Дәріс 13. Әлеуметтік-психологиялық конфликт түсінігі және құрылымы.

**Мақсаты:** дәріс материалдары мен ақпараттар негізінде студенттердің тұлғалық дамуындағы тұлғаарарлық конфликт мәселесі, конфликтінің динамикасы, құрылымы мен мазмұнын теориялық-әдіснамалық және практикалық негіздерін қалыптастыру

**Дәрісте қаралатын сұрақтар:**

1. Әлеуметтік конфликтілердің табиғаты және шығу себептері.
2. Психологиялық конфликтілердің түрлері.
3. Конфликтінің конструктивті және деструктивті функциялары.
4. Конфликтінің даму сатылары.
5. Конфликтінің қатысушылары мен жүргізушілері, олардың қажеттіліктері, мүдделері мен мақсаттары.
6. Конфликтінің кеңістік-уақыттық шекаралары.
7. Конфликтінің типтік кезеңдері. Конфликтінің функциялары мен зардаптары.

Конфликт - күрделі және көпсалалы әлеуметтік феномен болып табылады. Мұнда бірнеше тараптан бір немесе бірнеше ортақ қызығушылықтармен біріккен қатысушылар болады: индивидтер, әлеуметтік топтар, ұлттық-этникалық топтар, мемлекеттер, мемлекеттер тобы. Конфликттер әр түрлі себептерге және мотивтерге байланысты болады, мысалы: психологиялық, экономикалық, саяси, құндылықты, діни және тағы да басқа. Онымен қоса әрбір тұлға іштей қарама-қайшылықтар мен стресстерге жақын келетінін де ескеруіміз керек. Конфликттердің осындай негіздерінің, формаларының, кезеңдерінің, мақсаттарының көптүрлілігі әсерінен конфликт түсінігі мен оның типологиясын анықтауда қиындықтар туындайды.

***«Конфликт - қызығушылықтары (қажеттіліктері, мақсаттары, идеалдары, түсініктері) мен көзқарастары қарама-қайшы келетін субъектілердің қатынасы әсерінен туындайтын әлеуметтік құбылыс»***

Конфликтінің мәнін түсіну үшін оның пайда болу жағдайлары мен ерекшеліктерін анықтап алу керек. Конфликт әрқашан өзара қарама-қайшы келетін қызығушылықтар мен көзқарастардың әсерінен пайда болады. Конфликтінің пайда болуына әсер ететін жағдайлардың қатарына қарама-қайшылықтарды жатқызуға болады.

Конфликтіге бір-біріне өзара зақым(моральды, материалды, психологиялық) келтіру арқылы көрініс табатын әлеуметтік қарым-қатынас субъектілерінің күресі тән.

Әлеуметтік қарым-қатынас субъектілері арасында қарама-қайшы келетін көзқарастарының, қызығушылықтарының және келіспеушілік жағдайының болуы конфликтінің пайда болуына қажетті және жектілікті жағдай болып табылады.

Конфликтінің негізгі құрылымдық элементтері:

- конфликтіге түсуші жақтар;

- конфликтінің пәні;

- конфликтілі жағдайдың кейпі;

- конфликтінің мақсаттары;

- конфликтіге түсуші жақтардың позициялары.

Конфликтіге түсуші жақтар деп тікелей қызығушылықтары бұзылған әлеуметтік қарым-қатынас субъектілері немесе ашық түрде конфликтіні қалап тұрған субъектілер есептеледі.

*«Конфликтінің пәні* - қарама-қарсы жақтардың арасындағы күрестің туындауына себепкер болатын объективті түрде бар немесе бар секілді болып көрінетін мәселе (билік, қарым-қатынас мәселелері, қызметкерлер арасындағы бәсекелестік және т.б.)».

*Конфликтіге түсуші жақтардың позициялары* - конфликт кезінде немесе келісім процесінде бір-біріне айтылатын нәрсе.

*Конфликтілік жағдай және қандай да бір оқыс оқиға – конфликтінің туындауына алғышарт ретінде.*

Екі немесе одан да көп субъектілер көзқарастарының айырмашылықтары бар екенін түсініп қана қоймай, өзара қарсы күрес жүргізгенде ғана конфликт пайда болады. Көзқарастар мен қызығушылықтардың бір-біріне қарама-қайшы келуі және екі жақтың оны саналы түрде түсінуі конфликтінің шығуына жеткіліксіз. Конфликтінің басталуына әлеуметтік жүйедегі шиеленісті жағдайдың туындауы алғышарт болады.

Болуы мүмкін шиеленісті жағдайдың шынайы, яғни, айқын көрінетін шиеленіске айналуы конфликтілік жағдайды туындататын даулы әрекеттің субъектісі пайда болғандығының айқын көрінісі.

Субъект дегеніміз - билікке, материалды немесе рухани байлыққа байланысты қарсыласына қарағанда өзінің әділетсіз қатынасын саналы түрде түсінетін әлеуметтік топ немесе индивид.

Конфликтінің басталуына қажетті компоненттер:

1. Конфликтінің обьектісі әсер еткен конфликтілі жүйедегі болуы мүмкін шиеленісті жағдай;

2. конфликтінің обьектісі;

3. болуы мүмкін шиеленісті жағдайдың шынайы шиеленіске айналуы;

4. осының негізінде конфликтілі жағдайдын пайда болуы;

5. қатысушы әлеуметтік топтардың қызығушылықтарының қарама-қайшылығын түсініп, конфликтінің субъектісін туындатуы;

6. шынайы конфликтілі әрекеттің басталуына әсер етуші жанжалдың туындауы;

7. конфликтілі әрекет.

