

The background is a light pink color, decorated with various tropical plants and flowers. In the top left, there is a cluster of long, thin, green palm fronds. In the top right, there is a large, dark green monstera leaf with characteristic holes. Below it, a single pink and yellow flower is visible. In the bottom left, another monstera leaf is partially shown. In the bottom center, there are several pink and yellow flowers. In the bottom right, there is another cluster of long, thin, green palm fronds.

# Лекция

## Тақырып-14. Конфликтіні басқару бойынша тренинг

# Конфликт ұғымы




**Конфликт дегеніміз** - бұл жеке адамның психикасындағы, адамдар тобының немесе екі адамның қарым-қатынасындағы, сондай-ақ олардың ресми және бейресми бірлестіктеріндегі қарама-қарсы бағытталған бағыттардың қақтығысы.

Конфликт көзқарастардың, ұстанымдардың, мақсаттардың айырмашылығына байланысты туындайды. Кәсіпорында дау-дамай жағдай жиі басқалардың мүдделерін бұзуы мүмкін белгілі бір мінез-құлыққа немесе іс-әрекетке айналады.

# Конфликттің психологиялық параметрлері

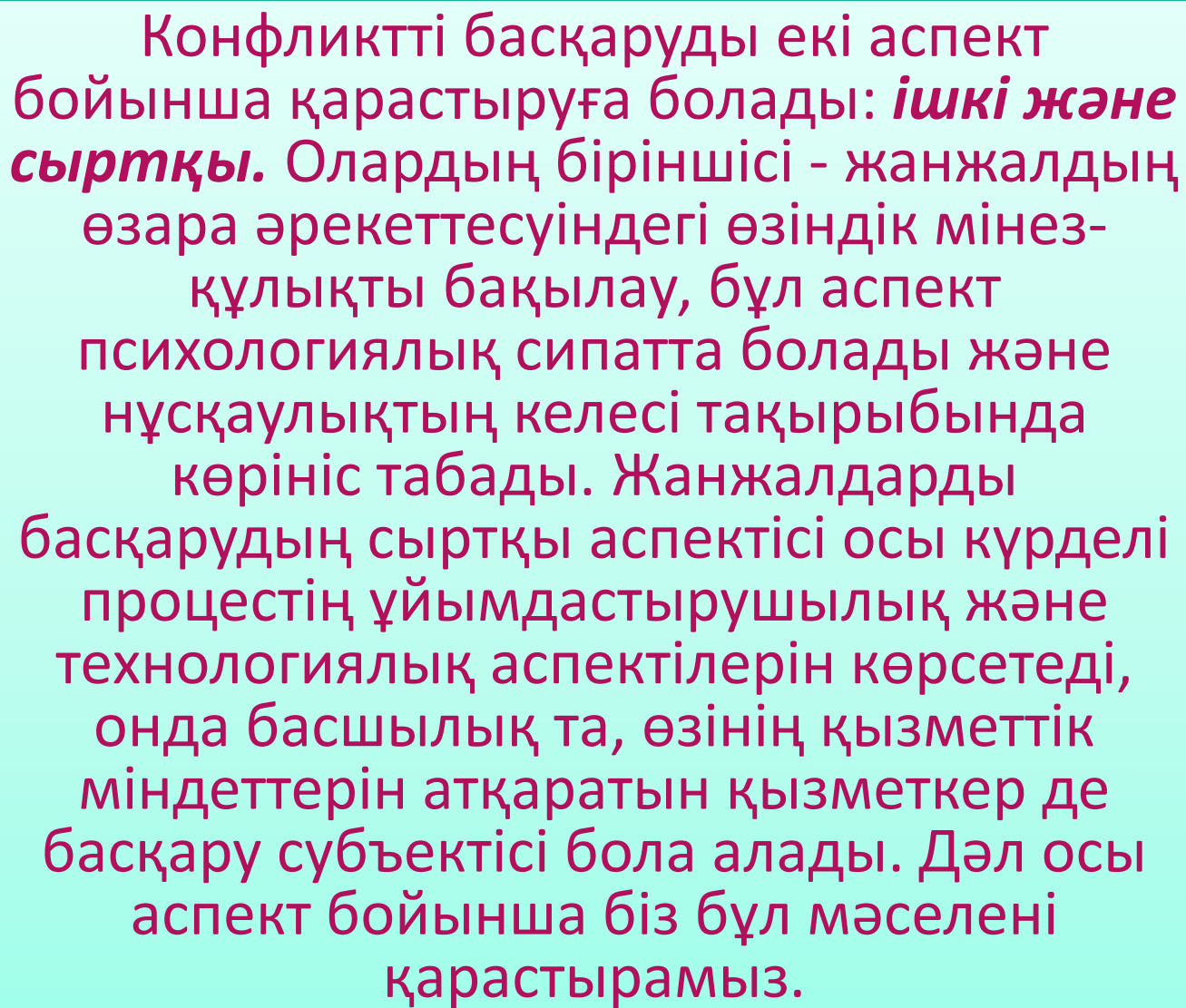
Қақтығыс күрделі психологиялық және әлеуметтік құбылыс ретінде көптеген параметрлермен сипатталуы мүмкін, олардың ішіндегі ең маңыздылары оның мәні, құрамы, себептері мен динамикасы.




