

Дәріс 4. Конфликт динамикасы және механизмдері.

Жоспар:

1. Конфликттік жағдаят.
2. Әлеуметтік қысым.
3. Конфликт қатысушыларының психологиясы.

Ф.М. Бородкин мен Н.М. Коряк ұйымдардағы конфликтерге негіз болатын кейбір себептерді былайша топтастырды:

Ұйымның құрылымдық бөлімшелері арасындағы технологиялық байланыстың айқын еместігі;

Түрліше бұйрықтар беретін бастықтардың көп болуы.

Бір бастықтың қол астындағы адамдарының көп болуы басқарудағы ретсіздікке түрткі болады.

Жауапкершілікті бір-біріне арту жалпы жауапсыздық жағдайына себеп болады.

Бірқатар қызметкерлердің жеке және іскерлік қасиеттерінің төмен болуы.

Л.А. Петровская конфликттік жағдаятты бөліп көрсетеді

«Жартылай түсінікті» конфликте тараптардың жағдаятты бағалауы істің шынайы жағдайынан ерекшеленеді (мысалы, туындаған мәселенің масштабы едәуір артады немесе керісінше, кемиді). Басқаша түсіндірер болсақ, конфликттік жағдаят толық емес немесе жартылай бейнеленеді. Ұлтаралық конфликтерде мұндай жағдай барынша жиі байқалады.

«Жалған» конфликте объективті конфликттік жағдаят толығымен болмайды, субъектілер арасында байқалатындай қайшылық жоқ, алайда оған қарамастан, тараптар қарым-қатынас конфликтін сезіп, тайталасқа түседі.

Әлеуметтік қысым масштабы, негізінен,
конфликт масштабымен салыстыруға келеді.

Әлеуметтік қысым қоғамдық таным және
мінез-құлық жағдайын, шындықты бағалау
және қабылдаудың ерекше жағдайын
білдіреді. Әдетте бұл жағдай конфликтке
тән.

Әлеуметтік қысым кемінде екі түрлі жағдайда туындайды:

1. Көптеген адамдар басында өздерінің әлеуметтік, экономикалық, саяси, ұлттық, мәдени немесе қандай да бір өмірлік маңызы бар қажеттіліктер, мүдделер мен құқықтарын қанағаттандыру үдерісінің қауіпті екенін немесе тіпті мүмкін еместігін күңгірт түсінген жағдайда;
2. Салыстырмалы тұрғыда бастапқыда қоғамдағы орын алған жағдай негізінде өз қажеттіліктерін қамтамасыз етуге және өз мүдделерін жүзеге асыруға мүмкіндігі жоқ адамдардың шағын бір тобы қоғамда қанағаттанбау, қорқыныш, торығушылық және т.б. көңіл күйді тарата отырып, анық (алдамшы) кедергілерге немесе өз құқықтарына шынайы (ойластыра отырып) шек қоюға қарсы күреске түседі.

Кез келген қоғамда тұлғалық және топтық конфликтер тек сыртқы себептерден (экономикалық, әлеуметтік, мәдени және т.б.) ғана емес, сондай-ақ жеке тұлғалар мен топтардың психологиялық ерекшеліктерінен де туындайды.

А.Л. Журавлёв әлеуметтік өзара әрекеттесудегі тұлғаның екі қарама-қайшы психологиялық типін атап көрсетеді:

1) Агрессивті тұлға – эмоционалды түрде тұрақсыз, тынымсыз, мұны наразылық табандылығымен, қатерге ұмтылу арқылы орын толтыруға тырысатын тұлға. Мұндай типтегі тұлғаларға жағдайдың барлық нюансын есепке алу мен қоршаған адамдардың көзқарасын ескеру қабілетсіздігі тән; олардың қарым-қатынас жасау стилі әдетте дөрекі, о жар; олар тым атакқұмар, өздерін артық бағалайтын әрі менмен болып келеді. Агрессивті кертартпалықтың оңай туындауы олардың болжап болмайтын мінез-құлқымен түсіндіріледі.

2) Конфликт құрбаны. Мұндай типтегі тұлғалар адамдар арасындағы қарым-қатынастағы шиеленісті арттыра түседі, яғни қоршаған адамдарға деген агрессивті қарым-қатынасқа себеп болатын психологиялық қасиеттердің жиынтығына ие.

Конфликттің дамуы.

Конфликт алдында латентті (жасырын) саты болады (нақтырақ айтар болсақ, болуы мүмкін).

Аталған сатыда конфликтік жағдаят туындайды.