Адамдардың көзқарастары мен кейбір оқиғаларды қабылдаудағы және бағалаудағы айырмашылықтары даулы жағдайдың туындауына әкеліп соқтырады. Егер сол кездегі жағдай ең болмаса қатысушы бір жақтың көздеген мақсатына жетуге кедергі келтіретін болса, конфликтілі жағдай туындайды. Кез-келген конфликтінің басталуына конфликтілі жағдай алғышарт болады, бірақ, барлық конфликтілі жағдай конфликтіге айнала бермейді.

Қалыптасқан қарама-қайшылықтың конфликтілі жағдайға айналуына қажет:

- конфликтілі әрекет қатысушыларына жағдайдың маңыздылығы;

- қатысушы бір жақтың көздеген мақсатына жетуге екінші бір жақтың кедергі келтіруі;

- қалыптасқан кедергіге байланысты ең болмаса қатысушы бір жақтың жеке немесе топтық төзімінің таусылуы.

Конфликтілі жағдай қарама-қарсы мақсаттарға ұмтылу, оған қол жеткізу үшін әр түрлі әдістерді қолдану, қызығушылықтардың келіспеушілігі осы сияқты т.б. қатысушы жақтардың қарсы позицияларының болуын қарастырады. Мысалы, алдағы уақытта болатын штаттың қысқартылуына байланысты өткізілетін аттестация, біліктілікті арттыруға кандидатураны таңдау.

Көп мөлшердегі конфликтілі жағдайлар тек, белгілі бір жағдайларда іс-әрекет қатысушыларының *қызығушылықтарының балансы бұзылған кезде* ғана конфликтіге айналады.

«*Конфликтілі жағдай* - конфликтінің пайда болуына жасалған жағдай. Мұндай жағдайдың конфликтіге айналуына сыртқы әрекет, түрткі және шиеленіс қажет» [4].

*Инцидент*(себеп) - қарсы жақтың қызығушылықтарына кедергі келтіретін, қатысушы жақтың іс-әрекеті болып табылады. Үшінші жақтың да әрекеттері индицент ретінде есептелуі мүмкін. Мысалы, басшылықпен қиын сұхбат болған кездегі жұмыстасыңның ашуды келтіретін сөздері.

Инцидент қатысушы жақтардың қалауынсыз, аяқ астынан шығуы мүмкін(ақауы бар тауардың шығарылуы) немесе қарым-қатынас орнатудың жолдарын білмеген жағдайда.

Конфликтінің мәнін түсіну үшін оның негізгі сипаттарын анықтап алу керек.

*Конфликтінің сипаттары:* қатысушы жақтар конфликтілі ретінде қабылдайтын жағдайдың болуы; конфликт обьектісінің бөлінбеуі, яғни, конфликт обьектісі конфликтілі қарым-қатынас қатысушылары арасында бөлінбеуі керек; өздерінің мақсаттарына жету үшін қатысушылардың конфликтілі қарым-қатынасты жалғастыруға деген ниетінің болуы.

Конфликтінің сипатты көрінісі қатысушы жақтар мақсаттарының айырмашылығы, нәтиже мен қарсы жақтар әрекеттерінің белгісіз болуы. Конфликтінің басталуы қарама-қарсы жаққа бағытталған іс-әрекетке байланысты. Екінші қатысушы бұл әрекеттердің өзіне бағытталғанын түсініп, қарсы әрекет ететін болса, конфликт басталады, егер, ешқандай да қарсылық жасалмаса, онда бұл конфликтілі жағдай болады.

Конфликтінің басталуы мынандай шарттарға байланысты: бірінші қатысушы саналы түрде әрекет жасап, екінші қатысушыға денесіне немесе ақпарат беру арқылы зақым келтіреді; екінші қатысушы бұл әрекеттердің өзіне бағытталғанын түсінеді; екінші қатысушы жауап ретінде қарсы іс-әрекеттер жасауға кіріседі. Міне, осы кезден бастап, *конфликт басталды* деп айтуға болады.

*Конфликтінің құрылымы* - оның тұтастығы мен әлеуметтік өмірдің басқа құбылыстарынан айырмашылығын қамтамасыз ететін конфликтінің тұрақты байланыстарының жиынтығы. Бұл жиынтықсыз конфликт динамикалық өзара байланысты жүйе және процесс ретінде өмір сүре алмайды.

Объективті бөлігіне қатысушыларды, конфликтіге себепші затты, мәселені, инцидентті және жағдай болып жатырған әлеуметтік-психологиялық ортаны жатқызады. Ал, субъективті(психологиялық) бөлікке мақсатты, қажеттіліктерді, мотивтерді, қызығушылықтарды және қатысушылардың құндылықтарын жатқызуға болады. Конфликтіге себепші мәселе конфликтінің негізі болып табылады.

Конфликтінің объектісі ретінде қатысушы жақтардың әрқайсысы қол жеткізуге үміттенетін, сол арқылы жақтардың арасында қарама-қайшылық туындататын немесе бір жақтың мақсаттарына жетуге кедергі келтіретін нәрселер(ресурстар, мүлікке иелік ету құқығы, шешім қабылдау құқығы, жаңа лауазым және т.б.) түсініледі. Кез-келген конфликтінің қозғаушы күші адамдар, яғни, конфликтінің қатысушылары болып табылады. Қызығушылықтары бұзылған конфликтілі әрекеттің қатысушылары конфликтінің субъектісі болып танылады. Олардың рөлінде жеке тұлға, топтар, бөлімдер немесе тұтастай ұйым болуы мүмкін.

