

Aynur Telman qızı XƏLİLOVA
Qərbi Kaspi Universiteti, Politologiya,
Psixologiya və Sosial iş kafedrasının magistrantı
E-mail: Aynurx2015@list.ru

ÜNSİYYƏT ZAMANI YARANAN KONFLİKTLƏRİN TIPLƏRİ, SƏBƏLƏRİ VƏ HƏLL YOLLARI

Xülasə

Ünsiyyət zamanı meydana gələn konfliktlər, əsasən maddi və mənəvi narahatlıqlara əsaslanır. Maddi konfliktlər material resursların bölüşdürülməsi və sahibkarlıq mübarizələri ətrafında olur. Mənəvi konfliktlər isə dəyərlər, inanclar və məqsədlərlə əlaqəlidir. Bu konfliktlərin səbəbləri arasında narahatlıq, anlaşmazlıqların həllində islahat yoxluğu və yanlış ünsiyyət strategiyaları göstərilir. Həll üçün tərəflər arasında anlayış və hörmətə əsaslanan bir dialoq təmin edilməlidir. Problemi aradan qaldırmaq və həll yollarını tapmaq üçün tərəflər arasında mediatorluq edən bir şəxs və ya təşkilatın müvəkkil olması da mümkündür.

Açar sözlər: Ünsiyyət, konflikt, şəxsiyyətdaxili konflikt, münaqişə, konflikt situasiya.

UOT: 159.9

DOI: <https://doi.org/10.54414/OMAA2518>

Giriş

Ünsiyyət zamanı meydana gələn konfliktlər həyatın bir tərəfini təsir edə bilən mühüm məsələlərdir. Bu konfliktlər müxtəlif tərəflərin fərqli maraqları, dəyərləri və problemləri ilə bağlı ortaya çıxır və öz təsirini əks etdirir. Bu məqalədə, ünsiyyət zamanı yaranan konfliktlərin müxtəlif növlərini, bu konfliktlərin səbəblərini və həll yollarını tədqiq edəcəyik.

Konfliktlərə təsir edən əsas məsələlər, maddi və mənəvi sahələrdə baş verən anlaşmazlıqlar, dəyərlər və inanclar, əlaqələr və sahibkarlıq mübarizələri kimi geniş bir spektrumu özündə əhatə edir. Maddi konfliktlər, əsasən, resursların bölüşdürülməsi və istifadəsi ilə əlaqəlidir. Mənəvi konfliktlər isə əsasən dəyərlər, inanclar və məqsədlər ətrafında meydana gəlir. Bu məqalədə, ünsiyyət zamanı yaranan bu konfliktlərin səbəblərini və müxtəlif tiplərini araşdırmağa nail olacağıq. Əlavə olaraq, həll yollarını və tərəflər arasında bərabər anlayış və hörmət yaratmağın əhəmiyyətini vurğulayacağıq. Çünki, konfliktlərin sağlam və ədalətli şəkildə həll edilməsi, bir cəmiyyətin və şəxsiyyətlərin inkişafına təsir göstərir.

Əsas hissə

İnsani münasibətlər çox kompleks və tələbkar bir şəbəkədir. Bir çoxumuz ətrafdakılarla əlaqə qurmaqda çətinlik çəkdiyimiz üçün şikayət edirik. Qeyri-adi təqdirdə isə sevgi münasibətlərimiz uğursuzluğa uğradıqda narazılıq hissi yaşaya bilirik. Buna səbəb isə müstəqil psixologiyamızda gizlənilir. "Mən" eşqimizi dəyişdirmək və əlaqələrimizi "tərbiyə etmək" istəyimiz, münasibətlərimizi çətin vəziyyətə salır. Təəssüf ki, bu zaman öz hərəkətlərimizi göz ardı edərək, ətrafdakıların bizimlə olan əlaqələrini düzəltməyə çalışırıq. Tolstoyun ifadəsi ilə, belə bir durumda özümüzədən başlamaq əhəmiyyətlidir [7].

