.

2) Дау-дамай оған қатысушы адамдардың жеке психологиялық ерекшеліктерін анағұрлым терең бағалауға мүмкіндік береді. Дау-дамай адамның құндылық бағаларын, оның іс-әретке, өзіне немесе өзара қатынастарға бағытталған мотивтерінің салыстырмалы күштерін, қиын жағдаяттың күйзелісті факторларына психологиялық тұрақтылғын анықтайды.

3) Дау-дамай қатысушылардың даулы жағдаятқа қарсы әрекеті болып табылатын психикалық шиеленісті азайтуға мүмкіндік береді. Даулы өзара әрекеттесу адамдағы мүмкін боларлық жағымсыз салдардан басқа, әсіресе эмоционалдық қарқынды қарсылыққа ұштасатын эмоционалдық шиеленісушілікті төмендетеді.

4) Дау-дамай тұлғаның тұлға аралық қатынастардың даму көзі болып табылады. Дау-дамайды оны конструктивті шешу адамға қоршағандармен өзара әрекеттесу тәсілдерін кеңейтуге мүмкіндік береді. Тұлға қиын жағдаяттарды шешудің әлеуметтік тәжірибесін меңгереді.

5) Дау-дамай дербес іс-әрекеттің сапасын жақсарта алады.

6) Дау-дамайда әділ мақсаттарды жақтау кезінде оппонент қоршағандар арасында өзінің беделін арттырады.

7) Әлеуметтену үрдісі қайшылықтарының көрінісі болатын тұлға аралық дау-дамайлар тұлғаның өзін таныту, қоршағандармен өзара әрекеттесуде белсенді ұстанымын қалыптастырудың құралы ретінде анықталуы мүмкін (Первышева 1990).

 Дау-дамайдың конструктивті функцияларынан басқа, деструктивті салдары да бар.

1.Дау-дамайлардың көпшілігі оған қатысушылардың психикалық күйіне жағымсыз әсерін тигізеді.

2. Сәтті дамыған дау-дамайлар психологиялық және дене күшін көрсетуге, демек оппоненттерге зақым келтіруге ұштасуы мүмкін.

3.Дау-дамай қиын жағдаят ретінде үнемі күйзеліспен қатарласа жүреді. Жиі және эмоционалды түрде шиеленіскен дау-дамайлар кезінде жүрек-қантамыр ауруларының, сондай-ақ асқазан-ішек жолы жұмысының созылмалы бұзылуларының мүмкіндігі шұғыл артады (Иванов, 1965, Судаков,1974).

4. Дау-дамай - бұл өзара әрекеттесуші субъектілердің арасында оның басталуына дейін қалыптасқан тұлға аралық қатынастар жүйесінің бұзылуы. Қарсы жаққа пайда болған жек көрушілік, өшпенділік, қастық дау-дамайға дейін қалыптасқан өзара ізгі байланыстарды бұзады. Кейде дау-дамай нәтижесінде қатысушылардың өзара қатынастары мүлде тыйылады.

5.Дау-дамай басқаның жағымсыз бейнесін, яғни "жаудың бейнесін" қалыптастырады, ал ол өз кезегінде оппонент жөнінде жағымсыз бағдардың қалыптасуына ммкіндік береді.

6. Дау-дамайлар оппоненттерінің жеке іс-әрекеттерінің тиімділігіне жағымсыз әсер етуі мүмкін.

7.Дау-дамай тұлға мен топтың әлеуметтік тәжірибесінде проблемаларды шешудің күш көрсететін тәсілдерін орнықтырады. Бір жолы күш көрсетудің көмегімен жеңе отырып, адам аталмыш тәжірибені әлеуметтік өзара әрекеттесудің басқа осыған ұқсас жағдаяттарында қайта жаңғыртылады.

8. Дау-дамайлар көбінесе тұлғаның дамуына жағымсыз ықпалын тигізеді.