*Негізгі қатысушылар*конфликт барысында бір-біріне тікелей белсенді түрде әрекет етеді.

Негізгі қатысушылар арасында бөлінеді:

1. Оппонент (өзінің проблемаларының шешілмейтіндігіне көзі жеткен конфликтінің қатысушысы);

2. Қарсылас (басқаға кедергі келтіру арқылы өзінің қызығушылықтарын іске асыруға тырысатын оппонент);

3. Агрессор (агрессивтілік көрсетуші қарсылас);

4. «Жау» (қарсылас жақты толығымен жойып жіберуді мақсат тұтатын қарсылас).

Кей кезде конфликтіні ұйымдастырушы болады. Оны *конфликтінің инициаторы* деп атайды. «Конфликтіде оппоненттің өзінің мақсаттарына жету мүмкіндіктері, оның таныстары, физикалық және әлеуметтік мүмкіндіктері, білімі арқылы бағаланатын «күші», конфликтілі жағдайлардағы тәжірибесі ***оппоненттің рангы*** деп аталады».

*Қолдау көрсетуші топқа*оппонеттердің артында тұрған күштерді, белсенді әрекет етушілер мен моральды қолдау көрсетушілерді жатқызуға болады. Олар көбіне достары мен коллегалары болуы мүмкін.

Басқа қатысушыларға оқиғаның қай бағытта өрбитіндігіне әсер етушілер жатады: арандатушылар, ұйымдастырушылар, конфликтінің медиаторлары. Арандатушы қатысушыларды конфликтіні бастауға итермелейді. Ұйымдастырушы нақты іс-әрекеттерді жоспарлау арқылы конфликтінің барысын қадағалайды. Медиатор (арадағы адам, судья) конфликтіні шешуге тырысады.

Объективті құрамдас бөліктерге орта жағдайы, яғни конфликт пайда болған макро және микроорта жатады. Орта жағдайына анализ жасаған кезде ең бірінші әлеуметтік-психологиялық ортаны, соның ішінде сол адам өкіл болып табылатын әлеуметтік топты немесе жақын араласатын адамдарды есепке алады. Орта жағдайларын есепке алу сол конфликтінің мәнін түсініп, писхологиялық құрылымын тереңірек зерттеуге септігін тигізеді.

Субъективті(психологиялық) құрамдас бөліктерді зерттеу конфликтінің құрылымдық анализін жасаған кезде аса жоғары қызығушылық туындатады.

Мотив субъектіні конфликтілі жағдай туындатуына итермелейтін оппоненттің қызығушылықтарын орындауына байланысты болатын ішкі және сыртқы жағдайлардың есебінен анықталады. Көп жағдайда қатысушылардың іс-әрекеттерінің негізгі түпкі мотивін анықтау өте қиынға соғады. Себебі, конфликт басталғаннан кейінгі айқындалатын мотивтердің бұл істің басталуына себепкер болған мотивтерден үлкен айырмашылығы болады. Конфликтте оппоненттің белсенділігінің артуы олардың бір нәрсеге деген мұқтаждығының (ресурстар, билік, рухани құндылықтар, қауіпсіздік және т.б.) негізіндегі талаптары есебінен болады.

Қатысушылардың қызығушылықтары мен позициялары конфликтінің маңызды психологиялық жағдайларына жатқызылады. Позициялардың сәйкессіздігі конфликтінің пайда болуына қажетті (бірақ, жеткіліксіз) шарты болып есептеледі. Конфликт қатысушылары әрекеттерінің себептері өздерінің қызығушылықтарына қол жеткізуге деген қалауларына тәуелді.

*Қызығушылықтарға* мыналарды жатқызуға болады: жұмыстастардың тарапынан сыйластық пен рахат сезім беретін тұрақты жұмыс; жұмыс жасауға ыңғайлы орын және т.б.

Конфликтінің психологиялық құрамдас бөліктеріне оппонентер дәметіп отырған құндылықтар болуы мүмкін. Құндылықтарды жалпы (ой-пікірдің ақиқаттығы, шешімнің әділеттілігі және т.б.) және жеке (ар, намыс, тұлға ретіндегі ерекшелік сезімі және т.б.) деп бөліп қарастыруға болады.

Конфликтіге қатысушылардың өз-өздерін ұстауы - конфликтілі құбылыстың нәтижесін әр түрлі көрулеріне байланысты. Конфликтте стратегиялық (конфликтіге себеп болған затты иелену) және тактикалық (уақытша-келісімге келу) мақсат болып ажыратылады. Кейбір жағдайларда негізгі стратегиялық мақсат деформацияға ұшырап немесе қарсыласқа максималды түрде зиян келтіру сияқты мақсатқа айналуы мүмкін.

*Конфликтінің таралу шекаралары.*

Конфликтке ұласатын кез-келген әрекет, әсіресе, қарама-қайшылық сол мезетте бірден көрініс бермей, белгілі бір кеңістікте, белгілі бір қатысушылармен, белгілі бір уақытта процесс ретінде жалғасады.

Конфликтінің шекараларын үш аспект арқылы анықтайды: кеңістік, уақыт, субъектілі.

*Конфликтінің кеңістікті шекарасы* - конфликт болып жатырған территорияны анықтау. Конфликтінің шекараларын жақсы меңгеру оның адекватты түрде шешімін табуға мүмкіндік береді.

*Конфликтінің уақытты шекарасы* - конфликтінің жалғасу ұзақтығы, басталу мен аяқталу уақыты.

