PSİXOLOGİYA

Münaqişələrin proqnozlaşdırılması və qarşısının alınması

Gültəkin İbrət qızı İsmayılova
fəlsəfə doktoru proqramı üzrə dissertant,
AMEA-nın Fəlsəfə və Sosiologiya İnstitutu
E-mail: gulya.alibekova@rambler.ru

Rəyçilər: f.ü.e.d. Q.N. Vəliyev,
f.ü.f.d. G.Q. Süleymanov

Açar sözlər: münaqişənin dinamikası, proqnozlaşdırma, xəbərdarlıq, tənzimləmə, həll, frustrasiya
Ключевые слова: динамика конфликта, прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение, фрустрация
Key words: conflict dynamics, forecasting, warning, regulation, resolution, frustration

Münaqişə insanların psixi həyatında, onların inkişafında, özünü reallaşdırmasında, digər insanlarla münasibətlərdə, nəhayət, bütövlükdə cəmiyyətin həyatında xüsusi rol oynayan bir hadisədir. Münaqişələr psixoloji rifah problemi ilə bilavasitə bağlıdır və insanlara müxtəlif təsir göstərir. Bir tərəfdən, onlar psixoloji həyatı mürəkkəbləşdirir, onun fəaliyyətinin yeni, daha mürəkkəb səviyyələrinə keçməsinə imkan yaradır, digər tərəfdən isə ətraf insanlarla harmoniya və qarşılıqlı münasibətlərin pozulmasına, şəxsiyyətin sosiallaşması prosesini ləngidə bilər. Mürəkkəbliyindən, növündən və məzmunundan asılı olmayaraq, münaqişə iştirakçılarının böyük əksəriyyəti bu fenomeni güclü emosiyalar, stresslər, təəssüratlar, məyusluq və itkilərlə bağlı mənfi hal kimi qəbul edirlər (3, s. 70).

Münaqişələrin proqnozlaşdırılması onların gələcək yaranması və ya inkişafı haqqında əsaslandırılmış ehtimaldan ibarətdir. Gələcəkdə mümkün olan münaqişələrin proqnozlaşdırılması münaqişənin idarə edilməsində əsas istiqamətlərdən biridir, çünki sosial ziddiyyətlərin yaranmasının erkən mərhələlərində idarəetmə resursları və təsir qüvvələri baxımından daha ucuz başa gəlir. Bu, münaqişələrin elmi araşdırmalarına, həmçinin sosial ziddiyyətlərin diaqnostikası üzrə praktiki fəaliyyətə əsaslanır. Münaqişəli situasiyada ən vacibi - sualların, şərhlərin, etirazların və iddiaların mübahisəyə və ya şəxsiyyətlərarası qarşıdurmaya, yəni, münasibətlər münaqişəsinə çevrilməsinə imkan verməməkdir. Münaqişələrin idarə edilməsi münaqişənin məhdudlaşdırılması, yumşaldılması və qarşısının alınması deməkdir. Münaqişənin qarşısının alınması anlayışına çoxsaylı tədbirlər daxildir: vasitəçilik, sülhyaratma, etimadın möhkəmləndirilməsi tədbirləri və qeyri-formal diplomatiya (5, s. 69).

Proqnozların əsas növləri: 1) axtarış istiqamətləri-ictimai fəaliyyətin müxtəlif sahələrində mövcud olan inkişaf meyllərinin real qiymətləndirilməsindən başlayaraq, mümkün gələcək obrazını müəyyən etmək üçün tərtib edilir; 2) tənzimləyici-gələcəkdə müəyyən məqsədlərə nail olmaq üçün nəzərdə tutulur və inkişaf proqramlarının həyata keçirilməsi üçün praktiki tövsiyələr ehtiva edir; 3) analitik-elmi məqsədlər üçün yeni tədqiqi metod və vasitələrinin idrak dəyərini müəyyən etmək üçün nəzərdə tutulmuşdur; 4) proqnoz-xəbərdarlıq-gələcəkdə gözlənilən arzuounmaz hadisələrin qarşısını almaq, insanların şüuruna və davranışlarına bir-

başa təsir etmək üçün tərtib edilir (6, s. 52-55).

Şəxsiyyətlərarası münaqişənin uğurla həlli həm obyektiv, həm də subyektiv amillərlə müəyyən edilir. Münaqişə ona səbəb olan obyektiv səbəblər, fikir ayrılığı predmeti aradan qaldırıldığı zaman həll edilmiş hesab edilə bilər. Əgər bu mümkün deyilsə, münaqişənin başa çatması tərəflərin razılığa gəlmək istəyindən və bacarığından, bir-birinə güzəştə getməyə hazır olmasından asılıdır. Əgər münaqişə situasiyası yalnız qismən həll edilərsə, hər hansı kiçik insident baş verdikdə tərəflərin yeni toqquşması mümkündür.