Конфронтация-өзінің бағыты бойынша белсенді және өз бетінше әрекет ете отырып, жанжалға тікелей қатысатын басқа Тараптарға қарамастан, өз мүдделерін жүзеге асыруға қол жеткізуге, сонымен бірге оларға залал келтіруге бағытталған. Мұндай мінез-құлық стилін қолданатын адам өз проблемасын басқаларына шешуге ұмтылады, тек өз күшіне қарай түседі, бірлескен іс-әрекеттерді қабылдамайды. Бұл ретте максимализм элементтері, ерік күші, күш қысымын, әкімшілік санкцияларды, қорқыту, шантаж және т.б. қоса алғанда, кез келген жолмен оппонентті даулы көзқарасты қабылдауға мәжбүр ету, қандай да бір нәрсеге қарсы шығып, қақтығыста жеңіске жету. Әдетте, конфронтацияны сол жағдайларда сайлайды:

мәселе жанжал қатысушысы үшін өмірлік маңызы бар, ол өзінің пайдасына тез шешу үшін жеткілікті күшке ие;

жанжалдаушы Тарап өзі үшін өте тиімді, шын мәнінде жеңіске жету позициясын алады және оны өз мақсатына жету үшін пайдалану мүмкіндігі бар;

жанжал субъектісі проблеманы шешудің болжанған нұсқасы осы жағдайда жалғыз емес, сонымен бірге неғұрлым жоғары дәрежеге ие бола отырып, осы шешімді қабылдауды талап етеді; қазіргі уақытта басқа таңдаудан айырылған, ол өз мүдделерін қорғауға батыл әрекет ете отырып және ұтылуға қарсылықтарын жоққа шығара отырып, іс жүзінде бірдеңені жоғалтуға тәуекел етпейді.

Конфронтация міндетті түрде өрескел күш қолданатынын немесе тек билік пен өз пікірін, өз мүдделерін сақтауға қол жеткізген адамның жоғары дәрежесіне ғана мән берілетінін білдірмейді. Қарсыласуды жеңуге табандылықпен ұмтылу қарсыластардың бірінің өз идеяларын жасанды түрде қалыптастыра білуге, оларды әсерлі баяндауда, бросқа шақыру мәнерінде бере білуге неғұрлым сенімді дәлелдерге сүйенуі мүмкін. Алайда, кез-келген қысым қандай "талғампаз", мәдени формада болса да, көңілсіз эмоциялардың жарылысына, сыйлы және сенімді қарым-қатынастардың бұзылуына, жеңілген адамдар тарапынан шектен тыс теріс реакцияға ұшырауы мүмкін және реваншқа қол жеткізуге талпыныс қалдырмауы мүмкін екенін ұмытуға болмайды. Сондықтан бұл стиль тұлғааралық қақтығыстардың басым бөлігінде аз жарамды, ұжымдағы салауатты моральдық-психологиялық атмосфераны сақтаудың, қызметкерлерге бір-бірімен қарым-қатынас жасауға мүмкіндік беретін жағдайлар жасаудың ең жақсы нұсқасы емес.Жеке тұлғаның көзқарастары мен оның себептері негізінде жанжалдағы жеке тұлғаның мінез-құлқының белгілі бір үлгілерін анықтауға болады.

**Тұлға аралық дау-дамайлардың өзгермелілігі**

 Кез келген әлеуметтік құбылыс сияқты дау-дамай уақыт ағынымен жүретін үрдіс ретінде қарастырылуы мүмкін. Дау-дамайдың пайда болатын, дамитын және аяқталатын белгілі бір кезеңдері мен этаптары болады. Әңгіме дау-дамайдың өзгермелілігі дегеніміз дау-дамайдың оған әсер етуші факторлар мен жағдайлардың ықпалы арқылы өзгеріске түсуі мен даму барысы.

*Дау-дамай өзгерісінің негізгі кезеңдері мен сатылары*

 Латенттік кезең (дау-дамай алды) мынадай сатылардан тұрады: а) объективті проблемалық жағдаяттардың пайда болуы; б)аталмыш жағдаятты өзара әрекеттесуші субъектілердің ұғынуы; в) жақтардың объективті проблемалық жағдаятты даусыз тәсілдермен шешу әрекеттері; г) дау-дамай алдындағы жағдаяттың пайда болуы.

