

KONFLIKTLAR VA ULARNI HAL ETISH USULLARI

To‘xtasinova Kamolaxon Dilmurod qizi
Andijon viloyati Bo‘ston tumani 4-umumiy
o‘rta ta‘lim maktabi amaliyotchi psixologi

ANNOTATSIYA

Mazkur maqolada konflikt tushunchasi, uning kelib chiqish sabablari, turlari hamda konfliktlarni hal etishning zamonaviy psixologik usullari yoritilgan. Shuningdek, ta‘lim muassasasi, oila va ijtimoiy muhitda yuzaga keladigan nizolarni boshqarish yo‘llari tahlil qilingan.

Kalit so‘zlar: konflikt, nizo, psixologiya, muloqot, ijtimoiy muhit, stress, emotsional holat, mediator, konfliktni boshqarish, hamkorlik.

KIRISH

Konflikt (nizo) insonlar o‘rtasida manfaatlar, qarashlar, ehtiyojlar yoki qadriyatlar to‘qnashuvi natijasida yuzaga keladigan ijtimoiy-psixologik hodisadir. U kundalik hayotda, oilada, ta‘lim muassasalarida va mehnat jamoalarida tez-tez uchraydi. Konflikt har doim ham salbiy hodisa bo‘lib qolmaydi, ba‘zi hollarda u rivojlanish va o‘zgarishlarga turtki bo‘lishi ham mumkin. Konfliktlarning yuzaga kelishiga turli omillar sabab bo‘ladi. Ular orasida muloqotdagi tushunmovchiliklar, manfaatlar to‘qnashuvi, emotsional zo‘riqish, adolatsizlik hissi, stress va shaxslararo munosabatlardagi muammolar muhim o‘rin tutadi. Ayniqsa, ta‘lim muhitida o‘qituvchi va o‘quvchi, o‘quvchilar o‘zaro munosabatlarida nizolar ko‘p kuzatiladi. Psixologiyada konfliktlar bir necha turlarga bo‘linadi: ichki shaxsiy konflikt, shaxslararo konflikt va guruhlararo konflikt. Ichki shaxsiy konflikt insonning o‘z ichki qarorlarida ikkilanishi bilan bog‘liq bo‘lsa, shaxslararo konflikt ikki yoki undan ortiq shaxslar o‘rtasida yuzaga keladi. Guruhlararo konflikt esa jamoalar o‘rtasidagi qarama-qarshiliklarni ifodalaydi.

Konfliktlarni samarali hal etish uchun avvalo ularning sabablarini to‘g‘ri aniqlash zarur. Tushunmovchiliklarni ochiq muloqot orqali bartaraf etish, tomonlarning fikrini tinglash va murosa kelish nizolarni kamaytirishda muhim ahamiyatga ega. Zamonaviy psixologiyada konfliktlarni hal etishda bir necha samarali usullar qo‘llaniladi. Ulardan biri — muzokara usulidir. Muzokara jarayonida tomonlar o‘z manfaatlarini ochiq ifoda etib, umumiy yechim topishga harakat qiladilar. Bu usul o‘zaro hurmat va ishonchni mustahkamlashga yordam beradi. Mediator ishtirokida konfliktni hal etish ham keng qo‘llaniladi. Mediator neytral shaxs sifatida tomonlar o‘rtasida muloqotni tashkil etadi va murosa yo‘lini topishga ko‘maklashadi. Ta‘lim muassasalarida maktab psixologi ko‘pincha ushbu vazifani bajaradi. Empatiya, ya‘ni

boshqalar hissiyotini tushunish qobiliyati ham konfliktlarni kamaytirishda muhim rol o'ynaydi. Agar inson qarshi tomonning his-tuyg'ularini tushunsa, nizolarni tinch yo'l bilan hal etish imkoniyati oshadi.