Ünsiyyət zamanı "mən" anlayışı, insanların özünü və öz maraqlarını mühüm hesab etmələri, öz perspektivlərindən baxmağa nail olmaları və özünü ifadə etmələridir. Bu anlayış, insanların fikirləri, arzuları və duyğuları ilə bağlı özünə inamalarına və özlərini idarə etmələrinə nail olmalarına kömək edir. Ünsiyyət zamanı "mən" anlayışı, öz fikirlərini başqalarına açıq şəkildə izah etmə, öz maraqlarını qorumağa nail olma və özünü müdafiə etmə imkanı verir. Bu, bir şəxs üçün müstəqil bir



şəxsiyyətin və özünü başqa insanlarla müqayisədə müstəqil bir varlıq kimi görmənin təzahürüdür.

Həmçinin, "mən" anlayışı ünsiyyət prosesində başqalarının fikirlərinə və perspektivlərinə açıq olmağa da mane olmamalıdır. Bu anlayış, başqalarının fikirlərini eşitmək, onlarla əlaqə qurmaq və digər insanların düşüncələrinə anlayışla yanaşmağa nail olmağı da özündə əhatə edir.

Bir qayda olaraq, informasiyanın ötürülməsi müxtəlif formalar vasitəsilə reallaşır – bu söhbət, danışq, mühazirə, hətta mübahisə kimi rəngarəng formaları da əhatə edir. Bu müxtəlif növlər arasında seçim isə iştirakçıların sayı, mülahizələri və məqsədlərindən asılı olur. Nitqın seçilməsi və istifadəsi ictimai və fərdi münasibətlərdə, iş dünyasında, təhsil sahəsində və daha bir çox sahədə mühüm bir rola malikdir. Verbal kommunikasiya növləri çox şübhəli və müzakirəli mövzuların müzakirə edilməsi, təlim və öyrənmə prosesləri, ictimai fikir mübadiləsi və digər bir çox məqsəd üçün istifadə olunur. İnformasiyanın bu rəngarəng formaları, təsir qüdrətini, izahat gücünü və qabiliyyətini tənzimləməyə və ifadə etməyə imkan verir. Nitq vasitəsilə reallaşan verbal kommunikasiya, həm də iştirakçıların duyğusal və məntiqi baxımdan mənfəəli bir şəkildə məlumatlarını ötürmələrinə və başqalarının fikirlərini başqa bir nöqtədən anlamağa kömək edir. Bu, müzakirələr və mübahisələr ətrafında birləşdirici və əlaqə qurmağa nail olmağa yardımçı olur. Nitqın rəngarəng tətbiqi, informasiyanın daha dəqiq və məqsəduyğun şəkildə ötürülməsinə və anlaşılmasına yardım edir [3, s. 76].

Hər ünsiyyət müxtəlifdir və bəzən münasibət prosesləri konfliktlə yanaşır. Kommunikativ konflikt, ünsiyyətin xüsusi tipinin nəticəsidir, kommunikativ aktın öz xüsusiyyətləri ilə bağlıdır və xüsusi nitq davranışlarının bir təzahürüdür. Konflikt situasiyanın strukturu subyekt prizmasından və onun mental-psixoloji vəziyyətindən asılıdır [2, s. 10].

Ünsiyyət anında tərəflər arasında bir sıra qarşıdurmaqla qarşılaşırıq ki, bu da konfliktlərlə nəticələnə bilər. "Konflikt" sözü latınca "toqquşma", "ciddi fikir ayrılığı", "mübahisə", "münaqişə" və s. mənalarını verir. İstəyimizdən asılı olmayaraq konfliktlər həyatımızın daimi

bir hissəsidir. Hər birimiz həyat boyu, zaman-zaman münaqişəli vəziyyətlərə düşmüşük. Konflikt həyatın təbii bir hissəsidir. Tanınmış konfliktoloq Ç. Dikson təxminən belə bir fikir bildirir ki, "Əgər həyatınızda münaqişə yoxdursa, nəbzinizi yoxlayın, bəlkə də ölmüşünüz." Münaqişə insan həyatına müsbət və ya mənfi təsir edə bilər. Bu cəhətdən insanlar, konfliktlərin ziyanını azaltmağa və ondan ən yaxşı nəticəni almağa çalışırlar [6, s. 15].

Hər bir konfliktin bir səbəbi vardır və bu səbəblər də özü ilə birlikdə həm mənfi, həm də müsbət nəticələr ortaya çıxarır. Ünsiyyət zamanı yaranan konfliktlərin mənfi və müsbət cəhətləri bir çox ictimai və şəxsi təsirlərlə bağlıdır. İstisnasız hər kəs üçün bu cəhətlər fərqli təbiətdə ola bilər.

