

**Қарағанды Мемлекеттік Медицина Университеті
Медициналық психология және коммуникативті
дағдылар кафедрасы**

**Медициналық жанжал аймағындағы
жанжалды талдау құралдары.
Жанжал картасын құрастыру**

**Орындаған: Кипшаков О.С.
5-033 топ Ж.М.Ф.**

Қарағанды 2017 ж.

Кіріспе

- Біз жанжалды талдауға, басқа сөзбен айтқанда, ол туралы біздің білімімізді құруға мүмкіндік беретін құралдармен танысамыз. Мамандар көптеген ұқсас құралдарды қолданады. Олардың арасында белгілі және жақсы зерттелген 6 түрі бар.

Жанжалды талдау құралдары

1. Жанжал дөңгелегі
2. Жанжал ағашы
3. Жанжал картасы
4. Ф. Гласл жанжал эскалациялау моделі
5. Жанжал перспективаларына талдау
6. Қажеттіліктер мен қауіптер картасы

Жанжал дөңгелегі



Жанжал ағашы



Келіссөздер

Түсініспеушілік

Ереуілдер

Төмен жалақы

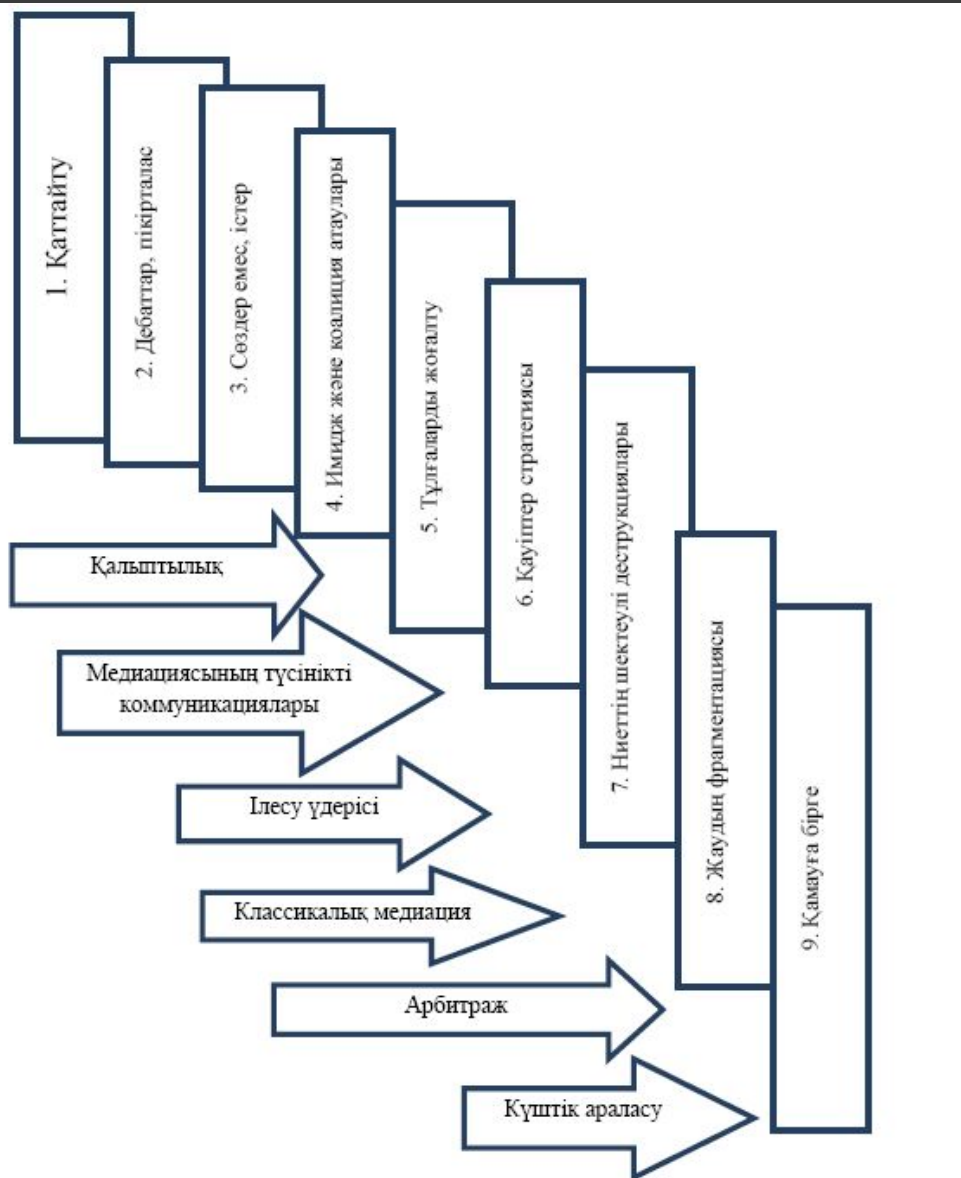
Тиімсіз басқару

Анық еместік

Теңсіздік

Сыбайлас жемқорлық

Ф. Гласл жанжал эскалациялау моделі



1. Тараптардың мүдделері және пікірлері қатандықтың, өзара қабылдамайтын ұстанымның алдын алады.
2. Оппоненттер ынтымақтасу және бәсекелестер арасында тербеледі
3. Бір жағы әңгімелермен келсе және әрекеттерді қабылдаған кезде, алдын ала бір-бірімен кеңес бермей отыра басталады.
4. Қайта бағыттау
5. Бір немесе барлық жақтардың жариялы жоғалтулармен басталады.
6. Қауіп стратегиясын және ультиматумдарды қолдану
7. Өзіндік өмір сүруін қамтамасыз ету негізгі міндет
8. Ұтыс мүмкін емес
9. Өзіне және өзінің өзіндік қажеттіліктеріне деген барлық мүдде болмайды

Жанжал перспективаларына талдау

1. Тұсаукесер
2. Әртістер.
3. Фактілер: не болды?
4. Мүдделер және уәждар.
5. Осы қадам аясында брейнстормингті бастау қажет.
6. Қорытынды

Қажеттіліктер мен қауіптер картасы

Жанжал- дағы тараптар	Мәселеле р	Мүдделе р	Қажеттілі ктер	Қауіптер	Құралдар	Мүмкіндік тер
“А” тарабы						
“Б” тарабы						

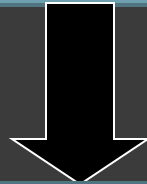
Жанжал картасы

- ◎ **Жанжал картасы** — жанжалға қатысушылардың қажеттіліктер мен қауіптерінің графикалық көрінісі
- ◎ Жанжал картасын австралиялық конфликтологтар Х.Корнелиус пен Ш. Фэйр құрды.

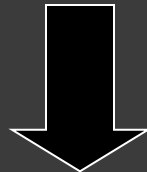
Мұндай картаны құру көмектеседі:

- Дискуссияны формальды шекарада сақтауға
- Барлық жанжал қатысушыларына қажеттіліктері мен талаптарын айтуға