*Субъектілі шекараны* конфликт басталған кездегі қатысушылар санымен анықтайды. Конфликтіге жаңа қатысушыларды қосу арқылы бұл шекараны кеңейту конфликтінің құрылымының күрделенуіне соқтырып, оны шешудің басқа жолдарын қарастыруға мәжбүрлейді. Субъектілі шекараның өзгеруі, конфликтінің өрбу бағытын мүлде өзгертіп жіберуі мүмкін.

Кез-келген конфликтілі статиcтикада (өзара байланысты элементтердің жүйесі ретінде) және динамикада (процесс ретінде) қарастыру керек.

Конфликтіні дұрыс түсініп, мәні, ерекшеліктері мен функциялары және нәтижелері туралы түсінік беруде оның типологизациясы үлкен рөл атқарады. Ал, классификациялық сипаттама мен түрлерін анықтау, басшылыққа конфликтіні басқаруда адекватты метод қолдануға көмектеседі.

**Конфликтінің функциясы мен бағытталуы.**

Конфликт жеке тұлғаның, әлеуметтік топ пен ұйымның өмірінде маңызды рөл атқарады. Конфликтте өзара түсіністік пен келісімнің бастамасы бар екенін, тіпті, ортағасыр мен Ежелгі дәуірдің ойшылдары байқаған.

Конфликтіге табиғатынан творчестволықпен қатар, қиратушы тенденциялар, бір уақытта мейірімділік пен жауыздық тән, оған қатысушыларға пайдасымен қатар зиянын да тигізуі мүмкін. Сондықтан да, конфликтінің функциясы позитивті және негативті бағытталуымен сипатталады.

*Персоналды интеграциялау.*

Позитивті жағы: топтар мен тұлғалар арасындағы шиеленісті бәсеңдету, индивидуалды қызығушылықтарды келісімге келтіру; формалды және формалды емес топтардың қарым-қатынасын нығайту, ортақ қызығушылықтарды тереңдету және бірқалыпқа келтіру.

Негативті жағы: коллективтің бірлігі мен ұйымшылдығының төмендеуі, топтар мен тұлғалар арасындағы қызығушылықтардың балансының бұзылуы, жұмысқа деген адалдығының жойылып, басқалардың есебінен өзінің мақсаттарына жетуге ұмтылу, эгоизмнің белең алуы, бассыздық пен анархия әкеліп соқтыру.

*Әлеуметтік байланыстарды активизациялау.*

Позитивті жағы: қызметкерлердің әрекет етуін мобильділік және қозғалмалылықпен қамтамасыз ету, мақсаттарға жетуде келісімділіктің үлесін ұлғайту.

Негативті жағы: ортақ істері бар адамдардың әрекет кезінде келісімге келмеуі, ортақ жетістікке деген қызығушылықтың төмендеуі, ынтымақтастыққа жету жолында кедергілердің орнауы.

*Әлеуметтік шиеленістер туралы сигнал беру.*

Позитивті жағы: шешілмеген мәселелерді анықтау, еңбекті қорғау мен жағдай жасаудағы жетіспеушіліктерді анықтау, коллективтің қызығушылықтарын, құндылықтарын, қажеттіліктерін орындау.

Негативті жағы: администрацияның әрекеті арқылы көңілі толмаушылықтың қатты көрсетілуі, жекелеген лаузымды тұлғалардың тарапынан теріс пайдалануға деген қарсылық көрсету, жұмысқа деген қанағатсыздықтың жоғарылауы.

*Инновация, творчестволық инициативаға көмек көрсету.*

Позитивті жағы: жұмысқа деген мотивация мен белсенділіктің артуы, квалификацияны жоғарылату, жаңа, оптималды шешімдер мен  творчествоға демеу жасау.

Негативті жағы: әлеуметтік және жұмыс белсенділігіне жаңа кедергілердің пайда болуы, іскерлік ынта, энтузиазм және творчестволық инициативаны төмендету, альтернативті шешімдерден алшақтау.

*Іскерлік қатынастарды трансформациялау.*

Позитивті жағы: дені сау әлеуметтік-психологиялық климатты қалыптастыру, өзара екіжақты келісімділік деңгейін арттыру.

Негативті жағы: моральды-психологиялық атмосфераның бұзылуы, партнерлік және іскерлік қарым-қатынасты қалпына келтіру процесінің қиындауы.

*Ұйым және оның персоналы туралы ақпарат.*

Позитивті жағы: ұйымдағы жұмыстардың қалай жүріп жатқандығы туралы жұмысшылардың толықтай ақпаратпен қамтамасыз етілуі, ортақ тілтабысу.

Негативті жағы: жақтырмаушылықтың күшеюі, бірге қызмет етуден қашқақтау, пікір білдіру мен диалог құруға кедергінің болуы.

*Қарсыласудың профилактикасы.*

Позитивті жағы: екіжақты келісім арқылы қарама-қайшылықтарды реттеу, әлеуметтік-еңбектік қарым-қатынастарда конфронтацияның деңгейінің төмендеуі.

Негативті жағы: жеккөрушілік пен шиеленістің күшеюі, үлгі боларлық процедуралардан қашқақтау.

Шынына келетін болсақ, бағыты, пайдасы мен зиянына байланысты ерекшеленетін конфликтінің функцияларының көптүрлілігін дәлелдейтін фактілер өте көп.

Кез-келген конфликт позитивті(конструктивті) және негативті(деструктивті) функция атқарады. Теориялық тұрғыдан ажырату оңай болып көрінгенімен, практикада конфликтінің конструктивтілігі мен деструктивтілігінің шекарасын анықтау қиынға соғады.