Konfliktlərin mənfi cəhətlərinə aiddir:

- Qarşılıqlı əməkdaşlığın pozulması və ya zəifləməsi;
- Ədalətsizlik və narahatlıq hallarının baş verməsi;
- Güvən bağlarının qırılması;
- Təşkilat içərisində sabilliyin pozulması;
- Konflikt iştirakçılarının təşkilat problemlərinin həll edilməsinə dair fikirlərinin yayılması və enerji, resurs, vaxt və digər güclərinin sərfedilməsi;
- Mübarizədə heç bir səmərəli nəticənin ortaya çıxmaması;
- Emosionallığın və irrasionallığın artması, düşmənçilik və əməyə qarşı aqressiv davranışlar;
- Rəhbərliyə və işçilərə qarşı etimadın itkisi və etibarsızlıq və s [8].

Konfliktlərin müsbət cəhətlərinə aiddir:

- Problem həll etmədə bacarıqların inkişafı;
- Daha güclü əməkdaşlıq;
- Yenilik və yaradıcılığın artması;
- Qruplar arasındakı konfliktlər üzə çıxdığı halda qrup daxili birliyin daha da qüvvətlənməsi;
- Qeyri-rəsmi qrupların, onların liderlərinin və daha kiçik qruplaşmaların üzə çıxması;
- Konflikt iştirakçılarının qəbul olunmuş qərarlara aid hissənin formalaşması;

- Diqqətin maraqların və resursların problemin həlli üçün səfərbər edilməsi;

- İşçilərin qarşılıqlı əməkdaşlığa və problemin həllinə yönəlmiş daha effektiv həll yollarının təklif edilməsinə həvəsləndirilməsi;

- Qrup şəkildə düşünmə, konformizmin və itaətçilik sindromunun aradan qaldırılması və azad düşüncənin inkişaf etdirilməsi [8].

Göründüyü kimi ünsiyyət zamanı yaranan konfliktlərin mənfi və müsbət tərəfləri mövcuddur. Əgər ünsiyyətdə yaranan konfliktlər düzgün bir şəkildə idarə edilsə və həll edilsə, onlar inkişaf və tərəfdaşlığın möhkəmlənməsinə kömək edə bilər.

Konflikt situasiyalarının növləri müxtəlifdir:

1. Dinamik tipli konflikt (münasibət konflikti): İnsanların arasındakı münasibətlərdə qarşılıqlı narahatlıq vəziyyətidir. Bu növ konflikt, həm iş, həm də şəxsi münasibətlərdə ortaya çıxar bilər.

2. Paradiqmatik tipli reaksiyalar (reaksiya konflikti): İnsanların fikir və reaksiyalarının mübahisəyə səbəb olduğu tiptir. Fərqli fikirlər və düşüncələr nəticəsində yaranan konfliktlər bu kateqoriyadadır.

3. Konkret konflikt tipləri:

- Mübahisə: Fərqli fikirlərin müqavimətlə qarşılaşdığı və müzakirələr yolu ilə həll edilməyə çalışıldığı konflikt növü.

- Münaqişə: Daha ciddi və qətiyyətli olan konflikt təsnifatı, mübahisənin artmış şiddət və intensivlik səviyyəsini əks etdirir.

- Savaş: Qruplar, təşkilatlar və ya dövlətlər arasında mübahisə və münaqişələrin böyük və global miqyasda genişlənməsi ilə əlaqələndirilən daha böyük əhatəli konflikt növüdür.

- Mühəribə: Ən ciddi və geniş əhatəli konflikt formasıdır ki, ölkələr arasında hərbi əməliyyatlar nəticəsində yaranır.

4. Konflikt situasiyanın dərin tərəfi:

- Emosional münasibətlər: konfliktin tərəfləri arasında hissi münasibətlər, qəzəb, nifrət və ya sevgi kimi emosional elementlərin rol oynadığı tərəflər arasında mübahisələr.

- İntellektual münasibətlər: fikir, düşüncə və idarə etmə məsələlərindəki mübahisələr bu növ konfliktin bir hissəsidir.

- İrədi münasibətlər: tərəflər arasında nəticəyə nail olmağa yönəlmiş məqsədlər və nəzarət elementlərinin olduğu konflikt növüdür.