 **Объективті проблемалық жағдаяттың пайда болуы.** Егер жалған дау-дамай пайда болатын жағдайларды есептемесек, онда әдетте дау-дамай объективті проблемалық жағдаяттан туындайды (Петровская, 1977). Субъектілердің (олардың мақсаттарының, мотивтерінің, әрекеттерінің, ұмтылыстарының және т.б.) арасындағы қарама-қайшылықтардың пайда болуы осындай жағдаяттардың мәні болып табылады. Егер қайшылық әлі ұғынықты емес және даулы әрекеттер болмаса, онда жағдаятты проблемалық жағдаят деп атайды.

 **Объективті проблемалық жағдаятты ұғыну.** Ақиқатты проблемалы әрі қайшылық ретінде қабылдау, қайшылықты шешу үшін қандай да бір әрекеттерге кірісу қажеттілігін түсіну аталмыш сатының мәнін құрайды. Мүдделерді іске асыру үшін кедергілердің болуы проблемалық жағдаяттың бұрмаланулармен субъективті түрде қабылдануына мүмкіндік береді.

 Әр жақтардың объективті мәселені даусыз тәсілдермен шешу әрекеттері. Жағдаяттарды қарама-қайшылықта түсіну әр жақтардың даулы әрекеттесуіне үнемі автоматты түрде әкеп соқтыра бермейді. Көбінесе олар немесе олардың біреуі проблеманы даусыз тәсілдермен (сендірумен, көзін жеткізумен, түсіндірумен, өтінумен, қарсы тұрған жақтарға ақпарат берумен) шешуге тырысады. Кейде өзара әрекеттесуге қатысушы проблемалық жағдаяттың дау-дамайға ұласуын қаламай көнеді. Кез-келген жағдайда аталмыш сатыда қарсы жақтар өз мүдделерін дәлелдейді және өз ұстанымдарын белгілейді.

 **Дау-дамай алдындағы жағдаяттың пайда болуы.** Жағдаяттың даулылығы өзара әрекеттесуші жақтардың бірінің қауіпсіздігіне қатердің төнуі ретінде қабылданады. Жағдай дау-дамайдың алды ретінде және қауіп-қатерді қабылдау кезінде қандай да бір қоғамдық маңызды құбылыс ретінде түсінілуі мүмкін. Ашық кезеңді көбінесе даулы өзара әрекеттесу немесе дау-дамайдың нақты өзі деп атайды. Ол мыналардан тұрады: а) инцидент; б)дау-дамай эскалациясы; в) баланс жасалаған қарама-қарсы әрекет; г) дау-дамайдың аяқталуы.

 Инцидент жақтардың сыртқы қарама-қарсы әрекеттесулерінен, қақтығысуларынан көрініс табатын дау-дамай динамикасындағы бірінші ашық саты болып табылады. Егер әрекеттесуші жақтардың бірінің ресурстарының салмағы жеткілікті болып, өз пайдасына шешілсе, онда дау-дамай инцидентпен шектеледі. Көбінесе дау-дамай даулы оқиғалардың инциденттердің кезектесуі ретінде әрі қарай дамиды. Өзара даулы әрекеттер әрі қарай болатын әрекеттерге жаңа стимулдар ендіре отырып, конфликтінің бастапқы құрылымын күрделендіруге, өзгертуге қабілетті. Мұндай үрдіс "дау-дамай эскалациясы" деген атауға ие болады.

 Көбінесе, дау-дамайда оның эскалациясын айғақтайтын күрестің жылдам шиеленісуі жүреді. Эскалацияның белгілері болып табылатындар: когнитивті аясының тарылуы, "жау бейнесінің" пайда болуы, эмоционалдық күштенудің артуы, жеке қарсы шығу әрекетіне өту, бұзылатын және қорғалатын мүдделердің бағыну сатыларының өсуі және олардың поляризациясы, күш қолдану, келіспеушіліктің бастапқы нысанының жоғалуы, дау-дамай шекарасының кеңеюі.

 Баланс жасалған қарама-қарсы әрекет. Қарсы жақтар қарама-қарсы әрекеттесуді жалғастырады. Алайда қарқындылығы төмендейді. Қарсы жақтар дау-дамайды күштеу әдістерімен жалғастыру нәтиже бермейтіндігін түсінеді, бірақ келісімге келуге байланысты әрекеттер әлі жасалмайды.

