|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Дәріс 13 «Конфликтердің алдын алу және оларды шешу стратегиялары**   |  |  | | --- | --- | |  |  | |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| Қақтығысты шешудің жолдарымен айналысатын мамандардың көбі, қақтығысты басқару процесі көптеген факторларға байланысты, олардың көпшілік бөлігі басқару әсеріне оңайлықпен берілмейді. Мысалы, жеке тұлғаның көзқарастары, индивидтердің, топтардың қажеттіліктері мен мотивтері. Қалыптасқан стереотиптер, түсініктер, ырымдар шешімді қабылдаушылардың әрекеттерін жоққа шығаруы мүмкін. Қақтығыстың түріне қарай шешімерді іздеумен әртүрлі салалар айналысуы мүмкін: ұжымның басшылары: персоналды басқару саласы, психолог және әлеуметтанушы бөлімі, кәсіподақ ұйымы, милиция, сот.  Қақтығыстың шешімдері: қақтығысты тудырушы себептерді тұтасымен немесе жекелеп жою болып табылады, сонымен бірге оған қақтығысқа қатысушы жақтардың мақсатын өзгерту де жатады. Қақтығысты басқару–бұл қақтығысты тудырушы себептерін жоюға (минимазациялауға) қатысты бағытталған әсер, немесе қақтығысқа қатысушы жақтардың қимыл-әрекетін өзгерту. Қақтығысты басқарудың көптеген әдістері бар. Үлкейте отырып оларды, әр қайсысының өзінің қолдану [ережесі бар саласы болатын](http://engime.org/instrukciya-test-ortalifini-erejesi-emtihan-uaitinda.html), бірнеше топшалар түрінде көрсетуге болады.  - тұлға ішіндегі: яғни жекелеген тұлғаға әсер тетін әдістер.  - құрылымдық, яғни ұйымдастыру қақтығыстарын жою әдістері  - тұлға аралық әдістер немесе қақтығыстағы қимыл-әрекетттің стилі.  - келіссөздер.  - жауап ретіндегі агрессивті қимыл-әрекеттер, әдістердің бұл тобы тек шектен тыс шығып кеткен жағдайда ғана, барлық мүмкіндіктер таусылған кезде ғана қолданылады.  Адамдар арасындағы іскерлік қатынастың рационалды әдісіне болып ауызша және телефон арқылы сөйлесу жатады. Ауызша қатынастың келесі түрлері көрсетіледі: әңгіме, дисскусиялар, таластар. Ал жазбаша іскерлік қатынастың түрлеріне көбінесе іскерлік хат, өтініш, өмірбаян, мінездеме, түсініктеме, довереность, протокол т.б.Қақтығысты ситуацияны жасаудың басында немесе қақтығыстың өзінің жүзеге асуының басында оған қатысушы жақтар, форманы, өзінің бұдан кейінгі қимыл-әрекетінің стилін, [таңдау қажет](http://engime.org/sabati-tairibi--tadau-operatori-sabati-masati.html), және бұл олардың қызығушылықтарына неғұрлым аз дәрежеде ықпал етуі керек. К.Томас және Г.Килмен қақтығысты ситуациядағы қимыл-әрекеттің бес негізгі стилін бөліп қарастырады:  - бейімделушілік, орын беру;  - бас тарту;  - қарама-қарсы күрес;  - әріптестік қызмет;  - келіссөзге келу.  Конфликт латын тілінен аударылғанда кезде қақтығыс деген мағынаны білдіреді. Бұл оппоненттердің немесе субъектілердің ара қатынасындағы қарама-қарсы бағытталған мақсаттардың қызығушылықтардың, позициялардың ойлардың немесе көзқарастарының қақтығысуы. Кез-келген конфликтінің негізінде қандай да бірсылтаудағы қарама-қарсы бағыты бар жағдай жатыр немесе мақсаттарымен тілектерінің және қызығушылықтарының сәйкес келмеуі. Конфликт қиын шешілетін шиеленістер, қарама-қарсы қызығушылықтар түйіскен кезде пайда болады. Конфликт-жеке адам, әлеуметтік топ, социум деңгейіндегі қарама-қарсылық күресінің бейнесі. Сондықтан, конфликт лидерлік қатынастардың нормасы деп айту дұрыс.  Жалпы конфликт дегеніміз-адамдар арасында олардың белгілі бір ойларының, мақсаттарының, мүдделерінің, құндылықтарының және тағы басқа [ерекшеліктерінің сәйкес келу](http://engime.org/atau-alasi-21-orta-mektep.html), келмеуінен туатын жағдай. "Конфликт" ұғымы И.