5. Xarici ətraf mühitdə daxili qarşıdurma: qrupun ya da təşkilatın ətrafındakı müharibə, siyasi çatışmalar və sair xarici faktorlardan irəli gələn daxili münaqişələr.

6. Fiziki formalar (qışqırıq, tonun yüksəlməsi, səs): konfliktin şiddətləndiyi hallarda görülən fiziki reaksiyalar, qışqırıq, tonun yüksəlməsi və səs kimi davranışlar [2, s. 10].

Yuxarıda göstərilənlər konflikt situasiyalarının müxtəlif aspektlərini və şiddət səviyyələrini əks etdirir. Hər bir konflikt fərqli yollarla həll edilə bilər.

Mütəxəssislər tərəfindən konfliktlərin qarşısının alınması, profilaktikası və "ağrısız" şəkildə həll edilməsi üçün metodlar tərtib edilir və daim təkmilləşdirilir. İdeal hal kimi idarəetmə ilə məşğul olanlar, münaqişələri ləğv etmək yerinə onları idarə etməyə və konfliktlərdən səmərəli şəkildə istifadə etməyə nail olmağa çalışmalıdırlar [4, s. 65].

Ünsiyyət zamanı yaranan konfliktlərin həll edilməsinin əvvəlki mərhələsində rəhbər şəxs, baş vermə səbəblərini və mənbələrini tədqiq etməlidir. Bu mərhələdə rəhbər şəxs müəyyən etməlidir ki, konfliktin əsasında ehtiyatların paylaşılması ətrafında mübahisə varmı, hansısa problemin düzgün şəkildə həll edilməməsi, məsələlərin həllinə müxtəlif yanaşma olması, yoxsa işçilərin bir-birinə mənfi münasibətinin psixoloji qarşıdurmaya səbəb olması kimi amilləri təyin etməlidir. Rəhbər şəxs, baş tutan konfliktin səbəblərini aydınlaşdırdıqdan sonra, konfliktə cəlb olunanların sayını məhdudlaşdırmağa çalışmalıdır. Münaqişədə iştirak edənlərin sayı az olduğu təqdirdə, onun həll edilməsi nisbətən asanlaşır [4, s. 65].

Əgər konfliktin baş vermə səbəblərinin təhlili zamanı rəhbər şəxs, baş verən prosesləri tamamilə qiymətləndirə bilmirsə, müvafiq sahədə təcrübəli mütəxəssislərə müraciət edilməsi məsləhət görünür. Obyektiv və təcrübəli bir mütəxəssisin rəyi, çox vaxt konfliktlərin əsasında duran səbəblərin dəqiq şəkildə anlaşılmasına və təhlilinə kömək edir [4, s. 65].



Konfliktin həlli mərhələsində rəhbər şəxs, biri-birindən asılı olmayan iki əsas göstərici ilə üzləşir:

1. İnadkarlıq və tələbkərlilik - Şəxsiyyətin öz maraqlarını reallaşdırmağa nail olmaq üçün mübarizəni xarakterizə edir və konfliktin kök səbəblərini daha dəqiq müəyyənləşdirməyə kömək edir.

2. Kooperasiya - Başqalarının maraqlarının da təmin olunması üçün əməkdaşlığa gedərək və qarşılıqlı anlaşmaya nail olmağa çalışmaq, ətraflı bir təhlil və əməliyyatlı həll yolu axtarmağa yönləndirmədir [4, s. 66].

Yuxarıda göstərilmiş iki göstərici konfliktlərin həll olunmasında böyük rol oynayır. Belə ki, bu göstəricilərə əsasən konfliktlərin müxtəlif həll yolları ortaya çıxır.

- Konfliktin səbəblərinin təhlili zamanı rəhbər şəxs, baş verən prosesləri kifayət qədər qiymətləndirə bilmirsə, müvafiq sahədə təcrübəli mütəxəssislərə müraciət etməlidir. Obektiv və təcrübəli bir mütəxəssisin rəyi, çox vaxt çatışmazlıqların əsasında duran səbəblərin dəqiq şəkildə anlaşılmasına və təhlilinə kömək edir.