- Басқаларының көзқарастарын түсінуге
- Жанжал қатысушыларына бір-бірінің пікірлерін ескеруге дать возможность;
- Жанжалды шешудің жаңа жолдарын шешуге

Басты қатысушыларын анықтау



Барлығына ортақ мәселені анықтау



Қатысушылардың қажеттіліктері мен қауіптері..



Бастық.

Қажеттіліктері:

- ✓ Жұмыс өнімділігі
- ✓ Жұмысшылар денсаулығы
- ✓ Жанжалдардың болмауы
- ✓ Жұмысшылардың мүлдем темекі шекпеуі

Қауіптері:

- ✓ Соттың араласуы
- ✓ Жұмыс ырғағының бұзылуы
- ✓ Жұмысшылар көңіл-күйінің бұзылуы

Темекі шекпейтіндер

Қажеттіліктері:

- ✓ Үзілістердің теңдігі
- ✓ Бөлмелерде ауаның тазалығы
- ✓ Жұмыста құрмет
- ✓ Темекі шегу үзілістері кезінде басқа жұмыскерлердің жұмысын орындау

Қауіптері:

- ✓ Құқықтарын жоғалтуы
- ✓ Түтіннің денсаулыққа әсері
- ✓ Жұмыс ырғағының бұзылуы
- ✓ Түсініспеушілік

Темекі шегуге арналған үзілістер

Темекі шегетіндер

Қажеттіліктері:

- ✓ Темекі шегуге жеткілікті уақыт
- ✓ Темекі шегуге арнайы орын
- ✓ Жұмыста құрмет
- ✓ Жұмыс кезінде темекі шегу

Қауіптері:

- ✓ Үзілістердің жетіспеушілігі
- ✓ Абстинентті синдром
- ✓ Санкциялар
- ✓ Темекі шекпейтін әріптестерінің жек көруі

ВЗАИМО- ОТНОШЕНИЯ

Участник № 1

Серов В. В.

Потребности:

Самоуважение, самореализация —
занять должность тренера стажера

Опасения:

Потеря интересной работы в данном коллективе
Потеря возможности роста
в данной организации

Участник № 2

Саблин Ю. Ю.

Потребности:

Сохранение уважения
среди коллег
Получение должности
тренера стажера
Сохранение хорошего
климата в коллективе

Опасения:

Потеря авторитета
в коллективе
Потеря перспектив роста
Потеря работы
в данной организации

Участник № 4

Коллектив отдела

Потребности:

Нормальная работа
Сохранение здорового
климата в коллективе

Опасения:

Расширение конфликта
Быть втянутыми
в конфликт
Ухудшение социально-
психологического
климата в коллективе
Потеря работы в случае
разрастания
конфликта

Участник № 3

Руководитель фирмы Сомов В. С.

Потребности:

Сохранение работоспособного коллектива
Сохранение своей власти и авторитета дисциплины на фирме

Опасения:

Уход высококвалифицированных специалистов из отдела
Потеря управляемости в коллективе
Ухудшения качества работы

**Назарларыңызға
рахмет!!!**