П.Павловтың ғылыми мектебінен келген "эксперименталды невроз", "қиын күй" деген терминдермен функционалды туыстықта жатыр.  Ресей ғалымдары А.Я.Анцупов және А.И.Шипилов былай деп айтқан: "Өмір-бұл күрес, ал күрес-бұл конфликт".  "Конфликт" термині көптеген құбылыстарға таралған. Әлеуметтік конфликт барлық жағынан адамдармен байланысты. Әлеуметтік конфликтте аз дегенде екі қарама-қарсы жақ болу керек. Олардың әрекеттері өз қызығушылықтарына бағытталған, осыдан екі жақтық қақтығыс пайда болады. Сондықтан да барлық конфликтке адамдарды қоздыратын қысым тән.  Әрбір конфликтте оның қатысушылары-конфликттантар болады. Оларда ерік, жігер, сана бар және өз әрекеттерінің мағынасын түсініп, оларға жауап бере алады. Әрбір қатысушы-субъект болып табылады, субъект бір немесе бірнеше адам болуы мүмкін. Қарсы субъекттер бір-біріне оппонент болады, олардан басқа да субъекттер болуы мүмкін. Бұлар бақылаушылар. Бақылаушылар екі жақ арасында бейбіт функцияны атқарады. Бірақ олар тез арада оппонент болып кетуі мүмкін. Конфликт даму үшін инцидент керек. Конфликт пәні әдетте белгілі. Кейде ұзаққа созылған конфликт кезінде оны бөліп қарастыру қиынға соғады, өйткені көптеген толықтырушы мәнжайлар көбейіп кетеді. Сонымен қатар мәні жоқ конфликттер де болады. Егер жағдай айқындалмаса, онда оппоненттер ерте әлде кеш бір-біріне зиян келтіреді.  Біздің өмірімізде көп адамдар конфликтке түскен шығар. Кейде адам бір немесе бірнеше адамдармен инициатор да болып кетуі мүмкін, әлде аяқ астынан конфликтке түсіп қалуы мүмкін. Кейде еріксіз екі адамның арасына арбитр немесе бір жақты қорғаушы ретінде де боласын.  Конфликттің басталуы үш шартпен байланысты:  1. Бірінші қатысушы саналы және белсенді түрде конфликт инициаторына қарсы әрекет етеді;  2. Екінші қатысушы бұл әрекеттердің оған қарсы бағытталғанын ұғынады;  3. Үшінші қатысушы конфликт инициаторына қарсы жауап ретінде белсенді әрекеттер қолданады. Бұл мезеттен конфликт басталды деуге болады.  Конфликт элементтері:  Екі қатысушы немесе конфликттің екі жағы  Жақтардың қызығушылығы мен құндылықтардың өзара сәйкессіздігі  Қарама-қарсы жақтың қызығушылығын, жоспарын бұзуға [бағытталған мінез-құлық](http://engime.org/eoj-37-036-373-3-bastauish-sinip-oushilarini-minez-li-medeniet.html)  Басқа жаққа әсер ету үшін күш қолдану  Екі жақтардың мінез-құлығы, әрекеттерінің қарама-қайшылығы  Сыртқы орта сипаты, үшінші қатысушының болуы  Қатысушылардың өзіндік ерекшеліктері: агрессивтілік, авторитеттілік  Конфликттік қатынастың стратегиясы мен тактикасы.  Конфликт критерийлері:  1. Жақтардың өзара тәуелділігі, яғни бір адамның белсенділігі басқа адамның әрекетін анықтайды, ал бұл әрекет бірінші субъектінің жауап реакциясын тудырады.  2. Жағдайды конфликілік деп ұғыну, яғни екі жақ бір-бірінің әрекетін мақсатына жетудегі, әдейі жасалынған қастық деп бағалайды.  Мінез-құлық стратегияларын таңдау: компромисске келу немесе рационалды шешім қабылдау. Конфликт даму кезінде бірнеше кезеңнен өтеді. Бұл кезеңдер міндетті және тиісті емес. Кезеңдердің ұзақтығы әр түрлі болса да, оның тізбегі бірдей.  1.Конфликт [алдындағы жағдай](http://engime.org/saba-tairibi-respublika-remizderi.html), осы кезде конфликт кенеттен пайда болады, бірақ көбіне осы кезеңде қандай да бір алғышарттар болады. Бұл жағдайда латентті деп те айтады. Ол мына этаптардан тұрады.  