 Дау-дамайдың аяқталуы даулы қарама-қарсы әрекеттесуден мәселені шешу жолдарын іздеуге өтумен, дау-дамайды кез-келген себептерге байланысты тоқтатуға өтумен сипатталады. Дау-дамай аяқталуының негізгі формалары - шешу, реттеу, тоқтату, жою немесе басқа дау-дамайға айналдыру.

 Дау-дамайдан кейінгі кезең екі сатыдан тұрады: а) жаңадан келген оппоненттердің қатынастырын жарым жартылай қалыпқа келтіру; б) олардың қатынастарын толық қалыпқа келтіру.

 Қатынастырды жарым жартылай қалыпқа келтіру дау-дамайда орын алған жағымсыз эмоциялар жоғалмаған жағдайларда өтеді. Қатынастарды толық қатынасқа келтіру жақтардың әрі қарайғы конструктивті өзара әрекеттесудің маңыздылығын жете түсінуі кезінде болады. Бұған жағымсыз бағдарларды жеңу, бірлескен іс-әрекетке өнімді қатысу, сенім орнату мүмкіндік береді. Қарастырылған кезеңдер мен сатылардың ұзақтығы әртүрлі болуы мүмкін қас қағым сәтте ( оқушылардың үзілістегі дауларында) немесе ондаған жылдарға созылуы мүмкін (Испан колонияларының 1810-1826 ж.ж. Америкада тәуелсіздігі үшін соғысы немесе 1959-1973ж.ж. Вьетнам соғысы). Кейбір сатылардың болмауы да мүмкін (мысалы, инциденттен кейін екі жақтың біреуі келісімге келеді де дау-дамай аяқталады).

 Дау-дамайды кезеңдер мен сатыларға бөлу оны күрделі динамикасы бар құбылыс ретінде қарастыруға мүмкіндік береді. Жекелеген стратегиялар мен тактикалар дау-дамайдың өту уақытының түрлі бөліктерінде әр түрлі мәнге ие болады. Дау-дамай көбінесе тікелей конфронтация болмаған кезде оппонентердің мүмкіндіктерін, өз ресурстарын "зерттеу" сәттерінен тұрады.

 Дау-дамайлардың ұзақтығында қандай жақтардың оған қатысатындығына байланысты ерекшеліктер болады. Қатерге бас тіккен жағдайларда дау-дамайлар айқын "жылдам" қарқында дамиды. Дау-дамай нәтижесі оның ұзақтығына тәуелді. Ұзаққа созылған дау-дамайларда даудың іскерлік негізі азаяды да эмоционалдық-тұлғалық негізі артады. Қылмыстық дау-дамайлардың ерекшелігі олардың күш қолдануымен аяқталатын шапшаң эскалациясы болып табылады. Дау-дамайлардың жиілігі бірлескен іс-әрекет сипатының бір жыл ішіндегі циклдық өзгерістеріне тәуелді болады.

 Қорыта келгенде мыналарды атап өткен жөн: дау-дамайлардың жіктелуін, құрылымын, өзгермелілігін, функцияларымен себептерін білмейінше, оларды тиімді нәтижелі реттеледі дегенге сену қиын.

 Дау-дамайлардың пайда болуының негізгі объективті факторлары мыналар: тіршілік ету үрдісінде адамдар қызығушылықтарының табиғи түрде қайшы келуі, әлеуметтік қайшылықтарды шешудің нормативті процедураларының нашар жасалуы және қолданылуы; адамдардың қалыпты өмір сүруі үшін маңызды материалдық және рухани игіліктердің жетіспеушілігі мен әділетсіз бөлінуі, адамдардың материалдық қамтамасыз етілмегендігі және радикалды, ауқымды шапшаң өзгерістермен байланысты өмір сүру салты; әлеуметтік қайшылықтарды даулы түрде шешудің біз үшін дәстүрлі стереотиптері және т.б.

 Дау-дамайлардың әлеуметтік -психологиялық себептеріне жататындар тұлға аралық және топ аралық қарым-қатынас үрдісінде ақпараттардың жоғалуы мен бұрмалануы; адамдардың қайта балансталған рөлдік өзара әрекеттесуі; бірден күрделі оқиғаларды әр түрлі бағытта бағалау; топ ішіндегі феворитизм; жарыс және бәсекелестік; децентрацияға қабілеттің шектеулігі және т.б.