- Konflikt həllindən yayılma və kənarlaşma üçün (zəif inadkarlıq, aşağı kooperasiya ilə müşayiət olunur) bu strateqiya əsaslanmaq, rəhbərin yaranmış vəziyyətdən çıxarkən öz mövqeyindən geri çəkilməsi və eyni zamanda öz mövqeyində ısrar etməməsi, mübahisələrdə öz mövqeyini açıqlamamağı və irəli sürülmüş iradları başqa istiqamətə yönəltməyini tələb edir. Əsas məsələ, çatışmanın səbəb olacaq vəziyyətlərə düşməməkdir.

- Məcburi mübarizə (qarşılıqlı mübarizə) üçün isə (yüksek inadkarlıq, aşağı kooperasiya ilə müşayiət olunur) bu strateqiya əsaslanmaq, öz maraqları üçün açıq mübarizədə ısrar etməyi, lazım gəldikdə hakimiyyət hüququndan istifadə etməyi nəzərdə tutur. Qarşılıqlı mübarizə, yaranmış vəziyyətin qələbə və ya məğlubiyyət kimi qəbul edilməsini, qarşı tərəfin müqavimət göstərəcəyi təqdirdə barışmağa nail olmağını və öz mövqeyi hansı vasitə ilə olursa olsun qarşı tərəfə qəbul etdirilməsini özündə ehtiva edir.

- Kompromis və əməkdaşlıq üçün (yüksek inadkarlıq, yüksek kooperasiya ilə müşayiət olunur) isə bu strateqiya əsaslanmaq, hər iki tərəfdən qənaətdə qərarın açıq, hərtərəfli danışıqlar ilə qəbul edilməsi üçün tərəflərin mövqelərinin dəqiq seçilməsini tələb edir. Bu zaman bir tərəf, qarşı tərəfin hər bir güzəştinə müvafiq olaraq müəyyən güzəştə gedir və nəticədə hər iki tərəfi qənaətdə mövqə müəyyənləşir, tərəflərin heç biri nə udmur, nə də udumur [4, s. 66, 67].

Ortaya çıxan ümumi fikrə görə, konfliktlərin həllində kompromis yolu ən məqbul və effektiv yoldur. Əməkdaşlıq etməklə daha səmərəli, daimi, etibarlı nəticələr əldə etmək mümkündür. Bu perspektivdə, tərəflər arasında əməkdaşlıq və anlaşma yolunun seçilməsi, bütün tərəflərin maraqlarının nüfuzlu şəkildə qorunmasını və konfliktin sülh yolu ilə həll edilməsini təmin edir [4, s. 67].

Həyatın müxtəlif sahələrində baş verən hadisələr və proseslər təxminən bərabər bir homogen görüntü təsiri yaradır. Bu bərabərlik effekti hər hansı bir sahədə baş verən konflikt hadisələrinə də tətbiq oluna bilər. Sosial sahədə baş verən müxtəlif sosial konfliktlər, zoo və biosferada meydana gələn zoonkonfliktlər və biokonfliktlər ilə qarşılaşdırıldığında, bu sahələr arasında dərin analogiya vardır. İnsanların bir-biri ilə olan mübarizəsi ilə, ətrafımızdakı ekosistem və bioloji proseslərin mübarizəsi arasında təsəvvür edilən bərabərlik, həyatın müxtəlif aspektlərindəki təsir və qüdrətin universallığını vurğulayır [5, s. 31].

Bəzən həyatın müxtəlif sahələrində baş verən konfliktlər bir-birinə o qədər oxşayır ki, həmin konfliktləri bio, sosial konfliktlər və s. kimi təsnif etmək ilk baxışda çətin görünür. Zoosferada baş verən münaqişələrə baxmağa çalışaq və bu sahədəki təsirin özünü anlamağa çalışaq. Bu baxımdan zoosferada növdaxili və növlərarası münaqişələrin təbiəti və konfliktə iştirak edən tərəflərin bir-birinə münasibətlərini təsəvvür və təhlil etmək kifayətdir [5, s. 32].

Növdaxili münaqişə zamanı belə bir hadisənin dəfələrlə şahidi olmaq mümkündür ki, eyni növü təmsil edən tərəflər (zoosferada) münaqişə zamanı bir-birini əsasən öldürmür, qəsdən öldürücü təsirə məruz qoymurlar. Onların bir-birinə təsiri xəbərdarlıq və "tərbiyəvi

cəzalandırma" təbiətinə malik olur. Bu, tərəflər arasında bir növ tarazlıq və məsuliyyət hissinin yaradılmasına nail olur [5, s. 32].