Объективті проблеманы жағдайдың пайда болуы.  Жағдайды түсіну.  Конфликтті емес әдіспен жағдайды шешу.  Конфликт алдындағы жағдайдың пайда болуы.  2. Конфликт туындау үшін, бір жақ екінші жақтың қызығушылығына қысым жасайтын, әрекет ететін инцидент болуы керек осы кезеңнен бастап конфликт пайда болады, бұл екі жақтың алғашқы қақтығысуы. Егер конфликт алдындағы кезеңде конфликт эмоционалды болса, бұл кезеңде ол жарыққа шығады. Кейде, осы кезде конфликт басталып, тез аяқталып кетуі мүмкін. Ол мысалы, конфликтанттар инцидент кезінде өз конфликттерін шешеді. Ерекше жағдай-бұл "өткір конфликт", бұл конфликтте бір адам екінші адамға физикалық жазаға дейін қорқытады.  3. Эскалация-бұл кезеңде конфликт табалдырықпен жүреді. Эскалация үздіксіз болуы мүмкін.  Кульминация кезеңінде конфликтіге түсетін екі жақтың біреуі конфликтті одан ары қарай жасай берудің қажеті жоқ екенін түсініп, конфликтілі жағдай саналайды.  5. Конфликттің бітуі яғни белгілі шешімге келуі  "Конфликт" типологиясы  Конфликт типологиясы түрлі сипаттамаларға байланысты жасалынуы мүмкін.Типологияның мәні-нақты конфликттің ерекшелігіне сай, оған адекватты, яғни сәйкес шешім табу.  А.В.Мощенко өз классификациясын былай жасады:  Қарама-қарсылықтың шиеленісуі деңгейіне байланысты соғыс, жанжал, араздық, ұрыс-керіс.  Мәселелік-іс-әрекеттік белгісі бойынша мынадай конфликттерді бөлуге болады: [басқарушылық](http://engime.org/jarmaganbetova-n-s.html), педагогикалық, өндірістік, экономикалық, саяси.  Адамдардың конфликтке түсу деңгейіне байланысты: тұлғаіштік , тұлғааралық, тұлға және топ арасындағы, топаралық, коллектив аралық, партия аралық,мемлекет аралық. Егер конфликттер нақты дұрыс шешім қабылдауға және өзара қатынастарды дамытуға мүмкіндік берсе, оларды конструктивті конфликт деп атайды. Ал, эффективті қатынасқа және шешім қабылдауға кедергі жасайтын конфликттерді деструктивті конфликт дейміз.  Конфликттің негізгі 5 типі бар, олар:  Тұлғаіштік  Тұлғааралық  Тұлға мен топ арасындағы  Топаралық  Әлеуметтік [конфликт](http://engime.org/metodika-karta-riska-suicida.html)  Тұлғааралық конфликт ең көп тараған конфликт типі және ол тұлғаіштік конфликпен тығыз байланысты. Бұл конфликт түрлі көзқарастар мен құндылықтарға немесе жеке тұлғалар арасында көрінуі мүмкін. Оған отбасы конфликтерін де жатқызуға болады: ерлі зайыпты, ата-ана, бала, ерлі зайыпты-туыстар арасындағы конфликтер. йымдарда тұлғааралық конфликт түрліше көрініс конфликтің негізгі себебін мінездің∝табады. Көптеген жетекшілер бұл сәйкес келмеуінен көреді. Шынында да, мінез-құлықтың, көзқарастардың ерекшелігі себебін, бір-бірімен қатынас орната алмайтын адамдар бар. Бірақ, бұл конфликтердің себебі-объективті. Көбінесе бұл-шектелген ресурстар үшін күрес: материалды тәсілдер, өндірістік аудандар, т.б.  Тұлғааралық конфликтердің ерекшелігі мынада:  Адамдардың қарама-қарсылығы, олардың жеке мотивтердің соқтығысуынан болады. Белгілі барлық себептер спектрі көрінеді: жалпы және жеке, объективті және субъективті. Тұлғааралық конфликт мінезді, темпераментті, интелектті және де басқа да индивидуалды-психологиялық ерекшеліктерін тексеретін өзіндік полигон болып табылады. Конфликтке түскен субъектілердің барлық қатынастары және жоғары эмоционалдылығымен ерекшеленеді.