 Дау-дамайдың негізгі тұлғалық себептері мыналар: адамдар тұлға аралық дау-дамайларға түсу жиілігін көрсететін, оның интегралды қасиеті ретіндегі тұлға дау-дамайларының жоғары деңгейі; эмпатияның нашар дамуы; талаптанудың адекватты емес деңгейі; мінез акцентуациялары және т.б.

**Тұлға ішілік дау-дамайлар психологиясы**

Тұлға ішілік дау-дамайларды ғылыми зерттеу ХІХ ғасырдың соңында бастады. Моральдық тұлға ішілік дау-дамай категориясы философиялық әдебиеттерде айтарлықтай көрнекті көрініс тапқандықтан, философ-этиктер бұл тұрғыда психологтардан көш ілгері деп саналады. Сыни жағдаяттарды бастан кешіру нәтижесінде адамның психикасы мен ағзасындағы патологиялық өзгерістер проблемалары психиатрия мен биологияда бұрыннан қарастырылып келеді (Донченко, Титаренко,1989). Психологияда жиырмасыншы ғасырдың ішінде тұлға ішілік дау-дамайлар мәселесіне байланысты бірқатар теориялық және эмпирикалық материал жинақталған.

Тұлға ішілік дау-дамайлар мәселесі шетел психологиясында белсенді түрде қарастырылып келеді. Шетел зерттеулерінің ерекшелігі сол, тұлға ішілік дау-дамайлар тұлға түсініктеріне сүйене отырып, белгілі қалыптасқанпсихологиялық мектептердің шеңберінде қарастырылады.

1)Психоаналиталық бағыт шеңберіндегі тұлға ішілік дау-дамай тұжырымдамасында оның биопсихологиялық түсіндірмесіне ерекше көңіл бөлінеді. Тұлға ішілік дау-дамай адамның тілек-қалауларының қайшылығынан туындайды, тұлғаның бір бөлігі талап-тілекті орынды деп тапса, екіншісі оларды қабылдамайды (Фрейд. 1991). К.Юнг теориясында (1967) тұлғаішілік дау-дамай бұл психиканың тым төмен деңгейдегі кері кетушілігі, яғни, ол санадан тыс аймақта жүреді. К. Хорниде тұлға ішілік дау-дамай екі ұстанымда талданады. Біріншіден, бұл тілектерді қанағаттандыру менкауіпсіздікке деген ұмтылыстардың қайшы келуі. Екіншіден, тұлға ішілік дау-дамай «невротикалық қажеттіліктердің» қайшылығы болып табылады, оларды қанағаттандыру басқалардың фрустрациясына әкеп соқтырады (1993).

Гуманистік психология аясында тұлға ішілік дау-дамайдың басқа теориясы ұсынылады. К. Роджерс (1994) бойынша дау-дамайдың негізінде тұлғада саналы, бірақ тіршілік ету барысында ол меңгеоген жалған және саналы түрде меңгерілмейтін деңгейдегі өзіндік бағалау арасында пайда болатын қайшылық жатыр. Аталмыш бағыттың екіші бір өкілі А.Маслоу, тұлға ішілік дау-дамайдың мәнін адамның өздігінен маңызды етіп (1965) жүзеге аспаған қажеттілігі ретінде қарастырады.

К.Левин бойынша, тұлға ішілік дау-дамай бұл субъектіге бір мезетте бірдей мөлшердегі қарама-қарсы бағытталған күштер әрекет етеді де, субъект жағымды мен жағымсыз бағыттар арасында жағымсыз бен жағымсыз бағыттар арасында таңдау жасауға мәжбүр болатын жағдаят (1926).

Тұлға ішілік дау-дамайдың мәні логотерапияның негізін салушы Ф.Франклдің пікірінше, өмірдің мәнін жоғалту болып табылады (1969).

Когнитивті психология тұлға ішілік дау-дамайды когнитивті диссонанс арқылы қарастырады (Фестингер, 1967). Диссонанс- білім мен мінез-құлықтың сәйкессіздігі немесе екі білімнің үйлеспеу жағдаяттарында пайда болатын жағымсыз күй. Субъективті когнитивті диссонанс жайсыздық ретінде бастан өтеді. Сондықтан тұлға оны жоюға тырысады.