Növlərarası münaqişə zamanı isə tərəflər bir-birinə antaqonist münasibətdə olub, bir-birinə qarşı öldürücü vasitələrlə təsir göstərir. Bu zaman münaqişənin kəskinliyi və dərinliyi artır, tərəflər arasında düşmənçəliyin təbii vəziyyət almasına səbəb olur. Münaqişənin müstəqil və xüsusi dəstəkləndiyi halda, tərəflər daha intensiv və zəhərli strateqiyalara sahib olur və bu, münaqişənin uzanma və yayılma potensialını daha da artır [5, s. 32].

Konfliktli ünsiyyət zamanı, insanlar, əsasən, üç əsas davranış strategiyası seçir və bu, ekstrem və stresli mühitlərdə reaksiyalarını təyin etməyə kömək edir. Bu davranışlar arasında "stupor" (donuqluq vəziyyəti), mühüm qərar qəbulundan fiziki qaçışa keçid, və ya müstəqil tədbirlər görmək xüsusi diqqət çəkir. Psixologiya tədqiqatları, stresslə bağlı "stupor" və fiziki qaçışın geniş yayılmağa malik olduğunu və hətta ciddi qəza vəziyyətlərində professional hazırlıqlı insanların belə reaksiyalar göstərməsinin mümkün olduğunu göstərir. Bəzi hallarda, mütəxəssislər və işçilər ciddi qəza vəziyyətlərində tədbir görmək əvəzinə dəhşət və həyəcanla başqalarından dəstək gözləyir. Bu, fikir vermə və reaksiyalarını müvafiq şəkildə tənzimləmək üçün lazım olan zehni ehtiyatların azaldılması ilə əlaqədar olur. Digər bir tərəfdən isə, bəzi insanlar sadəcə öz iş yerlərini tərk edir və yeni bir mühitə yönəlməyə çalışır. Bu, çətin və konfliktli vəziyyətlərə ümumi bir reaksiyadır, çünki müstəqil tədbirlər alaraq çalışmaq və ya daha rahat bir mühit axtarmaq insanların özlərini qorumağa kömək edir. Bu davranış strategiyalarının hər biri fərqli şərait və şəxsi faktorlar üçün ən uyğun olanıdır və hər birinin öz avantajları və məhdudiyyətləri mövcuddur [9, s. 62, 63].

Bu cür "qaçma" hallarının insanı stressli vəziyyətdən "təcrid edən" ürəkətmə kimi fizioloji prosesləri də mövcuddur. Fikri fəallığın azalması və əvəzləyici hərəkətlər, eyni zamanda bu məqsədə xidmət edir. Çətin şəraitlərə adaptasiya və ya adaptasiya olmamağa cavab kimi ortaya çıxan bu "qaçınma" halı, psixologiya üçün yeni olmayan bir mövzudur. Konfliktlərin törətdiyi passiv reaksiya forması olan

bu problemdən qaçış, insanın şüursuz və ya şüurlu tərəfindən baş verə bilər. Aydın olan məsələ budur ki, insanın yaşadığı problemlərdən şüursuz qaçış, psixanalitik əməllərdə daha aydın bir şəkildə təsvir olunur [1, s. 160].

Şəxsiyyətdaxili ünsiyyət zamanı yaranan konfliktlərlə bağlı Z. Freyd, K. Xorni, A. Maslou, K. Rocers kimi mütəfəkkürlərin özlərinə məxsus yanaşmaları vardır.

Şəxsiyyətdaxili konfliktlərdə ünsiyyət qurulduğunda, Freydin perspektivinə görə, istəklər arasında toqquşma baş verir. Freyde görə, bu zaman şəxsiyyətin bir hissəsi bir qrup istəyi müdafiə edir, digər hissəsi isə bu istəyi rədd edir [6, s. 128].