Ол төменде келтірілген себептерге байланысты:

- конфликт нәтижесінің позитивті не негативті екендігіне жалпылама баға беру қиын;

- конфликтінің конструктивтілігі мен деструктивтілігі оның әр сатыларында өзгеріп отыруы мүмкін;

- конфликт қатысушы бір жаққа конструктивті, ал екінші жаққа негативті әсер етуі мүмкін;

- конфликтінің конструктивтілігі мен деструктивтілігін оның тікелей қатысушыларына қатысты немесе әлеуметтік ортаға қатысты қарастыруға болады.

Мысалы: бір фирманың маркетинг бөлімінде үлкен эмоционалды конфликтіге ұласқан ұрыс шықты. Ұжымдағы бір қызметкер басқа бір көпжылғы тәжірибесі бар, инжерен-экономист маманын «шалағайшы кісі» деп атады. Бұлай атаған кезде ол, сол адамның жоғары жалақы алатындығына қарамастан, жұмыстан тыс қосымша пайда тауып және соның кесірінен өзіне тиесілі жұмыстың біраз бөлігін жұмыстастарына ығысытырып тастайтындығын айтқысы келген болатын. Сол бөлімнің басқа қызметкерлері оны қолдады да, фирманың басшылығына оның оппонентін басқа жұмысқа ауыстыруға тура келді.

Конфликт, әрине, негативті нәтижесіз болмады - тәжірибелі қызметкердің орнына тұрарлықтай жұмысшы табу керек болды. Бірақ, барлығы жақсы аяқталды. Себебі, бөлім қызметкерлері олардың ортақ қызығушылықтарын айтып жеткізген жұмысшыға ризашылық білдірді. Бұл олардың бірігіп жұмыс істеуге деген ынталарын одан сайын арттырып, топпен жұмыс жасаудың қағидаларын сақтаудың маңыздылығын білдірді. Бұлай шынайы өмірде жиі болып тұрады.

Конфликтілерді басқару дегеніміз, тек қана оның ұйымдағы пайда болу кезін ғана анықтаумен шектелмей, қоғамдағы конфликтілік жағдайлардың деңгейін төмендету болып табылады, яғни, конфликтілі жағдайды болғызбау, алдын алу, объективті жағдайдағы қарама-қайшылық үлкен конфликтіге айналмауы үшін басқару құралдары арқылы әсер ету болып табылады. Басқару дегеніміз, ең алдымен мақсат қойып, сол мақсатқа жетуге басқа адамдарды көндіру болып табылады.

«*Конфликтіні басқару* - конфликтінің тікелей қатынасы бар әлеуметтік жүйенің дамуы немесе қирауы тұрғысынан оның динамикасына мақсатты түрде объективті заңдарға сәйкес әсер ету».

Конфликтіні басқарудың негізгі мақсаты деструктивті конфликттердің алдын алып, конструктивті конфликттерді адекватты түрде шешу.

Басқаруда ұйым басшысы принципиалды түрде басымдылыққа ие. Бұл басымдық конфликтіде оған шешім қабылдауда және стратегиялық тұрғыдан жетекшілік етуге мүмкіндік береді: мақсаттар қоюға құқық, оған жету жолдары мен тәсілдері, жетістікке жетуді қамтамасыз ету және нәтижені анализдеу.

Конфликтіні басқару күрделі процесс ретінде нақты әрекет түрлерін қажет етеді:

- конфликтінің басталуын алдын-алу және профилактикасын жүргізу;

- конфликті қатысушыларының әрекеттерінің негізінде диагностика жасау мен реттеу;

- конфликтінің белең алу бағытын болжау мен функционалды бағытталуына баға беру;

- конфликтіні шешу.

«*Конфликтіні болжау*- дамау мүмкіндігі жоғары кезеңде конфликтінің себебін анықтауға бағытталған басқару субъектісінің маңызды әрекет түрі».

Конфликтіні болжаудың негізгі көздері ретінде адамдардың индивидуалды-психологиялық ерекшеліктерін ескере отырып, араларындағы қарым-қатынас факторлары мен объективті және субъективті жағдайларын зерттеу нәтижелері есептеледі.

Мысалы, коллективте мұндай жағдайлар ретінде мынандай факторлар бола алады:

- әлеуметтік шиеленістің деңгейі;

- әлеуметтік-психологиялық климат;

- лидерлік және микротоптар;

- тағы да басқа әлеуметтік - псхиологиялық құбылыстар.

Болжаудағы маңызды орынды конфликтінің пайда болу себептерін тұрақты түрде жалпы немесе жартылай анализ жасау алады.

*Конфликтінің алдын алу* оны болжау нәтижелеріне негізделеді. Басталып келе жатқан жағымсыз конфликтінің себептері туралы ақпарат келісімен, оның ары қарай дамуына әсер ететін барлық факторларын белсенді түрде нейтрализациялау ісі басталады. Бұл конфликтінің басталуын алдын-алудың амалсыз формасы.

*Конфликтіні реттеу* - бұл конфликтіні әлсіретіп, шектеу арқылы оны шешу жолына қарай бағыттайтын басқару субъектісі әрекетінің ерекше түрі.

*Конфликтіні шешу* - конфликтінің аяқталуын қамтамасыз ететін басқару процессінің шешуші фазасы.

Конфликтінің шешілуі толық және толық емес аяқталған болуы мүмкін. Конфликтінің толық шешілуі үшін оның себебін, себепші нәрсенің және конфликтілі жағдайды шеттету қажет. Ал, толық емес шешімге конфликт себебі мен конфликтілі жағдайдың жартылай жойылуы жеткілікті. Конфликтіні басқарудың шынайы өмірдегі  практикасында жағдайын, формаларын және оның шешу жолдарын ескеру қажет.