Бихевиоризм аясында тұлға ішілік дау әдет, қате тәрбие нәтижесіретінде түсіндіріледі (Скинер, 1986). Необихевиористер Н.Миллер мен Дж.Доллардтың (1941) еңбектерінде дау-дамай фрустрация, яғни кедергіге кері әсер ретінде анықталады.

Интеракционизм тұлға ішілік дау-дамайды талдау кезінде оның рөлдер дауы ретіндегі түсініктеріне сүйенеді (Голднер, 1955).

Психосинтез тұжырымдамасының негізін слушы Р.Ассаджоли (1994) тұлға ішілік дауін тұлға ішінде «Мен» тұтастығын төмендететін өткір қайшылқтардың болуынан көреді.

Тұлға ішілік дау-дамайдың шетелдік теорияларының көпшілігінде оның негізін қайшылық, ішкі күрес категориясы және психологиялық қорғаныс (дау-дамайды жеңу) ұғымы құрайды. Тұлға ішілік дау-дамайдың өтуі жағымсыз сезімдермен, уайымдаулармен байланысады.

ТМД елдерінің психологтардың арасында ішкі дау-дамайларды алғашқы боп зерттегендердің бірі А.Лурия(1930) болды. Тұлға ішілік дау-дамай ретінде ол жеке адамның мінез-құлқында екі күшті, бірақ қарама-қарсы бағыттағы қақтыгысып қалатын жағдаятты түсінді.

Тұлға ішілік дау-дамай теориясын дамытуға психологтар С.Мерлин (1951), В.Мясищев (1960), Н.Левитов (1964), Л.Славина (1966) елеулі үлес қосты. В мерлин тұлға ішілік дау-дамайды «тұлғаның терең және басты түрткілері мен қатынасытарын қанағаттандырмау нәтижесі» ретінде қарастырады.

Егер іс –әрекет үрдісінде түрлі жақтардың қасиеттерінің қатынастары мен әрекеттерінің арасындағы қайшылықтардың шиеленісуімен байқалатын тұлғаның ұзаққа созылған кіріктірмелкті теріске шығару күйі пайда болса онда ол тұлға ішілік дау - дамай болып табылады (Мерлин 964). Дау-дамайдың ұзақтылығымен қарқындылығы бұзылған антогонистік қатынастардың адам қатынастарының барлық жүйесінен қандай орын алатындығына тәуелді болады. Орталық қатынастардың қайшы келу кезеңі дау-дамай ғаламдық өлшемдерді қабылдайды, тұлғаны тұтастай қамтиды. В.Левитов бойынша ішкі дау-дамай рухани алауыздықты (ішкі сезім араздығын) бастан кешіру ретінде ұғынатын түркілердің күресі болып табылады.

Осы идеялар арасында тұлға ішілік дау-дамай мәселесін Т.Немчин мен С.Цицаров (1983), Е.Кузьмин мен В.Семенов (1987), И.Роных (1993), А.Скалепов (1995). Е.Фанталова (1992), Т.Юферова (1975) зерттеді. Рлдік тұлға ішілік дау- дамай М.Гомелаури (1964, 1966), С.Ерина (1982, 1988), И.Конның (1981) еңбектерінде талданды. Соңғы жылдары тұлға ішілік дау-дамайларды Ф.Василюк (1984, 1995), Т.Титаренко (1989, 1993), Ю.Юрлов (1993, 1995) белсенді түрде зерттеуде Ф.Василюк (1995) ішкі дау-дамайды өте қиын өмірлік жағдаят (күйзеліс, фрустрация және дағдарыс) түрлерінің бірі ретінде қарастырады. Сонымен тұлға ішілік дау-дамайды тұлғаның ішкі дүние құрылымдарының ұзаққа созылған күресі туғызған, әлеуметтік ортамен қайшылықты байланыстарды көрсететін және шешім қабылдауды тежейтін өткір жағымсыз сезім ретінде анықтауға болады. Психологияда (Анцупов, Шипилов, 1997; Донченко, Титаренко 1989; Василюк, 1984; Юрлов, 1995) тұлға ішілік дау-дамайдың көрсеткіштерін бөліп көрсетеді. Когнитивті сфера «Мен» бейнесінің қайшылығы; өзін-өзі бағалаудың төмендеуі; өз қалпын психологиялық дағдарыс; шешім қабылдаудың кідірісі ретінде ұғыну; құндылықты таңдау мәселесінің болуын субьективті мойындау; субьект бұрынырақ басшылыққа алған түрткілермен ұстанымдардың шынайылығына күмәндану.