- 
- ❑ *Конфликт тараптары* - бұл жанжал жағдайында тұрған немесе жанжалға қатысушы тарапты ашық немесе жанама түрде қолдайтын әлеуметтік өзара әрекеттестіктің субъектілері.
  - ❑ *Конфликттік жағдайының бейнесі* қақтығыс субъектісінің санасында қақтығыс әрекеттесуіндегі көрініс болып табылады.
  - ❑ *Конфликт себептері* әлеуметтік өзара іс-қимыл субъектілерін жанжал жағдайына итермелейтін ішкі қозғаушы күштер болуы мүмкін. Мотив қажеттілік, қызығушылық, мақсат, идеал, сенім және т.б. түрінде көрсетілуі мүмкін.



**Конфликтті басқару** - қақтығыс процесіне бағытталған, әлеуметтік маңызды проблемаларды шешуді қамтамасыз ететін мақсатты әсер ету. Бұл оның адам іс-әрекетінің ұтымды арнасына аударылуы, қажетті нәтижеге жету үшін әлеуметтік субъектілердің жанжалды мінез-құлқына мағыналы әсер ету; бұл әлеуметтік процеске конструктивті әсер етумен қарама-қайшылықты шектеу.

The background of the slide features a soft pink color with decorative elements on the left side, including a large green monstera leaf at the top and a pink flower with yellow stamens at the bottom. The main content is enclosed in a light blue rounded rectangle.

Конфликтті басқаруды екі аспект бойынша қарастыруға болады: ***ішкі және сыртқы***. Олардың біріншісі - жанжалдың өзара әрекеттесуіндегі өзіндік мінез-құлықты бақылау, бұл аспект психологиялық сипатта болады және нұсқаулықтың келесі тақырыбында көрініс табады. Жанжалдарды басқарудың сыртқы аспектісі осы күрделі процестің ұйымдастырушылық және технологиялық аспектілерін көрсетеді, онда басшылық та, өзінің қызметтік міндеттерін атқаратын қызметкер де басқару субъектісі бола алады. Дәл осы аспект бойынша біз бұл мәселені қарастырамыз.



Жанжалды тұлғааралық басқару екі негізгі сипаттамаға: өз мүдделерін қанағаттандырудағы табандылық дәрежесіне және басқалардың мүдделерін қанағаттандырудағы ынтымақтастық дәрежесіне байланысты жанжалды жағдайдағы мінез-құлықтың әртүрлі стратегиясын сипаттайтын **К. Томас** белгілі схемасымен көрініс табады.



Рис. 6.1. Стили поведения в конфликтах

Томастың терминологиясында бұл қашу (жалтару), бейімделу, бәсекелестік (басу), ымыраға келу және ынтымақтастық.

- ❑ **Бәсекелестік:** басу, өз мүдделері үшін ашық күрес, өз ұстанымын қорғау.
- ❑ **Бейімделу:** өз позициясын өзгерту, мінез-құлықты қайта құру, қайшылықтарды тегістеу, өз мүдделерінен бас тарту.
- ❑ **Қашу:** жанжалдан жалтару, даулы жағдайдан шығуға ұмтылу.
- ❑ **Келісім:** өзара жол берулер арқылы келіспеушіліктерді реттеу.
- ❑ **Ынтымақтастық:** екі тараптың мүдделерін қанағаттандыратын шешімді бірлесіп іздеу.



# Қақтығыстарды басқару әдістері

Қақтығыстарды басқарудың көптеген әдістері бар. Оларды 5 ірі топқа бөлуге болады, олардың әрқайсысы өзінің қолданылу саласы бар:

- Тұлғаишілік;
- Құрылымдық;
- Тұлғааралық;
- Келіссөздер;
- Тиісті агрессивті әрекеттер.

# Тұлғаишілік әдіс

**Тұлғаишілік әдістер** жеке тұлғаға әсер етеді және өзінің мінез-құлқын дұрыс ұйымдастырудан, қарсыластың қорғаныстық реакциясын туғызбай, өз көзқарасын дұрыс жеткізе білуден тұрады.

Әдістер басқа адамға белгілі бір тақырыпқа жеке көзқарасын айыптау мен талаптарынсыз беру үшін қолданылады, бірақ басқа адамның жеке көзқарасын өзгерту мақсатында («Мен-пікір» әдісі) қолданылады.