Ta'lim muhitida konfliktlarning oldini olish uchun ijobiy psixologik muhit yaratish zarur. O'qituvchilar va o'quvchilar o'rtasida ochiq muloqot, hurmat va qo'llab-quvvatlash tamoyillari ustuvor bo'lishi kerak. Bu holat nizolarning kamayishiga xizmat qiladi. Shuningdek, stressni boshqarish ko'nikmalarini rivojlantirish ham konfliktlarning oldini olishda muhim omil hisoblanadi. Emotsional barqaror inson nizoli vaziyatlarda ham o'zini nazorat qila oladi va to'g'ri qaror qabul qiladi. Odamlar qayerda bo'lsa, o'sha yerda konflikt bo'lishi tabiiy holat. Har bir inson o'zining qadriyatlarini va odatlariga ega, boshqalarning xatolarini yoki tushunmovchiliklarini osonlik bilan payqaymiz. Konfliktli vaziyatlar noqulay situatsiyalarni, nazorat qilinmagan holatlarni keltirib chiqarganda, insonlar birbirilarini haqorat qilishlari, qadr-qimmatlarini toptash holatlari uchraydi. Tashkilotlardan shuni anglash mumkinki, konfliktli situatsiyalarda mahsulot aylanmasi tushib ketadi, ishga kelmaslik holatlari, qobiliyatlarning namoyon bo'lmasligi kuzatiladi. Shaxsiy konfliktlar yoki odamlar bir-birini tushunmasligi, biz bu vaqtda stress, frustratsiya, jahl chiqqan holatni qabul qilgan bo'lamiz. Ammo, har doim ham konfliktli vaziyatlar yechilmaydi. Muammolarni yoritish, kuchliroq munosabatlarni o'rnatishga olib kelishi mumkin. Faktlarga asoslangan konflikt sezish mumkin bo'lgan konfliktli vaziyatlar, bunda qarorlarni liderlar qabul qiladi yoki sizning kompaniyangiz tomonidan ko'rsatmalar beriladi. Agar vaqt davomida konflikt yechilmay aylanaversa, konfliktni yechimini jarayonni anglash bilan aniqlash mumkin. Ish joylarida yuzaga keladigan konfliktlarni eng ko'p uchraydigan sabablari quyidagilar:

Aniq bo'lmagan munosabatlar: ba'zi jamoa ishtirokchilari o'zlarini boshqalardan ko'ra ko'proq ishlaydi deb o'ylashadi. Boshqalardan g'azablangan yoki ranjigan holda munosabat ko'rsatadilar. G'azab va frustratsiya bilan topshiriqlarni oxirigacha bajara olmaydilar.

Qachonki siz konfliktli vaziyatlarga tushsangiz quyidagi 5 usul sizga bunday vaziyatlardan tez va samarali chiqib ketishingiz mumkin:

1. Muammoni ertaroq ko'ndalang qo'yish kerak-sokinlikni saqlang va qahrg'azabingizni boshqaring.

2. Hissiyotlaringizni boshqaring- biror odamga konflikt haqida gapirayotganingizda to'g'ri vaqtni tanlang. Tinchlaning, o'zingizni qo'lga oling va so'rang "Men bu yerda nimaga erishishni xohlayman?" "Menga muammo nima uchun kerak?" "Men nimani ko'rishni xohlayman?"

3. Hamdarligingizni ko'rsating. Qachonki siz biror kishiga konflikt haqida gapirganingizda siz tabiiy holatga ega bo'lishingiz kerak, boshqa tomondan esa ularni

oxirigacha eshitishingiz kerak. Boshqalarning o'rniga o'zingizni qo'yib ko'ring va muammo yechimi haqida nima o'ylashiga, eshitishiga, e'tibor qaratishiga diqqat qiling.

4. Faol tinglashga amal qiling. Konfliktning kelib chiqish manbaasini haqiqatdan ham tinglang. Tana tilidan to'g'ri foydalanishga harakat qiling.