Эмоцианалдық сфера: психоэмоционалдық қысымда бірқатар маңызды жағымсыз сезімдер.

Мінез-құлықтық сфера: іс-әрекеттің санасы мен қарқындылығының төмендеуі, қарым-қатынастың жағымсыз эмоционалды ахуалы.

Интеграциялық көрсеткіштер: бейімделулің қалыпты механизмінің бұзылуы; психологиялық стрестің күшеюі.

4.2 Тұлға ішілік дау-дамайлардың түрлері

Теориялық тұжырымдамалардың көпшілігінде тұлға ішілік дау-дамайлардың бір немесе бірнеше түрлері келтірілген. Психоанализде тұлғаның қажеттіліктері арасындағы, сондай-ақ қажеттіліктермен әлеуметтік нормалар арасындағы дау-дамайлар басты орын алады. Тнтеракционизмде рөлдік дау-дамайлар талдауға түседі. Алайда шынайы өмірде көптеген басқа тұлға ішілік дау-дамайлар кездеседі. Олардың біріңғай типологиясын құру үшін бір негіз қажет, соған сәйкес әр түрлі ішкі дау-дамайларды жүйеге біріктіруге болады. Тұлғаның құндылық мотивациялық төңірегінде осындай негіз бар. Адам психикасың осы маңыщды мәселесі мен оның ішкі дау-дамайына байланысты, өйткені ол тұлғаның қоршаған дүниемен әр түрлі байланыстары мен қатынастарын көрсетеді(Василюк, 1984; Донченко, Титаренко, 1989; Мерлин, 1971; Мясицев, 1960; Столин, 1983). Осыған сүйене отырып, тұлғаның дау-дамайға түсетін ішкі негізгі құрылымдары мыналар болып табылады(Шипилов, 1997).

А. Әр түрлі деңгейдегі тұлға ұмтылыстарын көрсететін (қажеттіліктер, қызығушылықтар, мүдделер, тілектер, құштарлықтар ж.т.б) түрткілер. Олай «қалаймын» («Мен қалаймын») ұғымынан байқалуы мүмкін.

Б. Қоғамдық нормаларды көрсететін және соның арқасында міндет өлшеміне айналған құндылықтар. Біз бұл жерде тұлғалық құндылықтарды, яғни қабылдаған, сондай-ақ, тұлға қабылдмайтын, бірақ қоғамдық немесе басқа маңыздылығына қарай тұлға оларды орындауға мәжбүр болатын құндылықтарды айтып отырамыз. Сондықтан олар «қажет» («Мен тиіспін») ретінде белгіленеді.

В. Өзіндік құндылық тұлғаның мүмкіндіктерін, сапаларын және басқа адамдар арасынан аталатын орнын бағалау ретінде анықталатын өзін-өзі бағалау. Тұлғаның талаптану деңгейлерінің көрінуі сияқты өзін-өзі бағалау белсенділіктің, мінез-құлықтың өзінше бір түрткісі болады. Ол «Істей аламын» немесе «істей алмаймын» ретінде көрінеді.

Тұлғаның ішкі жан дүниесінің қандай жақтары ішкі дау-дамайға түсетіндігіне байланысты тұлға ішілік дау-дамайдың алты негізгі түрлерін бөліп көрсетеді. (1-кестені қараңыз).

1.Мотивациялық дау-дамай. Тұлға ішілік дау-дамайдың жиі зерттелетін, оның ішінде психоаналитикалық бағытта көп зерттелетін түрлерінің бірі. Бейсаналық ұмтылыстар (Фрейд, 1903) арасындағы, меңгеруге және кәуіпсіздікке деген ұмтылыстар арасындағы (Хорни, 1943), екі жағымды тенденцияның арасындағы «Буриданова осла» классикалық дилеммасы (Левин, 1939) немесе әр түрлі мотивтердің қақтығысуы ретіндегі (Кузьмин,Семенов, 1987) сияқты дау –дамайларды бөліп көрсетеді.