Münaqişəli vəziyyətlərin proqnozlaşdırılması üçün bir sıra metodlardan istifadə olunur: mövcud situasiyanın sistemin gələcək vəziyyətinə köçürülməsi; mümkün münaqişəli vəziyyətin modelləşdirilməsi; statik metodlar; ekspert sorğusu. Sosial proqnozlaşdırmanın ən etibarlı üsulu digər metodların nəticəsindən istifadə edərək düzgün nəzəri təsəvvürlərə əsaslanan və düzgün təhlilə əsaslanan ekspert qiymətləndirməsidir. Digər sosial fenomenlər kimi, münaqişəli vəziyyətlərin proqnozları qısamüddətli, ortamüddətli və uzunmüddətli ola bilər. Münaqişə situasiyasının proqnozlaşdırılması münaqişənin inkişafının qarşısını almaq üçün xüsusilə vacibdir. Proqnozlaşdırma prosesinin ardıcıllığı belə müəyyən edilmişdir: 1) simptomların müəyyən edilməsi-ümumilikdə müəyyən nəticələr çıxarmaq üçün əsas vermir, lakin əlavə məlumat axtarmağa sövq edir; 2) məlumatların axtarışı və təhlili- müəyyən bir nəticəyə səbəb olan və narahatlıq doğuran mövzu ilə bağlı müxtəlif faktların toplanması və işlənməsi; 3) modelləşdirmə: hadisələrin inkişafının mümkün variantları, öz hərəkətlərinin alternativi; situasiyanın və öz hərəkətlərinin nəticələri (4, s. 75).

Münaqişənin proqnostik xarakterli təhlilinin başlanğıc nöqtəsi münaqişəyə səbəb ola biləcək problemli vəziyyəti şərtləndirən ziddiyyətin müəyyənləşdirilməsidir. Bundan əlavə, vəziyyətin dəyişməsi, ziddiyyətlərin inkişafı, problemin tam açılması meyllərini aşkar etmək lazımdır. Bu hadisə silsiləsini, yəni subyektlərin qarşılıqlı təsirində problemlər yaradan hadisələrin məcmusunun təsvirini, həmçinin hadisələrin obyektiv ardıcıllığının və qarşılıqlı əlaqəsinin izlənilməsini ehtiva edir. Bu, qarşıdurmaya daxil olan subyektlər dairəsini, həmçinin bu qarşıdurmanın predmetini təsvir etməyə imkan verir. Daha sonra problemli vəziyyətin təhlilinə sosial sistemin fəaliyyət prinsipləri və normaları, dəyişikliklərin müvəqqəti və məkan amilləri, sosial-iqtisadi, siyasi ideoloji və sosial-psixoloji şərtlər daxil edilir (s. 78-80).

Bu təhlilin nəticəsi olaraq münaqişəli vəziyyətin proqnozlaşdırılması üçün mümkün ssenarilər hazırlana bilər. Belə ki, münaqişənin formalaşması prosesinə bir sıra diqqətdən kənar qalan hadisələr, əsasən də insanların emosional əhval-ruhiyyəsi, tolerantlıq səviyyəsi və s. təsir edir. Eyni zamanda, proqnozlaşdırılma münaqişənin qarşısının alınması üçün əsas şərtdir. Münaqişələrin qarşısının alınması onların konstruktiv şəkildə həll etmək bacarığı qədər vacibdir, çünki onların yaranması ehtimalını istisna edir və ya minimuma endirir. Daha az səy, pul, vaxt tələb edir və konstruktiv şəkildə həll edilmiş hər hansı bir münaqişənin yaratdığı minimal dağıdıcı nəticələrin qarşısını alır. O, dörd əsas istiqamət üzrə aparıla bilər: münaqişədən əvvəlki vəziyyətlərin yaranmasına və destruktiv inkişafına mane olan obyektiv şəraitin yaradılması; münaqişələrin yaranmasının şəxsi səbəblərinin bloklanması; təşkilatların fəaliyyətinin təşkilati-idarəetmə şəraitinin optimallaşdırılması münaqişələrin qarşısının alınmasının mühüm obyektiv – subyektiv zəminidir; münaqişələrin sosial-psixoloji səbəblərinin aradan qaldırılması (1, s. 46-47).