Қоршағандардың қызығушылығын қамтиды. Конфликт тұлғалық және топтық қызығушылықтар негізінде туады. Оның туу себебі, топтың ойына қарсы шыққан жеке тұлға болуы мүмкін. Көптеген зерттеулердің нәтижесіне қарағанда өндірістік жағдайлардың конфликтісі-әлеуметтік факторлардан туындайтыны белгілі болды.  Конфликтінің түрлері.  1. [Ашық және жабық конфликт](http://engime.org/saba-jospari-kni-13-04-2016j-tobi-s-14-9-penni-ati-sumen-jabdi.html)  2. Мотивациялық конфликт  3. Коммуникация (қарым-қатынас) конфликті  4. Мақсатқа жету жолындағы конфликт  5. Статустық конфликт  6. Жеке және топтық конфликтілер  7. Таңдау конфликтісі  8. Аз мөлшердегі қатыгездікті таңдау конфликті  9. Қарама-қарсы қабылдау конфликті  10. Қажеттілік конфликтісі  11. Әлеуметтік норманың және қажеттілік конфликтісі.  Конфликті шешудегі формалар мен критерилер, қорытындылар: Конфликтологияда конфликті аяқтаудағы деңгейді конфликті шешу термині мен атау дәстүрлі болды. Алайда көптеген авторлар басқада түсініктерді енгізген. Мысалы: "өшу" (В.Бойко, А.Ковалев), "жеңу" (Н.Феденко, В.Галицкий), "айқасу" (А.Каменев), "өшіру" (А.Рапопорт), "өзіндік шешім" (А.Анцупов), "алыптастау" (Р.Аккоф, Ф.Эмери), "ретке салу" "(А.Гозман) "және т.б.  Берілген түсініктерден ең кең тараған түрі конфликтің шешілуін неше түрлі жолдармен шешу. Конфликті шешудің негізгі формалары: шешу, өшу, шектеу, басқа конфликтіге ауытқу.  Конфликттің шешілуі-бұл бірге жүретін әрекет, қақтығысқа әкелген мәселелердің аяқталуын тездету. Конфликттің шешілуі екі жақтың да белсенділігін талап етеді, олар кнфликтің себебін жоюға тырысу керек. Конфликтіні шешу үшін, оппонент өзгеруі керек [немесе біреуі өз ойын өзгертіп](http://engime.org/test-shaduf-degenimiz-ne.html), өз позициясынан түсуі керек. Конфликт, жиі екі адамның бір-біріне деген суық қарым-қатынасынан пайда болады.  Конфликті бақылау, ол конфликтті шешуден ерекшеленеді, ол екі жақтан басқа үшінші жақта өз қызметін көрсетеді. Оның әрекеті екі жақты жақтауы немесе бір оппонентті ғана қолдау болып табылады. Басшы мен оның жұмысшылары арасындағы конфликттің 62% шешіледі. Ал 38% бұл конфликттер шешілмей, кейде өршіп кетеді. 6% конфликт өшеді, 15% басқа мәселеге ауысып, өршей түседі, 17% ұйымдастырушылық жолмен түседі  Конфликттің өшуі-бұл уақытша конфликттің тоқтатылуы. Конфликт бұл жерде"ашық" формадан "жабық" формаға ауысады. Конфликттің өшуі мынадай жағдайларда болады. күрестегі мотивацияның жоғалуы (конфликт объектісі өз актуалдығын жоғалтады) мотивтің басқа керек жұмысқа бірден ауысуы. ресурстардың әлсіреп, күреске күштің қалмауы. Конфликтті шектеудегі негізгі түсінік конфликттің негізгі элементтері ликвидацияланады (шектен тыс қалады). Шектеудің құрылымсыздығына байланысты көптеген жағдайлар бар. Олар конфликтке үлкен ықпал етеді. Конфликтті шектеу келесі тәсілдерге байланысты:  конфликт тудырған адамның біреуін басқа жұмысқа ауыстыру.  бір оппонентті ұзақ уақыттың демалысқа жіберу (командировкаға біреуін немесе екі жақтыда жіберу)  конфликтті тудырған объектіні алып алу (балалар ұрысып қалған ойыншықты анасы алып алады).  Конфликтті шешу критериінің сұрағы өте маңызды. М.Дойча американ конфликтологының ойынша конфликтінің шешімімен қорытындысы мен қанағаттануы. Ал В.М.Афонькова келесі критерилерді анықтады: байланыстың, әрекеттің тоқтатылуы, травмалық факторларды шектеу, бір конфликтіге түскен жақтың беделі, индивидтің позициясын өзгерту, болашақта [индивидтің белсенділігін](http://engime.org/geografiya-sabafinda-ojin-elementterin-pajdalana-otirip-oushil.html), әрекетін арттыру.  