



Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті
Химия және химиялық технология факультеті
Жалпы және бейорганикалық химия кафедрасы

Конфликтілі жағдайларды шешу жолдары

Конфликт табиғаты

Конфликт дегеніміз – екі немесе одан да көп тараптардың арасында нақты адамдар немесе адамдар тобы болуы мүмкін келісімнің болмауы. Әр тарап өзінің көзқарасын немесе мақсатын қабылдау үшін барлығын жасайды және екінші тараптың да солай жасауына жол бермейді.



Конфликтоген – қақтығысқа әкелуі мүмкін сөздер, әрекеттер (немесе әрекетсіздік).



Жанжалсыз қарым-қатынас ережелері:

- 1-ЕРЕЖЕ. Конфликтогендерді қолданбаңыз.
- 2-ЕРЕЖЕ. Конфликтогенге конфликтогенмен жауап бермеңіз.
- 3-ЕРЕЖЕ. Серіктесіңізге эмпатия танытыңыз.
- 4-ЕРЕЖЕ. Мүмкіндігінше мейірімді қарым-қатынас жасаңыз.

- ❖ ***Конфликтілі жағдай*** – қақтығыстың нақты себебін қамтитын жинақталған қайшылықтар
- ❖ ***Инцидент*** – конфликтіге себеп болатын жағдайлардың жиынтығы.
- ❖ ***Конфликт*** - өзара ерекше мүдделер нәтижесінде ашық қақтығыс.

Конфликтінің бірінші формуласы

Конфликтілі жағдай + Инцидент = Конфликт

Конфликтіні шешу – бұл:

- Конфликтілі жағдайды жою;
- Инцидентті түпкілікті игеру.

Конфликтінің екінші формуласы

Екі немесе одан да көп қақтығыс жағдайларының қосындысы жанжалға әкеледі.

Конфликтілер барлық салаларда туындауы мүмкін: күнделікті, кәсіби, шығармашылық және т.б.

Конфликт түрлері

1. Адамдар арасындағы конфликт – туыстық жанашырлық пен басшының қызметтік парызы арасындағы.
2. Тұлғааралық конфликт – басшы мен оның орынбасары арасындағы лауазымға, қызметкерлер арасындағы сыйақыға қатысты.
3. Топ аралық конфликт –көшбасшы мен бағыныштылар тобы арасында.



Қақтығыстардың барлық түрлерін біріктіреді:

- Жалпы – кез-келген конфликтіге тән – әрқашан келіспеушіліктің, ықтимал қақтығыс жағдайының, оқиғаның, курстың жалпы заңдылықтарының болуы;
- Ерекше – конфликтінің ерекшелігі (қызмет саласына байланысты);
- Жалғыз – жанжалға қатысушылардың жеке ерекшеліктерімен (мінезі, темпераменті) анықталады.

Конфликтінің негізгі түрлері

- Бағыты бойынша

көлденеңінен-бір-біріне бағынбайтын
арасында;

тігінен-бір-біріне бағынатын адамдар
аралас-екеуі де ұсынылған.

Ашық (айқын) қақтығыс - бұл күрес, а
қарсыласты жеңу үшін барлық құралд
жетті;

Жасырын қақтығыс-бұл жағдай тарап
байланысты (эмоционалды қабылдаул
мағыналардың сәйкес келмеуі)

Қысқа мерзімді (1 минуттан 1 сағатқа

Ұзақ (1 сағаттан бір тәулікке дейін);

Ұзаққа созылған

Көрініс формалары бойынша

- Уақытша сипаттамалары бойынша:

Конфликтінің негізгі түрлері

- Эмоциялар деңгейі бойынша:

Жоғары эмоционалды қызумен; эмоциялар жоқ.

Әлеуетті; өзекті.

Жетілу дәрежесі бойынша:

Басқарылатын, нашар басқарылмайтын.

Басқарылу дәрежесі бойынша:

Конструкциялық, конструктивтік.

Салдары бойынша:

Конфликтілердің барлық түрлерін не біріктіреді:

Жалпы-кез-келген жанжалға тән-әрқашан келіспеушіліктің, ықтимал қақтығыс жағдайының, оқиғаның, курстың жалпы заңдылықтарының болуы;

Ерекше-жанжалдың ерекшелігі (қызмет саласына байланысты);

Жалғыз-жанжалға қатысушылардың жеке ерекшеліктерімен (мінезі, темпераменті) анықталады.

