ТАМАҚ КӘСІПОРЫНДАРЫНДАҒЫ МЕНЕДЖМЕНТ ЖҮЙЕСІНДЕГІ АДАМ РЕСУРСТАРЫ

Лекция №13

Тема: Ұйымдағы жанжалдардың алдын алу

Адамдардың көзқарастарындағы айырмашылықтар, оқиғаларды қабылдау мен бағалаудағы сәйкес келмеушіліктер жиі даулы жағдайларға алып келеді. Егер бұл жағдай **кем дегенде бір тараптың мақсатына жетуіне қауіп төндірсе, қақтығысты жағдай** туындайды.

Қақтығысты жағдай – бұл тараптардың белгілі бір мәселе бойынша **қарама-қайшы ұстанымдары, қарама-қарсы мақсаттарға ұмтылуы, оларға қол жеткізудің әртүрлі құралдарын қолдануы, мүдделер мен қалаулардың сәйкес келмеуі** және т.б.

Инцидент (себеп) – тараптардың бірінің әрекетінің белсенділенуі, ол (тіпті кездейсоқ түрде болса да) екінші тараптың мүдделеріне нұқсан келтіреді.

Қақтығыс (лат. "conflictus" – қақтығыс) – адамдар, әлеуметтік топтар, әлеуметтік институттар мен қоғам арасындағы **қайшылықтардың жоғары деңгейде шиеленісуі**, ол **қарама-қайшылықтарды шешуге бағытталған қарсы тұрумен** сипатталады.

Егер қақтығыс әртүрлі көзқарастарды анықтауға көмектессе, қосымша ақпарат береді, көптеген нұсқаларды табуға көмектеседі, топтың шешім қабылдау процесін тиімдірек етеді, жеке тұлғаның өзін-өзі жүзеге асыруына мүмкіндік береді, содан кейін бұл оның салдары бойынша шығармашылық (функционалды) қақтығыс.

Егер қақтығыс нәтижесінде тұтастай алғанда ұйымның мақсаттарына қол жеткізу және жеке тұлғаның қажеттіліктерін қанағаттандыру болмаса, онда ол жойқын (дисфункционалды) болып табылады және жеке қанағаттанудың, топтық ынтымақтастықтың және ұйымның тиімділігінің төмендеуіне әкеледі.

Қақтығыстардың негізгі түрлерін келтірейік. Мақсатты қақтығыс өзара әрекеттесуге қатысушылардың мақсаттары сәйкес келмеген кезде пайда болады, яғни тараптар болашақта объектінің қажетті күйін басқаша көргенде. Бұл мақсатқа жетудегі қарама-қайшылық.

Идеялық қақтығыс - көзқарастардағы, идеялардағы айырмашылықтар кезінде пайда болады.

Қарама-қарсы тараптардың білімі, идеялары сәйкес келмегенде, ақпаратты түсіндіруде айырмашылық пайда болған кезде ақпараттық қақтығыс сөзсіз болады.

Операциялық қақтығыс - сәйкес келмейтін және қарама-қайшы (сәйкес келмейтін) интеракция құралдарымен байланысты.

Мотивациялық қақтығыс - адамдардың ниеттері мен мүдделерінің сәйкес келмеуімен сипатталады. Әр түрлі мотивтер оларды жүзеге асыру үшін тікелей қарама-қарсы әрекеттерді ұсынады.

Сенсорлық қақтығыс - бұл жеке тұлғалардың бір-бірімен қарым-қатынасының негізінде жатқан сезімдер мен эмоциялардың айырмашылығы.

Ұйымда әдетте қақтығыстардың келесі түрлері пайда болады:

1) қызметкерлер мен әкімшілік арасындағы еңбек жанжалдары;

2) әртүрлі деңгейдегі және бөлімшелердің басшылары арасындағы өндірістік жанжалдар;

3) қызметкерлер арасындағы тұлғааралық қақтығыстар;

4) топ аралық тұлғалық немесе өндірістік қақтығыстар.