5. Kamchilikni aytishni biling. Boshqalarning ba'zi bir fikrlarini eshitish siz uchun qiyin bo'lsa, buni ko'rsatishingiz mumkin. Ammo tanqid qilayotganingizda asosli fikr aytishga e'tibor qarating.

Konflikt vaziyatni u qanday bo'lsa o'shanday o'z emotsiyalaringizdan holi bo'lgan tarzda qabul qiling. Konfliktli vaziyat sizga yoqmasligi sizga qarshi holatni vujudga keltirishi umuman rejalashtirilmagan holda ko'rib chiqqan ham bo'lishi mumkin. Aynan siz uning nima ekanligi ya'ni konflikt haqiqatini to'la va aniq anglagan paytingizdan boshlabgina siz uni boshqara olish qobiliyatiga ega bo'lasiz. Konflikt bilan ilk to'qnashgan vaqtda konflikt sizga tushunarsiz holat bo'lib ko'rinishi mumkin. Konflikt vaziyatda inson mana shu vaziyatning bo'lmasligi mumkinligi yoki ideal holatda uning qanday bo'lishi mumkinligi masalasiga juda katta kuch sarflaydi. Siz ziddiyat orqali eng yaqin odamlaringiz bilan munosabatlarning buzilganligidan hijolat bo'lasiz, ularni yangidan o'rnatmoqchi bo'lasiz. Xayollaringiz turli harakatlarni belgilab beradi. Bu holatda siz ko'proq reallikdan uzoqlashib, xayollaringizda yashaysiz. Ammo konfliktli vaziyatni xayollarga erk berib hal qilib bo'lmaydi. Konfliktni anglash obyektiv faktlarni tan olish demakdir. Bu faktlar sizning manfaatlaringsizga qarshi bo'lishi mumkin. Ammo siz konfliktni yechimini haqiqatdan ham topmoqchi bo'lsangiz, barcha faktlarni, ular sizga yordam bersa ham tan olish yo'lidan bormog'ingiz darkor bo'ladi. Konfliktga aynan u kelib chiqqan paytdan boshlab baho bering. Biroq, agar mana shu vaqtda sizning kayfiyatingiz yaxshi bo'lmasa, kayfiyatingiz yomonligini tan oling va bu boshqa vaziyatlarga ta'sir ko'rsatmasligiga harakat qiling. Siz o'z kayfiyatingiz va emotsiyalaringizni tan olishingiz sizni no'to'g'ri hukm chiqarishdan saqlab qoladi.

Siz konfliktli vaziyatlarni boshqarish uchun kommunikator bo'lishingiz kerak. Masalan, ishlayotgan korxonada yoki tashkilotingizda ishdagi muammolar haqida ishchilar bilan ko'proq muloqot qilishingiz kerak. Hamkasblaringizni eshitishni o'rganing, ochiq muloqot muhitini yarating. Ishonchingiz komil bo'lsinki, boshqalarni berayotgan javoblariga tushunishganingizni bilishingiz va diqqatingizni muammoning yechimiga e'tibor qaratish lozim. Siz ikki hamkasbingiz bilan aylana stol atrofida o'tirib suhbat qurishingiz mumkin, kimdir deraza yoniga o'tirishni xohlaydi, kimdir umuman gaplashmaslikni xohlashi mumkin. Quyida siz ish vaqtingizda konfliktli vaziyatlarga duch kelganingizda o'sha vaziyatdan chiqib ketishingizga yordam beradigan bir nechta tavsiyalar berib o'tilgan:

1) Shuni bilingki, konflikt va ziddiyatli vaziyatlar doim hayotda uchraydi. Bunday vaziyatlarda do'stona va aniq yechim topishga harakat qiling.

2) Har bir individ o'zining emotsiyalarini boshqarishi kerak. G'azablanganida yoki o'zingizda asabiylik holatlarini sezganingizda bir holatdan boshqasiga o'ting.