Әдістер адамға қарсыласын қарсыласқа айналдырмастан өз позициясын қорғауға мүмкіндік береді. Әсіресе «Мен-пікір» әдісі адам көңілі қалса немесе бақытсыз болса тиімді болады.

# Құрылымдық әдістер

Құрылымдық әдістер негізінен функциялардың, құқықтар мен міндеттердің дұрыс бөлінбеуі, жұмыстың дұрыс ұйымдастырылмауы, қызметкерлерді ынталандыру жүйесінің әділетсіздігі және т.б. салдарынан болатын ұйымдық қақтығыстардың қатысушыларына әсер етеді.

Бұл әдістер мыналарды қамтиды:

- ✓ жұмыс талаптарын нақтылау;
- ✓ үйлестіру тетіктерін қолдану;
- ✓ корпоративтік мақсаттарды дамыту немесе нақтылау;
- ✓ марапаттаудың сенімді жүйесін құру.

# Тұлғааралық әдіс

**Тұлғааралық әдістер** даулы жағдайдың пайда болу кезеңдерінде Ықпал етудің барабар түрін таңдау немесе жеке мүдделерге зиян келтірудің алдын алу мақсатында оның қатысушыларының жеке мінез-құлқының стилін түзету үшін жанжалды өрістету қажеттілігін көздейді.

Қақтығысты мінез-құлықтың дәстүрлі стилімен қатар, оларға бейімделулер (кемшілік), ауытқулар, қарсы күрес, ынтымақтастық және ымыраға келу жатады, проблеманы мәжбүрлеуге және шешуге назар аудару қажет.



# Келіссөздер

**Келіссөздер** жұмысшылардың көптеген аспектілерін қамтитын белгілі бір функцияларды орындайды. Жанжалдарды шешу әдісі ретінде келіссөздер - бұл жанжал тараптары үшін өзара қолайлы шешімдерді табуға бағытталған тактика жиынтығы.

Келіссөздер процесін ұйымдастыру үшін келесі шарттардың орындалуын қамтамасыз ету қажет:

- қақтығысушы тараптардың өзара тәуелділігі;
- жанжал тараптарының мүмкіндіктерінде (өкілеттіктерінде) айтарлықтай айырмашылықтың болмауы;
- жанжалдың даму сатысының келіссөздер мүмкіндіктеріне сәйкестігі;
- нақты жағдайда шешім қабылдай алатын тараптардың келіссөздеріне қатысу

# Тиісті агрессивті әрекеттер

**Тиісті агрессивті әрекеттер** қақтығыс жағдайларын жеңудің әдісі ретінде өте жағымсыз болып табылады. Бұл әдістерді қолдану зорлық-зомбылықты қолдану арқылы жанжалды жағдайды шешуге алып келеді. Алайда, жанжалдарды тек осындай әдістер арқылы шешуге болатын жағдайлар болады.

Қақтығыстарды басқару практикасында үш бағыт бар: *қақтығысты болдырмау, жанжалды басу және қақтығысты іс жүзінде басқару.*




## Жанжалды басқару мақсатты әсерді қамтиды:

- ❖ жанжал туғызған себептерді жою (азайту);
- ❖ жанжал тараптарының мінез-құлқын түзету;
- ❖ жанжалдардың бақыланатын деңгейін қолдау.

## Жанжалдарды болдырмау үшін басқарудың көптеген әдістері бар:

- ❖ тұлғаишілік әдістер - жеке тұлғаға әсер ету әдістері;
- ❖ құрылымдық әдістер - ұйымдастырушылық қайшылықтардың алдын алу және жою әдістері;
- ❖ қақтығыс жағдайындағы мінез-құлық стилін өзгертудің тұлғааралық әдістері;
- ❖ жеке әдістер;
- ❖ келіссөздер;
- ❖ жеке мінез-құлыққа әсер ету және олардың функционалдық міндеттерін ескере отырып, қызметкерлердің ұйымдық рөлдерін теңестіру әдістері (мүмкін жұмысшыларды басқару);
- ❖ барлық алдыңғы әдістердің мүмкіндіктері таусылған кезде төтенше жағдайларда қолданылатын тиісті агрессивті әрекеттерді белсендіру әдістері.



The image features a light pink background decorated with various tropical plants. In the top left, there is a cluster of long, slender green palm fronds. In the top right, a large, dark green monstera leaf with characteristic holes is visible. A single pink and yellow flower is positioned to the right of the monstera. In the bottom left, another monstera leaf is partially shown. The bottom right features a large, detailed palm frond. At the bottom center, there are several pink and yellow flowers, similar to the one on the right, with prominent stamens. The central text is written in a bold, magenta font with a slight shadow effect.

**Назарларыңызға  
рахмет!**