Бұл жағдайда субъектілердің кем дегенде біреуі өз мүдделерін түсінеді. Бұл мүдделер жалған түсіндірілуі мүмкін, алайда оларды түсінбейінше алдағы күрес негізсіз болып табылады.

1-кезең – кедергіні түсіну. Объективті және субъективті жағдайлар өз мүдделерін (немесе анықталған басқа да көзқарастарды) жүзеге асыруға кедергі болатындығымен түсіндіріледі. Аталған кедергілер кем дегенде үшінші түрге жатады.

Біріншіден, олар алдағы конфликтінің потенциалды қатысушылары ретінде қарастыруға болатын тұлға ұстанымына қатыссыз, істің объективті жағдайынан туындай алады.

Екіншіден, мүмкін болған конфликт жұмысшылардың жеке тұлғалық қасиеттерін шектеуі мүмкін.

Үшіншіден, сыртқы кедергі бар және ол дербестендірілген. Мұнда анықталған және түсіндірілген кедергі конфликтінің алдағы дамуы үшін маңызды шарт болып табылады.

Келесі саты – өз мүдделерін және өзге тарап тұрғысынан жасалатын сәйкес кедергіні түсіну. Әрине, бұл алдын болуы да немесе бірінші тараптың әрекеттерімен сәйкес келуі де не аталған саты мүлдем болмауы да мүмкін, сол себептен тараптардың мүдделері сәйкес келіп, кедергілер туындамауы да мүмкін.

Тараптардың бірі өз мүдделерін қорғау бойынша нақты әрекеттерді жүзеге асыра бастады. Екінші тараптың жауап беру әрекеті конфликтінің басталуын білдіреді, себебі тараптардың позициялары нақты анықталып қана қойған жоқ, сонымен қатар, бір-біріне қарама-қайшы практикалық әрекеттер де басталды.

Конфликтінің жасырын дамуының көрсетілген реттілікке сәйкес алмасуы міндетті емес. Кейбіреуі түсіп қалуы, қалғандары қайталануы мүмкін, ал олардың реттілігі өзгеше бола алады.

Конфликтінің жасырын кезеңінен ашық конфликтіге ауысу үш ерекшеліктермен анықталады:

1. Конфликтінің бар екендігі әрбір қатысушы үшін анық болады. Тараптардың әрқайсысы екінші тарапты «жеңуге» тырысатын рефлексивті ойындар іске түсуі мүмкін.
2. Әрекеттер бұқаралық ақпарат құралдарын қолдануды, даулы нысанды басып алу, күштеу, қауіп-қатер және т.б. әрекеттерді қамти отырып, практикалық түрге, сыртқы формаға ие.
3. Жасырын кезеңнен шыққан конфликт туралы үшінші тұлғалар, бөгде адамдар хабардар болады, олар конфликтке әсер етуі мүмкін. Алайда бұл әсердің мүлдем бір мағыналы еместігін ескеру қажет. Жұртшылық әдетте, «конфликтіні» өшіреді деп ойлаудың қажеті жоқ, керісінше, бір немесе бірнеше тараптардың аргессивті көңіл-күйін көтере отырып, оған көмектесуі мүмкін, мысалы бұл жағдай ұлттаралық және отбасылық конфликтілерде көрінеді.

Кейбір конфликтілерде жаңа деңгейге, мысалы, жеке қарым-қатынастан топтар, ұйымдар арасындағы конфликтке ауысу және керісінше, билік саласындағы ірі әлеуметтік конфликт жеке адамдардың мінез-құлқы мен өмір сүру салтын өзгерте отырып, «микродеңгейге» де «төмендеуі» мүмкін.

Өзін-өзі бақылауға арналған сұрақтар:

1. Конфликттік жағдаят деп нені түсінеміз?
2. «Жартылай түсінікті» конфликт қалай сипатталады?
3. «Жалған конфликт» ұғымына анықтама беріңіз.
4. «Әлеуметтік қысым» ұғымын сипаттаңыз.
5. «Маргиналды» ұғымын сипаттаңыз, ол ішкі конфликтімен қалай өзара қатынаста болады?
6. Маргиналды адамның белгілерін атаңыз.
7. Конфликттің латентті (жасырын) сатысын сипаттаңыз.

Пайдаланылган әдебиеттер

- 1.Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! Новосибирск, 1983. С. 55-57, 72 – 80.
- 2.Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие. – М.: Гардарики, 2001. С. 100-108, 112-124.
- 3.Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н., Кудрявцев С.В. Введение в теорию конфликта. М., 1994. С. 95-112.
- 4.Динамика социально-психологических явлений в изменяющемся обществе. М., 1996. С. 46-47.
- 5.Иванова В.Ф. Социология и психология конфликтов. М., 1997.