3) Muammo nimadalgini aniqlang. Muammoda nima haqida aytilgan? Ish jarayoniga nima yoki qaysi munosabatlar salbiy ta'sir ko'rsatganligini aniqlang.

4) Muammoning tub mohiyati qanday va nimadan kelib chiqqanini aniqlang. Bundan maqsad insonlarni yaxshi yoki yomonga ajratish emas balki, muammoga yechim topish. Eng muhim jihatlariga e'tibor qarating.

Odamlarning o'zaro bir-biri bilan munosabatlari ba'zan mojaroga olib kelishi mumkin, shuning uchun javob berish va hal qilish nizolarni hal qilish strategiyalarini talab qiladi. Mojarolarni hal qilish yoki muzokaralar - bu qaramaqarshi tomonlar o'zlarining kelishmovchiliklariga yechim topishning bir usuli bo'lib, bu barchani oqilona qoniqtiradi. Ba'zan, nizoni hal qiluvchi shaxs neytral tomon yoki vositachi bo'lishi mumkin, boshqa paytlarda ular yechim topish uchun tashqi nuqtai nazardan qaraydigan mojaroga aralashgan odam bo'lishi mumkin. Mojarolarni hal qilish qobiliyati ko'pincha yetakchilik xususiyati sifatida ko'riladi. Mojarolarni aniqlay oladigan, turli fikrlarni tan oladigan va konsensusga erisha oladigan odamlar ko'plab tashkilotlar uchun qadrlidir. Ular ish davom etishi uchun shaxsiy kelishmovchiliklarni chetga surib qo'yish tarafdori bo'ladi. Ishda nizo kelib chiqishining eng keng tarqalgan sabablaridan ba'zilari:

- Turli shaxslar yoki nuqtai nazarlar;
- O'tmishdagi hal qilinmagan muammolar;
- O'zaro raqobat hissi;
- Yomon muloqot qobiliyatlari;
- Rol yoki mas'uliyat borasida noaniqlik;

Turli odamlar o'zlarining shaxsiyatlari va afzalliklariga qarab, nizolarni hal qilish uchun turli usullardan foydalanadilar. Ish joyidagi nizolarni hal qilish uchun ishlatiladigan (Kennet) Tomas-(Ralf) Kilmann modeli sifatida tanilgan beshta eng keng tarqalgan strategiyalar quyidagilarni o'z ichiga oladi.

1. Konfliktli vaziyatdan qochish. Bu usul shunchaki mojaro bo'lishi mumkinligiga e'tibor bermaslikni o'z ichiga oladi. Odamlar mojaroga aralashishni istamasalar, undan qochishga moyildirlar. Qochish ularga muammo borligini e'tiborsiz qoldirish imkonini beradi. Mojarodan qochish to'g'ri javob bo'lishi mumkin bo'lgan vaziyatlar mavjud, masalan, aniq yechim topilmasa yoki umidsizlikka tushgan tomon qarama-qarshilikdan oldin tinchlanish uchun vaqt kerak bo'lganda. Biroq, qochish muammoga duch kelgandan ko'ra ko'proq harakat talab qilishi mumkin va kelishmovchiliklarga sabab bo'lishi mumkin. Agar mojarodan qochib qutulsa, hech narsa hal etilmaydi.

2. Raqobat. Raqobat - bu har qanday holatda ham bahsda g'alaba qozonishni talab qiladigan odamlar tomonidan qo'llaniladigan hamkorlik qilmaydigan, o'ta qat'iy usul. Bu g'alaba-yo'qotish strategiyasi sifatida tanilgan. Ushbu usul ko'pincha qoniqarli qarorlar keltirishi aniqlanmaydi, chunki u muammolarni birgalikda hal qilishga imkon bermaydi.