***Конфликтілерді басқару әдістері.***

Конфликтілерді басқару әдістерінің түрлері көп. Қоданыс аясына қарай оларды бірнеше топтарға бөліп қарастыруға болады:

- тұлғаішілік;

- құрылымдық;

- тұлғааралық;

- келіссөздер;

- сәйкес агрессивті әрекеттер.

**Тұлғаішілік әдістер** жеке бір адамға әсер етеді және оның оппонентінде қорғаныс реакциясын туғызбай өз көзқарасын жеткізе білуінде, өз-өзін дұрыс ұстай білуіне тәуелді болады.

Бұл әдіс адамның өзінің бір затқа деген көзқарасын басқа адамға дұрыс жеткізіп, оған ешбір кінә тақпай, ол адамның көзқарасына өзгеріс туындатуында қолданылады. Бұл әдіс оппонентін жауына айналдырмай өзінің позициясын ұстануға бағыттауға мүмкіндік береді.

**Құрылымдық әдіс**, әсіресе, жұмыскерлерге стимул беру мен мотивация беру жүйесінде кемшіл тұстары бар, еңбекті, құқық пен жаупкершілікті дұрыс ұйымдастырмаудан туындайтын ұйымдағы конфликттердің қатысушыларына әсер етеді.

Мұндай әдістерге мыналар жатады:

- жұмысқа қойылған талаптарды түсіндіру;

- координациялық механизмдерді қолдану;

- жалпыұйымдық мақсаттарды қалы

Егер әңгіме адамдардың бір-біріне әсерінен тундайтын болса, қақтығыстың жекелеген анықтамасы келісімге келмейтін қарама-қарсы формасында көрініс табады.Қақтығыс ашық және жасырын түрде өрбуі мүмкін, бірақ олардың негізінде әрқашан келісімге келмейтін пікірлер жатады. Сондықтан да қақтығыс екі немесе одан да көп кісілер мен топтардың арасындағы қайшылықтар негізінде анықталады.

Келісімге келмеу әртүрлі пікір, көзқарас, идея, мақсат, мұрат және тағы басқалардың сан алуандығынан туындайтын құбылыс. Кейде ол анық қақтығыс, нақтылы дау формасында көріне бермейді. Бұл тек орын алып отырған қарама-қайшылық адамдар арасындағы өзара әсер ету мүмкіндіктерін келісімге келмейтін пікірлер туғанда, алға қойған мақсатқа қол жеткізуге ықпал еткен кезде орын алатын жағдай. Мұндай жағдайда адамдар жай ғана қандай да бір амалмен келіспеушілікті жеңуге мәжбүр болып, ашық даулы әрекеттестікке қатысады.

Егер даулы қақтығыстар нақтылы шашімдерге қол жеткізуге және өзара байланысты дамытуға мүмкіндік берсе, онда олар функционалды (құрастырмалы) деп аталады. Әсерлі әрекеттестікке бөгем болатын және шешім қабылдауға кедергі келтіретін қақтығыстар функционалды емес (құрастырмалы емес) қақтығыстар деп аталады. Қақтығысты зерттеуді, оның себептерін ұғынып, оның нәтижелерін түсінуді меңгеруге тиіспіз.

Л.Клоузердің классификациясына сүйенсек қақтығыс шынайы (заттың) немесе шынайы емес болып жіктеледі.

Шынайы қақтығыстар қатысушылардың нақтылы талаптары қанағаттанбағандықтан және бір немесе екі жақтың да пікірлерінің әділетсіздігінен туындаған, олардың арасындағы қандай да бір меншік үлестіруге және нақтылы шешімге, нәтижеге қол жеткізуге ұмтылатын жағдай.

Шынайы емес қақтығыстар теріс эмоциялардың өкпе, дұшпандық т.б. жиынтығын ашық көрсететін мақсаттардан тұрады. Бұл жердегі өткір қақтығысты әрекеттестік көп мүддесіне нәтиже әкелу емес, өз мүддесін қорғауды ғана көздейді.

Қақтығыс шынайылықпен басталып, шынайылықтан ада күйге ауысуы да мүмкін. Мысалы: қатысушылар үшін қақтығыс амалы өте маңызды болса, олар қолайлы нәтижелерді таба алады. Қандай жағдай болмасын жол табады. Бұл эмоционалды шиеленісті көтеріп, теріс эмоциялардың жиынтығынан азат болуын талап етеді.

Шынайы емес қақтығыстар әрқашан да функционалды емес. Оларды құрылымдық арнаға салу, бетін оң жаққа бұру мүмкін дүние емес. Мұндай қақтығыстарға дауа болар үміт – жағымды психологиялық атмосфера қалыптастырып, жетекшілер мен бағыныштылардың психологиялық мәдениетін көтері, әңгіме барысында эмоциялық жағдайды жасырын ұстау жолдарын меңгеру.

Қақтығыстың бес негізгі түрі бар: тұлғаішілік, тұлғааралық, тұлға мен топ арасындағы, топаралық, әлеуметтілік.

**Тұлғаішілік қақтығыс**. Қақтығыстың бұл түрі бізге белгілі анықтамамен толық үйлеспейді. Мұнда қақтығыс қатысушылары адам емес, тұлғаның ішкі әлеміндегі жекелеген психологиялық факторлар ақырға сыймайды деп танылған: әдістер, құндылықтар, сезімдер, талаптар және т.б. негіз болады.