Конфликтілердің негізгі түрлері

Бағыт бойынша:

Көлденеңінен-бір-біріне бағынбайтын қатардағы қызметкерлер арасында;

Тігінен-бір-біріне бағынатын адамдар арасында;

Аралас – екеуі де ұсынылған.

Көрініс формалары бойынша:

Ашық (айқын) қақтығыс-бұл күрес, адамдар арасындағы шиеленіс, қарсыласты жеңу үшін барлық құралдар жақсы болатын кезеңге жетті;

Жасырын қақтығыс-бұл жағдай тараптардың әрекетсіздігімен байланысты (эмоционалды қабылдаулардың, құндылықтар мен мағыналардың сәйкес келмеуі)

Уақытша сипаттамалары бойынша:

Қысқа мерзімді (минуттан сағатқа дейін);

Ұзақ (сағаттан бір тәулікке дейін); Ұзаққа созылған

Конфликтілердің негізгі түрлері

Эмоциялар деңгейі бойынша:

Жоғары эмоционалды;
Орташа эмоционалды;
Эмоциялар жоқ.

Жетілу дәрежесі бойынша:

Әлеуетті;
Өзекті.

Басқарылу дәрежесі бойынша:

Басқарылатын,
Нашар басқарылатын,
Басқарылмайтын.

Салдары бойынша:

Конструкциялық,
Бейконструкциялық

Конфликтілердің себептері

1. Топтық жағдайдағы себептері:

- қызметтік әдепті бұзу;
- бағыныштылардың әділетсіз бағалауы;
- технологиялық, құрылымдық және ұйымдастырушылық белгісіздік;
- ресурстарды бөлу;
- қанағаттанарлықсыз коммуникациялар;
- мақсаттардағы және оларға қол жеткізу тәсілдеріндегі айырмашылықтар;

2. Жеке жағдайдағы себептері:

- өмірлік құндылықтардағы айырмашылықтар;
- өзін ғана дұрс санау

Конфликт бастаушы

Мүмкін себептері

Басшы-ұжым

Сырттан тағайындалған жаңа басшы.
Басқару стилі. Басшының
біліктілігі төмен. Теріс бағытталған
микро топтар мен олардың
жетекшілерінің күшті әсері.

Ұжымның қатардағы мүшесі- ұжым

Жанжал тұлғасы. Топтық нормаларды
бұзу. Ішкі белгіленген мәртебеге
сәйкес келмеуі.

Көшбасшы-топ (микро топ)

Төмен кәсіби дайындық.
Көшбасшыға қарсы ымыраға келу.
Көшбасшылық өкілеттіктерін
асыра пайдалану. Топтық сананың
өзгеруі.

Ұжымдағы конфликттің пайда болуына
және оны қолдауға ықпал ететін факторлар



**басшының
кінәсінен**



**қарамағындағылардың
кінәсінен**



Басшының кінәсінен

басшы тарапынан ұжым ішіндегі жұмыстың нашар ұйымдастырылуы;

басшылықтың тиімсіз стилінің болуы;

топтық бірліктің болмауы;

басшы тарапынан ұжым мүшелеріне қатысты тиісті бақылаудың болмауы;

бағыныштыларға дұрыс емес мотивация

топтық келісімнің болмауы

Қарамағындағылардың кінәсінен

ұжымның жеке мүшелерінің өзімшілдік мінез-құлқы;

жеке тұлғалардың теріс әлеуметтік көзқарастары;

топтың жекелеген мүшелерінің агрессивті мінез-құлық тенденцияларының болуы;

жалпы тапсырмаларды орындау кезінде ұжымның кейбір мүшелерінде жауапты мінез-құлықтың болмауы;

жанжалды шешудің бірыңғай ұтымды тәсілін тапқысы келмеу;

билікке ұмтылу және ұжымның жеке мүшелері тарапынан басқарылмайтын әрекеттердің пайда болуы

Конфликт тұлғаларының түрлері:

- Демонстрациялық
- Ригидті
- Басқарылмайтын
- Талапшыл
- Рационалистер
- Әлсіз

Қиын адамдармен мінез-құлықтың негізгі ережелері:

- 1. Мұндай адамдарда өткен шығындар мен көңілсіздіктерге байланысты жасырын қажеттіліктер бар, сондықтан оларды қанағаттандырады.
- 2. Қарым-қатынас барысында "қиын" адам керек бақылауға өз эмоциялар және дать выход оның эмоцияға.
- 3. "Қиын" адам өзінің мүдделерін қанағаттандыру үшін бәрімен осылай әрекет ететінін біле отырып, осы адамның сөздері мен мінез-құлқын өз есебінен ғана қабылдауға болмайды.
- 4. Таңдау кезінде ыңғайлы стильдің қолданылу даулы жағдайларды ескеру керек, қай түрі адамдардың жатуы Сіздің қарсылас.
- 5. Егер сіз "қиын" адаммен қарым-қатынасты жалғастыруды қажет деп санасаңыз, онда сіз оның шындықты айтуын талап етуіңіз керек

Жанжалдардың алдын алу

- Еңбек жағдайларын жақсарту және оған ақы төлеуді жетілдіру жөніндегі тұрақты жұмыс;
- Еңбек заңнамасын қатаң сақтау;
- Қызметтік этиканы сақтау;
- Ұжымдағы қызмет пен қатынастарды бақылау (ақылға қонымды шекте);
- Проблемалық аймақтарды анықтау және оларды шешуге күш салу;
- Ұжымда қолайлы психологиялық атмосфераны, үйлестіру және ынтымақтастық атмосферасын құру;
- Ұжымның "тыныс алуын" білу;
- Ұжымды қаржылық жағынан да, моральдық жағынан да ынталандыру;
- Бағыныштылардың үміттерін есепке алу: істі білу, жұмысты ұйымдастыра білу, перспективалық көзқарас, табысты қамтамасыз ету, бағыныштыларға "адамдық" көзқарас.

Жанжалдарды шешу жолдары мен ережелері.

- Қақтығыстарды жою үшін әдістердің екі тобы қолданылады:
 1. Құрылымдық әдістер
 2. Тұлғааралық әдістер

Құрылымдық әдістер

1. Жұмысқа қойылатын талаптарды түсіндіру
2. Үйлестіру және интеграциялық механизмдер
3. Корпоративтік кешенді мақсаттар
4. ыйақы жүйесінің құрылымы

Жанжалдарды шешудің тұлғааралық стильдері:

1. Жалтару (аулақ болу);
2. Тегістеу (құрылғы);
3. Мәжбүрлеу (бәсекелестік);
4. Ымыраға келу;
5. Мәселені шешу (ынтымақтастық).

Жеңіліс-жеңіліс " жанжалдарды шешу стратегиялары»

1. Дау-дамайдағы аралық позицияны бұзу немесе иелену;
2. Есеп айырыса отырып, бір дауласушы тараптардың;
3. Тәуелсіз тұлғаны тарту.

Жеңу-жоғалту "жанжалдарды шешу стратегиялары»

- Тараптар "біз" және "олар" болып бөлінеді;
- Барлық күштер бір-біріне қарсы бағытталған;
- Тараптар даудың нысанасын тек өз позициясынан қарайды;
- Негізгі назар мақсатқа жету емес, шешім қабылдауға аударылады;
- Жанжалдар жазалауға немесе соттауға әкеледі;
- Тараптар проблемаларды бір сәтте қарастырады.

"Жеңіс-жеңіс" жанжалдарды шешу стратегиясы»

1. Стратегия екінші Тарапты жеңу емес, мәселені шешуге бағытталған;
2. Жанжал жағдайында екі тараптың қажеттіліктері қанағаттандырылды.

Жанжал мәселесін шешу:

- Мәселені шешім емес, мақсат санаттарында анықтаңыз;
- Мәселе анықталғаннан кейін барлық тараптар үшін қолайлы шешімдерді анықтаңыз;
- Екінші тараптың жеке қасиеттеріне емес, мәселеге назар аударыңыз;
- Өзара әсер мен ақпарат алмасуды арттыру арқылы сенім атмосферасын құрыңыз;

Жанжал Біздің өміріміздегі ең жаман нәрсе емес!!!

- Қақтығыс жағдайынан шыққаннан кейін көп нәрсені үйренуге болады
 1. Ашып қарасақ, өз-өзіңді тануға
 2. Жанжалды тым жақын қабылдамаңыз