3. Moslashuvchi. Bu strategiya, shuningdek, silliqlash deb ham ataladi, bir tomonning roziligini o'z ichiga oladi va muammoni hal qilish uchun qarama-qarshi tomonga aynan nima kerak bo'lishini hal qiladi. Ushbu usul sizga muammoni qisqa muddatda hal qilish imkonini beradi, shu bilan birga uzoq muddatli yechim yo'lida harakat qilasiz. Ba'zi hollarda murosaga kelish mojaroning to'g'ri yechimi bo'lishi mumkin. Misol uchun, agar sizning fikringiz bu borada juda kuchli bo'lmasa, ko'pincha uni o'zgartirish osonroq bo'ladi.

4. Hamkorlik. Murosaga kelish usuli singari, hamkorlik muammoning o'zaro kelishilgan yechimini topish uchun boshqa tomon bilan ishlashni o'z ichiga oladi. Bu g'alaba qozonish strategiyasi sifatida tanilgan. Misol uchun, sotuvchi va mijoz shartnoma shartlarini ikkala tomon ma'qul deb topmaguncha muzokara qilish uchun birgalikda ishlashi mumkin.

5. Murosa qilish. Yarashish deb ham ataladigan ushbu strategiya nizoni hal qilish uchun o'zaro kelishuvga intiladi. Bu yo'qotish strategiyasi sifatida tanilgan, chunki ikkala tomon ham kelishuvga erishish uchun ba'zi ehtiyojlaridan voz kechishadi. Bu mojaroni katta muammoga aylantirmasdan hal qilishning tezkor usuli bo'lishi mumkin. Murosa, shuningdek, tegishli tomonlar yanada doimiy yechimni amalga oshirmaguncha, nizolarni oldini olishning vaqtinchalik usuli sifatida ishlatilishi mumkin. Har ikki tomonni ham oldinga siljish bilan to'liq xursand qilishning iloji bo'lmasa, murosa qilish maqsadga muvofiqdir.

Ish joyida nizolarni hal qilish usullaridan qanday foydalanish kerak?

Kompaniyangiz samaradorligiga salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin bo'lgan nizolarning oldini olish yoki ularni hal qilish uchun maqbul yechim topishga yordam berish uchun quyidagi bosqichlarni bajaring:

1. Qarama-qarshilikni tan oling. Hech kim mojarodan zavqlanmaydi, shuning uchun u mavjud emas yoki o'zini o'zi hal qiladi deb ko'rsatish vasvasasi bo'lishi mumkin. Bu sodir bo'lishi mumkin bo'lsa-da, muammoga e'tibor bermaslik ko'pincha uning yomonlashishiga olib keladi. E'tiborsiz qarama-qarshiliklar vaqt o'tishi bilan o'sib boradi va nomaqbul paytlarda yana paydo bo'ladi. Menejer sifatida, nizolar yuzaga kelganda, ular beqaror vaziyatga aylanishi mumkin bo'lgan muammolarni hal qilish yaxshiroqdir.

2. Muammoni aniqlang. Mojaroning sababini aniqlash muammoning birinchi navbatda qanday o'sib chiqqanini tushunishga yordam beradi. Siz ikkala tomonning muammo nima ekanligini kelishib olishlari va ikkala tomonda ham

qondirilmagan ehtiyojlarni muhokama qilishlari kerak. Har bir tomonning istiqbollari haqida iloji boricha ko'proq ma'lumot oling. Barcha qarama-qarshi tomonlar muammoni tushunishlariga ishonch hosil qilmaguningizcha savollar berishda davom eting. Muhokama paytida shaxsiy his-tuyg'ulardan qochib, tomonlarga muammoga e'tibor qaratishlariga yordam berishingiz kerak. Muayyan shaxs yoki guruhni bog'lamasdan, muammoni professional tarzda muhokama qiling.

3. Neytral yerda uchrashish. Muammoga oydinlik kiritish yoki yechimni muhokama qilish barcha tomonlar uchun xavfsiz va neytral muhitda o'tkazilishi kerak. Bunday joy, shuningdek, barcha ishtirokchilarga halol muloqot qilish imkonini beradi. Ikkala tomonning ofisini yoki yaqin joyni tanlamang, chunki bu bir tomonning boshqasiga nisbatan ko'proq ta'sir yoki kuchga ega ekanligini anglatishi mumkin.