**Тұлғаішілік қақтығыстар** ұжымдық қызметке негізделе отырып жекелеген формаларды қабылдай алады. Оның ішінде өріс алғаны – маңызды қақтығыс. Ол адамның жекелеген рөлі. Оған қарама-қайшы талаптарды ұсынған кезде пайда болады. Мысалы, отбасыға ұқыпты, қамқор болған (әке, ана, жар, зайып және т.б. рөлі) адам кешкі уақытын отбасында өткізуі тиіс, ал басшылық әрекеті қызметте көрінуге міндетті. Немесе цех басшысы ұста, шеберлерге детальдардың белгілі бір санын шығаруға нұсқау берді, ал техникалық басшысы дәл сол уақытта жабдықтарға техникалық бақылау жүргізуді міндеттейді.

Алғашқы қақтығысты жеке талаптар мен өндіріс талаптарының келіспеуі, екіншісінде дара басшылық қағидаларының бұзылуы негіз болған. Өндірісте ішкі қақтығыстардың тууына жұмысты үсті-үсьіне үйіп төгіп беру немесе керісінше жұмыс орнынан табылған кезде жұмыстың болмауы нәтижесі себеп болуы мүмкін.

**ТҰЛҒААРАЛЫҚ ҚАҚТЫҒЫС.** Бұл қақтығыстың көп таралған түрі. Құрылымы жағынан ол әртүрлі болып келеді. Көптеген жетекшілер оның негізгі ерекшелігін сипаттардың ұқсас болмауы деп санайды. Шынында да, мінез-құлық, көзқарас, өзін-өзі ұстау дәрежесіне орай бір-бірінен ажыратылатын жандар кездесіп жатады.

Кейде өте терең зерттеулер осындай қақтығыстардың негізінде объективті себептер жатқандығын айтады. Бұл күрес көбіне шектелген ресурстарға: материалдық құрал, өндіріс алаңдары, құрал-жабдықтарды пайдалану кезінде, жұмысшы күшіне және т.б. жағдайларда өріс алады. Кез-келген қаржы қоры үшін басқа емес, сол ғана қажет деп санайды. Қақтығыс басшы мен бағынушы арасында, мәселен, басшы бағынушыға ақылға сыймайтын талап қойған кезде, өз-өзіне сенімді болған жағдайда жетекші жұмысшысы толық күшін жұмсап, жұмыс істегісі келмейді деп есептейді.

**ТҰЛҒА МЕН ТОП АРАСЫНДАҒЫ ҚАҚТЫҒЫС.** Формальды емес топтар өздерінің әңгімелесу, өзін-өзі ұстау қағидаларын ұстанады. Мұндай топтар мүшелерінің әрқайсысы оны сақтауға тиіс. Қабылданған қағидадан жаңылу – негативті құбылыс ретінде қаралып, тұлға мен топ арасында қақтығыс туындауына алғышарт болады. Мұндай қақтығыстардың басшылықтың авторитарлы стилінің ағынымен қозғалуы өте қиын жайт.

**ТОПАРАЛЫҚ ҚАҚТЫҒЫС.** Ұжым формальды және формальды емес топтардан тұрады. Олардың арасында қақтығыстар тумай тұруы мүмкін емес. Мысалы басшылық пен орындаушылар, жекелеген бөлімшелер жұмысшыларымен, бөлімшелер ішіндегі формальды емес топтар арасындағы, кәсіподақ пен әкімшілік арасындағы қақтығыстар.

Өкінішке орай, топаралық қақтығыстардың жекелеген мысалдарына сүйенсек, жоғарғы буын мен төменгі жақтың арасындағы келіспеушіліктер, сол сияқты, сызықтық және масштабты кейіпкерлер арасындағы кикілжіңдер ғана өзек болады екен. Бұл функциональды емес қақтығыстың айқын мысалы.

**Топаралық қақтығыстар** шектелген ресурстар (билік, байлық, территория, материалдық ресурстар тағы басқа) күресіне негізделген мақсаттардың сыймсыздығын қамтамасыз етеді. Онда шынайы бәсекелестік, сондай-ақ, әлеуметтік бәсекелестіктің де туындауы заңды құбылыс.

**Топаралық қақтығыстар:**

- Жеке адамның өзгеше қасиеттерімен ерекшеленуінің пайда болуын, топ мүшелер, өзге адамдарды жеке адам, тұлғалық болмыс деп қабылдамайды, оларды өзге бір топтың оларды мойындамайтын мүшесі деп санайды.

Өз қасиеттерімен ерекшелену өзге топтарға деген, оларды жеңуге деген құмарлықтың пайда болуына ықпал жасайды.

- Өз тобын барлығынан да жоғары қоятын, өз қадірін арттырып, бір мезетте өзге топтың мәртебесін түсіріп, оған өте төмен баға беру барысында әлеуметтік, топаралық салыстырмалардың пайда болуына ықпалды болады. Әлеуметтік салыстырулар қақтығыстың дамуына, сонымен бірге, көтермелеуге қақтығыс кезінде өзін-өзі ақтауға, жеңіп шығу үшін өзге топтың абыройын төмендету арқылы, өзін «дұрыс жол таңдаған етіп» көрсету арқылы әрекет етеді. Топ басшылары көбіне өзге топ туралы өзге жақтың ақпараттарынан аз-аздап немесе толық айырылуға әрекет етеді, сонда ғана өзі мен өзге топтар арасындағы қақтығысты сақтап қала алады. Қақтығысты бәсеңдету үшін бір-бірі туралы ақпараттарды алмасу үлкен пайда әкеледі.