Freyd insan ruhunun daxili konfliktlərini qüsurlu dünyanın bir nəticəsi kimi qəbul etmir. Onun üçün, daxili konfliktlər şəxsiyyətin inkişafının və mənəvi həyatın dinamikasının bir təzahürü kimi qəbul olunur. Lakin qüvvələr toqquşduqda, mübarizənin nəticəsini təyin etmək çətin olur. Bu səbəbdən şəxsiyyət öz imkanlarını genişləndirmək üçün bir tərəfdən yürüyərkən, digər tərəfdən əks istiqamətdə də gedə bilər. İkinci tərəfdən isə dinamik qüvvələrin üzvi harmoniyasının yerinə proseslərin dayanıqsız şəkildə inkişafı baş verir [6, s. 129].

Şəxsiyyət daxili konfliktlər içində bataraq, özündən asılı olmayaraq ətrafdakılara da bu qarışıqlığın təsiri altında qalır. Konfliktli insan, hakimiyyət zirvəsində olsa belə, kütlələri aqressiv davranışa sürükləyir, öz despotik iddialarını təmin edir və qorxularına təskin tapmağa çalışır [6, s. 129].

K. Xorni isə şəxsiyyətdaxili konfliktləri iki önəmli aspektdən təsvir edir:

1. İstəklərin qarşılanmaması və təhlükəsizlik uğrunda səylərin toqquşması;
2. "Nevrotik tələbatlar"ın ziddiyyəti [6, s. 135].

K. Rocersin humanistik psixologiyasında şəxsiyyətdaxili konfliktin fərqli bir izahı var. Ona görə bu konflikt, insan tərəfindən dərk olunmuş təhrifli özünüqiymətləndirmə ilə dərk olunmamış səviyyədəki özünüqiymətləndirmə arasındakı fərq nəticəsində yaranır [6, s. 135].



Bu istiqamətin başqa tədqiqatçısı olan A. Maslou isə şəxsiyyətdaxili konfliktin mahiyyətini insanın reallaşmamış tələbatlarında görməkdədir. Loqoterapiyanın əsasını qoymuş V. Frank, şəxsiyyətdaxili konfliktin həyatın mənasızlaşması nəticəsində ortaya çıxdığını iddia edir [6, s. 135].

Psixologiyada şəxsiyyətdaxili konfliktlərin bir neçə göstəricisi mövcuddur. Bu göstəricilər, istəklər və qiymətlər arasında toqquşma, özümüzü başqaları ilə müqayisə etmə, özümüzü həvəslər və məsuliyyətlər arasında bölüşmə kimi fərqli formalar ala bilər. Şəxsiyyətdaxili konfliktlər müstəqil düşünmə və davranmağa mane olur və bunlar psixoloji yardım zamanı diqqətə alınmağa ehtiyac duyulur. Şəxsiyyətdaxili konfliktlər, emosional və koqnitiv sferaları da əhatə edən kompleks bir təcrübəni təşkil edir. Emosional sferada, bu konfliktlər əsasən hüsur, qorxu, təəccüblər və digər emosional reaksiyaların yaranmasına səbəb ola bilər. İstəklər və qiymətlər arasında mübarizə, hisslərin qarışması və fərqli emosional vəziyyətlərin ortaya çıxması bu sahədə baş verən proseslərdən biridir.

Koqnitiv sferada, şəxsiyyətdaxili konfliktlər düşünmə və qərar vermə proseslərini təsir edə bilər. İstəklər arasında seçim etmək və digər konfliktləri həll etmək üçün zehni energetika sərf etmək mümkündür. Bu isə kreativ düşüncə və problem həll etmə bacarığına təsir edə bilər və düşünmə proseslərində gecikmələr yarada bilər.

Bu sferalardakı konfliktlərin yaradıcı tərəfini görmək və öyrənmək, şəxsi inkişafımıza kömək edə bilər. Emosional və koqnitiv sferalardakı konfliktləri başa çıxmaq üçün özünü tanımaq, öz hədəflərinizi dəqiqləşdirmək və müqayisədən qaçmaq kimi strateqiyalar istifadə edə bilərsiniz. Bu, daha sağlam emosional və düşünmə proseslərinin qurulmasına və həyat keyfiyyətinin artırılmasına kömək edə bilər.