3. Har kim o'z fikrini bildirsin. Har bir partiyaga masala yuzasidan o'z nuqtai nazarini va qarashlarini bildirish imkoniyati bo'lsin. Ularga o'z fikrlarini aytish uchun teng vaqt bering. Uchrashuvda ijobiy yondashuvni qabul qiling va agar kerak bo'lsa, asosiy qoidalarni belgilang. Barcha ishtirokchilarni o'z fikrlarini ochiq baham ko'rishga, mojaro sabablarini tushunishga va yechimlarni aniqlashga undash. Agar ular kompaniya maqsadlariga erishish uchun umumiy maqsadni tushunsalar, o'zaro muloqot qilish osonroq bo'lishi mumkin.

4. Yechim haqida kelishib oling. Ikkala tomonni tinglaganingizdan so'ng, ishni tekshirishga vaqt ajrating. Oldindan hukm qilmang yoki aytilganlarga asoslanib yakuniy hukm chiqarmang. Chuqurroq qazib oling va voqealar, ishtirok etgan tomonlar, muammolar va odamlarning his-tuyg'ulari haqida ko'proq bilib oling. Bundan tashqari, avvaliga aniq yoki sezilmaydigan har qanday asosiy mojaro manbalarini topishga harakat qiling. Har bir mumkin bo'lgan variantga tashrif buyurganingizdan so'ng, qaysi biri barcha ishtirokchilar uchun eng ma'qul bo'lishini aniqlang. Har bir tomon taklif qilingan yechimning eng yaxshisi ekanligini tan olishi kerak.

5. Yechimdagi har bir tomonning rolini aniqlang. Hozircha har ikki tomon muzokaralar olib borishda o'z fikrini bildirgan. Biroq, samarali bo'lishi uchun har bir tomon yechimning adolatli ekanligini his qilishi kerak. Ideal holda, endi ikkala tomon ham bir-birini tushunadi. Ko'pincha mojaroni faqat osonlashtirilgan, ochiq muloqot orqali hal qilish mumkin. Bu qadam biroz vaqt va kuch talab qiladi, chunki ikkala tomon ham o'z kelishmovchiliklari va afzalliklarini chetga surib, hal qilish yo'lida ishlash uchun umumiy asos topishga harakat qiladi. Keyin, kelishilgan qarorga erishish uchun qadamlar ro'yxatini ishlab chiqish uchun ikkala tomon birga ishlashi kerak.

XULOSA

Xulosa qilib aytganda, konfliktlar inson hayotining ajralmas qismi bo'lib, ularni to'g'ri boshqarish muhim ahamiyatga ega. Ochiq muloqot, muzokara, empatiya va

psixologik qo‘llab-quvvatlash orqali nizolarni samarali hal etish mumkin. Bu esa jamiyatda sog‘lom ijtimoiy munosabatlarning shakllanishiga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. Douglas Stone, Bruce Patton, and Sheila Heen "Difficult Conversations: How to Discuss What Matters Most". 1999.[<https://eye.hms.harvard.edu>].
2. Kerry Patterson, Joseph Grenny, Ron McMillan, and Al Switzler "Crucial Conversations: Tools for Talking When Stakes Are High".
3. 2002[<https://www.amazon.com>].
4. Marshall Rosenberg "Nonviolent Communication: A Language of Life" . [<https://www.aliexpress.com>].
5. Tony Bingham "Managing Conflict at Work".[<https://shaura.shu.ac.uk>].John Gottman "The Seven Principles for Making Marriage Work" . 1999[<https://www.amazon.com>]
6. William E. Ury "Conflict Resolution for Dummies".[<https://www.linkedin.com>].