Конфликттің құрылымдық шешілуінің критериі: қарама-қайшылықтардың шешілу деңгейі болып табылады. Қайшылықтардың толық шешілуі болашақтағы қатынастардың жақсы болуына мүмкіндік береді. Айта кететінтағы бір жайт әрқашанда оң жақ жеңіске жетуі тиіс. Ақиқатты жақтау, әділдік жеңісі ұйымдастырудың әлеуметтік психологиялық климатына жақсы әсер етеді. Дұрыс емес жақтың да өзіндік қызығушылығы барын ұмытпау керек. Егерде оларды басып, ашу келтірсек жаңа конфликттің тууына алып келеді. **Конфликтінің алдын-алу** Адамдармен қарым-қатынас барысында жанжалдан қашқақтаудың көптеген ережелері бар. Олардың ішіндегілер: 1. Егер адамды өзіңнің жауыңа айналдырғың келмесе, оның ойлау қабілеті мен дарындылығына ешқашан күмән келтірме. 2. Адамда өзіне-өзі деген сенімін нығайту керек. 3. Адамдармен сөйлесу барысында қарама-қарсы пікірлеріңіз болған жағдайда, сөзді бұдан бастамаңыз. Адам қорғанысқа дайын болу мүмкін де, барлық қарсы сөздер агрессияның күшүюіне әкелуі мүмкін. Немесе адамның жақсы көңіл-күйін сіздің қарсы сұрақтарыңыз бұзып, конфликт туындауы мүмкін. 4. Адамды сендіруге ұмтыла отырып, оған өз пікірін айтуға мүмкіндік беру керек. Әрине, бұл үлкен шыдамдылықты талап етеді, бірақ өте эффективті. Бұл ережелер сәтті болу үшін, ол принципке айналуы керек. Кейде манипулятор-адамдар кездеседі. Олар саналы түрде манипуляцияны өз пайдасы үшін қолданды.   **Келіссөз және оны жүргізу. Келіссөз жүргізу стратегиясы мен динамикасы. Амалдары мен тиімді жолдары.**  Қарым-қатынас серіктерінің жеке - психологиялық ерекшеліктері (мұғалімнің де, оқушылардың да, білімгерлердің) көбінесе коммуникативтік қиындықтардың себебі болады. Оның түсіндірілуі, біріншіден, осы қиындықтар кем дегенде үш күштердің өзара байланысы мен өзара әрекеттерінің нәтижесі: [оқытушының](http://engime.org/shojbekova-ajgerim-hudiyarhanovna-n-odasinov-atindafi-darin-me.html), магистранттың даралық –психологиялық ерекшеліктері және олардың бір-бірін қабылдауы. Е.А. Климов атап көрсеткендей, адамдардың жеке-психологиялық ерекшеліктерін бейнелейтін іс-әрекеттің даралық стильдерінің сәйкес келуі – олардың қиналмай қарым-қатынас жасауларының негізгі шарттарының бірі. Шиеленіскен жағдайларды алдын алу, оны басқара білу, ұжымдағы психологиялық ахуалдың сақталуы үшін түрлі әрекеттер қолданылады:  - шиеленісті жағдайлардан шыға білу, шиеленісті алдын алу;  - қарсы жақтағыларды ортақ келісімге келуге икемдеу;  - толеранттылық;  - ынтымақтастық;  - келісімге, мәмілеге келу (компромисс)  - шиеленісті жағдайды тиімді шешудің жолдарын қарастыру;  - «оқытушы-магистрант» қатынасын сақтау.  Күнделікті өмірде адамдардың өзара түсінісіп, бірлесе отырып қызмет атқаруы үшін олар біріне-бірі сенім артып, жұмыла іс атқаруы – ұжымдағы жағымды психологиялық ахуал орнатуға тәуелді болып отыратындығы өмір тәжірибесінде дәлелденген жәйт. Осы тұрғыдан қалайда қарсыластардың өзара қарым-қатынасындағы ұнамсыз жәйттер кез келген істің алға басуы үшін аяққа тұсау саларлық кедергі екені кімге болса да жақсы атақ әпермейтіні мәлім. Кедергілерді жеңудің [тәсілдерін таңдау өз кезегінде](http://engime.org/sabati-tairibi--tadau-operatori-sabati-masati.html), және тұлғаның эмоцианалды тұрақтылығына, өз көзқарастарын қорғау құралдарының болуына, биліктің және басқа көптеген факторлардың көлеміне тәуелді. Психологиялық түзету жұмысының мақсаты қақтығысты жағдайларды шешуге, алдын алуға, өзара үйлесімді қатынас орнатуға және т.б. сипатта ұйымдастырылады. |