2.Адамгершілікті дау-дамай. Этикалық ілімдерде оны көбінесе моральдық дау-дамай деп атайды. (Бакштановский, 1972; 1983; Арницане, 1978; Федоркина, 1970). Ол әлеуметтік сферадағы немесе жеке адамның санасындағы адамгершілікті қайшылықтардың негізінде пайда болатын және бір-біріне қарсы жақтардың, пікірлердің, бағалаулардың, құндылық бағдарлардың қайшы келуімен және қарама-қарсы әрекеттесулерімен сипатталатын айқын адамгершілікті компоненті бар дау-дамай ретінде қарастырылады.

3.Жүзеге аспаған тілектер дау-дамайлары немесе кемшілікті сезіну ыңғайсыздық дау-дамайы (Юрлов, 1995). Бұл көңілдің қалауы, нәпсі және оларды қанағаттандыруды бөгейтін шындық (ақиқат) арасындағы конфликт. Кейде оны «олар сияқты болғым келеді» (референттік топ) мен оны іске асырудың мүмкін еместігі арасындағы дау-дамай ретінде түсіндіреді (Захарова, 1982). Дау-дамай тек шындық тілектерді жүзеге асыруды тоқтатуда ғана емес, сондай-ақ, адамның оны жүзеге асыруға дене күші мүмкіндігінің жоқтығының нәтижесінде де пайда болуы мүмкін. Бұл өзінің сыртқы келбетіне, түр-тұлғасына,қабілеттеріне қанағаттанбаушылыққа байланысты пайда болатын дау-дамайлар. Аталмыш түрге сексуалдық патология негізіндегі тұлға ішілік дау-дамайлар да жатады (Кратохвил, 1991; Свядощ, 1991; Харитонов, 1996).

4.Рөлдік дау-дамай бір уақытта бірнеше рөлдерді іске асырудың мүмкін еместігімен байланысты, (рөларалық тұлға ішілік дау-дамай) сондай-ақ, тұлғаның бір рөлді атқаруға қойылатын талаптарды түрліше түсінуімен байланысты (ішкі рөлдік дау-дамай) сезімдермен айқындалды. Бұл түрге екі құндылық, стратегиялар немесе өмірдің мәні арасындағы тұлға ішілік дау-дамай жатады (Родных, 1993; Скалепов, 1995).

5.Бейімдеушілік дау-дамай кең мағынада, яғни субъект пен қоршаған орта арасындағы тепе-теңдіктің бұзылуы негізінде пайда болатын қайшылық ретінде, ал тар мағынада әлеуметтік немесе кәсіби бейімделу үрдісінің бұзылуы кезінде пайда болатын қайшылық ретінде түсіндіріледі. Бұл шындық талаптарымен адамның мүмкіндіктері (кәсіби, дене күші, психологиялық) арасындағы дау-дамай (Сенокосов, 1989). Тұлға мүмкіндіктерінің орта немесе іс-әрекет талаптарына сәйкес келмеуі уақытша даяр болмау ретінде, сондай-ақ қойылған талаптарды орындауға қабілетсіздік ретінде қарастырылуы мүмкін.

6.Өзін-өзі бағалаудың сәйкессіздігі туралы дау-дамайы. Тұлғаның өзін-өзі бағалау адекваттылығы оның сыншылдығына, өзіне талап қоюшылығына, табыстар мен сәтсіздіктерге деген қатынастарына тәуелді. Талаптанулар мен өз мүмкіндіктерін бағалау арасындағы айырмашылықтар адамда жоғары мазасыздану, көңіл-күйге әсер етуші олқылықтардың және т.б. пайда болуына әкеп соқтырады (Петровский, Ярошевский, 1990). Адекватты емес өзін-өзі бағалау дау-дамайларының ішінен тым жоғарғы өзін-өзі бағалау ұмтылыстарының арасындағы (Юферова, 1975), өзін-өзі бағалаудың төмендігі мен адамның объективті жетістіктерін ұғыну арасындағы, сондай-ақ бір жағынан, барынша көп табысқа жету үшін талпынуды көтеруге, ал екінші жағынан, сәтсіздіктерге ұрынбау үшін талаптануды төмендетуге ұмтылыстың арасындағы (Хакхаузен, 1986) дау-дамайларды бөліп көрсетеді.