- Топтық атрибуциялық (өзінен бөлінбес ерекше қасиетінің) пайда болуы, өзге топтың өзі негативті оқиғаға жауапты деп санау орынды. Өзінің және өзге топтардың оқиға себептерін түсіндіру жолы екі түрлі болады:

1) өз тобының дұрыс әрекеті мен ішкі себептерге байланысты дұрыс емес әрекет етіп отырған өзге топты алға тартады. («Біз дұрыс жол таңдадық, өйткені біз жақсымыз»), («олар дұрыс жолға түскен жоқ, өйткені олар жаман»);

2) өз тобының жөнсіз әрекеті және өзге топтың дұрыс әрекеті сыртқы себептермен, сыртқы жағдайлармен түсіндіріледі. Осылайша өз тобына қарсы шығу сыртқы жағдайлармен («бізді жағдай мәжбүрледі»), ал қарсыластарға қарсы шығу – ішкі себептерге («олар жаман адамдар») негізделеді.

Құрылымдық дұрыс әрекеті (өзге топтың) сырттай алдын-ала келісілген (оларда өзге жол жоқ болатын, жағдай оларды «әлемдікке» апаруға мәжбүрледі») деп бағаланады немесе кейде арандатушылық әрекеті деп қабылданып, «әскери айла, әскери қулық» (бұл жерде әлдене сезік тудырады, олардың «бейбітшілік сүйгіш» ұсыныстарына сенуге болмайды) деп есептеледі. Тіпті топ ішіндегі бөлімдердің «бізге жау, бізге қарсы қастандық ұйымдастырады» деп өзге топтың іс-әрекетіне түсінік береді.

**Әлеуметтік қақтығыс** – бұл өзара әрекет ететін топтардың (субъектілердің) өздерінің қандай да бір мақсаттарына жетуге ұмтыла отырып, сол жолда бір-бірімен сөз, пікір таластырып, бірін-бірі жоққа шығаруға әрекет етуінен туындайды.

Келісімге келмеу әртүрлі пікір, көзқарас, идея, мақсат, мұрат және тағы басқалардың сан алуандығынан туындайтын құбылыс. Кейде ол анық қақтығыс, нақтылы дау формасында көріне бермейді. Бұл тек орын алып отырған қарама-қайшылық адамдар арасындағы өзара әсер ету мүмкіндіктерін келісімге келмейтін пікірлер туғанда, алға қойған мақсатқа қол жеткізуге ықпал еткен кезде орын алатын жағдай. Мұндай жағдайда адамдар жай ғана қандай да бір амалмен келіспеушілікті жеңуге мәжбүр болып, ашық даулы әрекеттестікке қатысады.

Егер даулы қақтығыстар нақтылы шашімдерге қол жеткізуге және өзара байланысты дамытуға мүмкіндік берсе, онда олар функционалды (құрастырмалы) деп аталады. Әсерлі әрекеттестікке бөгем болатын және шешім қабылдауға кедергі келтіретін қақтығыстар функционалды емес (құрастырмалы емес) қақтығыстар деп аталады. Қақтығысты зерттеуді, оның себептерін ұғынып, оның нәтижелерін түсінуді меңгеруге тиіспіз.

Л.Клоузердің классификациясына сүйенсек қақтығыс шынайы (заттың) немесе шынайы емес болып жіктеледі.

Шынайы қақтығыстар қатысушылардың нақтылы талаптары қанағаттанбағандықтан және бір немесе екі жақтың да пікірлерінің әділетсіздігінен туындаған, олардың арасындағы қандай да бір меншік үлестіруге және нақтылы шешімге, нәтижеге қол жеткізуге ұмтылатын жағдай.

Шынайы емес қақтығыстар теріс эмоциялардың өкпе, дұшпандық т.б. жиынтығын ашық көрсететін мақсаттардан тұрады. Бұл жердегі өткір қақтығысты әрекеттестік көп мүддесіне нәтиже әкелу емес, өз мүддесін қорғауды ғана көздейді.

Қақтығыс шынайылықпен басталып, шынайылықтан ада күйге ауысуы да мүмкін. Мысалы: қатысушылар үшін қақтығыс амалы өте маңызды болса, олар қолайлы нәтижелерді таба алады. Қандай жағдай болмасын жол табады. Бұл эмоционалды шиеленісті көтеріп, теріс эмоциялардың жиынтығынан азат болуын талап етеді.

Шынайы емес қақтығыстар әрқашан да функционалды емес. Оларды құрылымдық арнаға салу, бетін оң жаққа бұру мүмкін дүние емес. Мұндай қақтығыстарға дауа болар үміт – жағымды психологиялық атмосфера қалыптастырып, жетекшілер мен бағыныштылардың психологиялық мәдениетін көтері, әңгіме барысында эмоциялық жағдайды жасырын ұстау жолдарын меңгеру.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

4.Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2011. – 448с.

5. Гольдштейн Н., Мартин С., Чалдини Р. Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным.-СПб.-2013

6. Зайдл, Б. НЛП. Модели эффективного общения: пер. с нем. - 7-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2016.

12.Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова. - СПб.: Питер, 2013.

13.Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2012. - 544с.: ил.

14. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013. – 448с.

**Қосымша әдебиеттер:**

1. Парыгин Б. Д. Социальная психология: истоки и перспективы– СПб.: СПбГУП, 2013

2.Практикум по психологии состояний: Учебное пособие/ Под ред. проф.А.О. Прохорова. - СПб.: Речь, 2014. - 480с.

6. Шарков, Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2014.