Nəticə

Nəticə olaraq demək olar ki, ünsiyyətdə baş verən konfliktlərin olması hər birimizin həyatında normal və təbii hadisədir. Həmçinin, bu

konfliktlərin səmərəli şəkildə həll edilməsi, əlaqələrimizi gücləndirmək və həyat keyfiyyətimizi artırmaq üçün olan önəmli bir addımdır. Bu məqsədə nail olmaq üçün isə dəqiq dinləmə, başqa tərəfin hisslərini anlamağa cəhd göstərmək (empatiya) və qarşılıqlı anlayışa əsaslanan müzakirə proseslərinə imkan verilməsi əhəmiyyətli addımlardır. Ünsiyyətdə konfliktlər əgər effektiv şəkildə həll edilmirsə, bu tərəflər arasında boşluqlar yaradaraq münasibətləri zəiflədir və uzun müddət ərzində problemlərin böyüməsinə səbəb ola bilər. Bu səbəbdən, effektiv kommunikasiya təmin etmək və münaqişələri əvvəlcədən həll etmək, sağlam və sağlam ünsiyyət yaratmağa nail olmağın əsaslarından biridir.

ƏDƏBİYYAT SİYAHISI

1. Ağaysiyeva Y.T. Konflikt zamanı şəxsiyyətin davranışı və konfliktə davamlılığı. // Pedaqoji Universitetin Xəbərləri. Humanitar, ictimai və pedaqoji-psixoloji elmlər seriyası – 2020, C.68, №1, s. 157-164
2. Eminli B.İ. Kommunikativ konflikt və ya konfliktli ünsiyyət. // Sumqayıt Dövlət Universiteti – “ELMİ XƏBƏRLƏR” – Sosial və humanitar elmlər bölməsi C.13, №3, 2017, s. 9-11
4. Əliyeva S. Ünsiyyət mədəniyyəti (dərslük). Bakı, “Gənclik”, 2013, 216 s.
5. İsayev K.H. Konfliktologiya (dərslük). Bakı, ADNA-nın mətbəəsi, 2015, 84 s.
6. Şəfiyev Ü. Konfliktologiya: sosial-psixoloji təhlil. Bakı, “Adiloğlu” nəşriyyat, 2002, 182 s.
7. Yusifov E.F., Ramazanov M.K. Konfliktologiya. Dərslük. Bakı, 2018, 460 s.
8. <http://www.anl.az/down/meqale/ede-biyyat/2016/mart/481750.jpg>
9. [Konfliktlərin müsbət və mənfi nəticələri \(banker.az\)](http://banker.az)
10. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. М., 1983, 473 с.

Айнур Тельман кызы ХАЛИЛОВА
Магистрант кафедры Политологии,
Психологии и Социальной работы
Западно-Каспийского университета
E-mail: Aynurx2015@list.ru

ВИДЫ, ПРИЧИНЫ И РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ, ВОЗНИКАЮЩИХ ВО ВРЕМЯ ОБЩЕНИЯ

Резюме

Конфликты, возникающие во время общения, в основном основаны на материальных и духовных неудовлетворенностях. Материальные конфликты связаны с распределением материальных ресурсов и борьбой за владение. Духовные конфликты касаются ценностей, убеждений и целей. Среди причин этих конфликтов отмечаются беспокойство, отсутствие реформ в разрешении разногласий и неправильные стратегии общения. Для решения проблемы важны взаимопонимание и уважение, обеспечиваемые диалогом между сторонами. Также возможна поддержка независимого посредника или организации для решения конфликта и поиска путей его разрешения.

Ключевые слова: Общение, конфликт, внутриличностный конфликт, конфликт, конфликтная ситуация.

Aynur Telman gizi KHALILOVA
Master's student of the Department of Political Science,
Psychology and Social Work,
Western Caspian University
E-mail: Aynurx2015@list.ru

TYPES, CAUSES AND SOLUTIONS OF CONFLICTS ARISING DURING COMMUNICATION

Summary

Conflicts that arise during communication are primarily based on material and spiritual dissatisfactions. Material conflicts are related to the distribution of material resources and struggles for ownership. Spiritual conflicts involve values, beliefs, and goals. Among the reasons for these conflicts are anxiety, a lack of reform in conflict resolution, and incorrect communication strategies. To address the problem, understanding and respect, facilitated by dialogue between parties, are crucial. The involvement of an independent mediator or organization is also possible for conflict resolution and finding solutions.

Keywords: Communication, conflict, intrapersonal conflict, conflict, conflict situation.

Daxil olub: 02.11.2023