Psixoloji, fərdi planda münaqişənin səbəblərinin aradan qaldırılması iştirakçıların motivasiyasına təsir ilə sıx bağlıdır və münaqişə tərəflərinin ilkin təcavüzkar niyyətlərini bloklayaraq əks-motivlərin irəli sürülməsinə gətirib çıxarır. Münaqişənin qarşısının alınmasının etibarlı yolu əməkdaşlığın möhkəmləndirilməsidir. Konfliktoloqlar tərəfindən bir sıra metodlar işlə-

nib hazırlanmışdır: mümkün rəqibi birgə fəaliyyətə cəlb etmək; rəqibin çətinliklərini anlamaq, ona yardımı nəzərdə tutan praktiki empatiya; rəqibin nüfuzunun qorunması; tərəfdaşlar arasındakı fərqləri və üstünlükləri vurğulamağı qadağan edən sosial diskriminasiya, xidmətlərin bölünməməsi-bununla qarşılıqlı hörmət əldə edilir və həsəd, narazılıq hissi kimi mənfi emosiyalar çıxarılır, psixoloji "sığallama" müsbət emosiyaların saxlanılması deməkdir (3, s. 91).

Destruktiv münaqişələrin profilaktikasına yönələn obyektiv hallar mövcuddur. Onlara, ilk növbədə, ailənin maddi təminatı, uşaqların təhsil şəraiti, insanın xidməti fəaliyyətdə özünü reallaşdırması imkanını, iş şəraitini, tabelikdə olan əməkdaşlarla münasibətləri, insanın sağlamlığını, ailədə münasibətləri, tam istirahət üçün vaxtın olmasını və s. aid etmək olar. Münaqişənin qarşısının alınmasının ən effektiv forması onun səbəblərinin aradan qaldırılmasıdır. Münaqişələrin qarşısının alınması çoxsəviyyəli fəaliyyətdir. Psixoloji, fərdi planda münaqişənin səbəblərinin aradan qaldırılması iştirakçıların motivasiyasına təsirlə sıx bağlıdır və münaqişə tərəflərinin ilkin təcavüzkar niyyətlərin qarşısını alan kontr-motivlərin irəli sürülməsini nəzərdə tutur. Münaqişənin qarşısının alınmasının etibarlı yolu əməkdaşlığın qurulması və möhkəmləndirilməsidir (3, s. 90-92).

Konfliktoloqlar tərəfindən əməkdaşlığın dəstəklənməsi və inkişaf etdirilməsi üçün bir sıra metodlar işlənib hazırlanmışdır: razılıq potensial rəqibi birgə fəaliyyətə cəlb edir; rəqibin mövqeyinə "daxil olmaq", onun çətinliklərini dərk edib, ona kömək etməyə hazırlığı nəzərdə tutan praktiki empatiya; tərəfdaşın nüfuzunun qorunması, sosial ayrı-seçkiliyin istisna edilməsi və s. Münaqişələrə səbəb ola biləcək əsas balansların, şüurlu və ya şüursuz pozuntuların bir neçə nisbəti var: rolların balansı - əgər insan ona verilmiş rolu qəbul edirsə, onda rol münaqişəsi baş vermir; qərarlarda və hərəkətlərdə qarşılıqlı asılılığın balansı - hər bir insana daxili olaraq azadlıq və müstəqillik arzusu xasdır. Hər kəs istədiyi zaman istədiyini etməyə çalışır. Lakin hər birimizin azadlığı bizim qarşılıqlı fəaliyyət göstərdiyimiz insanların azadlığı hesabına təmin edilə bilməz (6, s. 17-18).

Hüquqi, mənəvi, dini, siyasi və digər normalar vasitəsilə münaqişələri tənzimləyən normativ mexanizmlərin səmərəliliyi cəmiyyətin və dövlət orqanlarının mövcud normalara münasibətindən asılıdır. Münaqişələrin normativ tənzimlənməsi, müvəqqəti fəaliyyət göstərən institutlardan fərqli olaraq, sistemi daha stabil edir. O, münaqişələrin uzunmüddətli inkişaf və həlli qaydasını müəyyən edir. Münaqişələrin qarşısının alınması məqsədilə bir çox dövlətlərdə tərəflərin mübahisəli davranışını nəzərdə tutan müqavilə praktikası geniş yayılmışdır (1,s. 47-48).

Müqavilədə şərtlərin əvvəlcədən yazılması spontan münaqişəyə mane olur və tərəfləri düşünülməmiş hərəkətlərdən çəkindirir. Münaqişədən əvvəlki vəziyyət tədricən yaranır və mübahisənin emosional gərginliyinin artmasını vaxtında müəyyən etmək vacibdir. Mübahisənin kəskinləşməsinin əlamətlərinə mimika, jestlər, nitqin tembri aiddir. Mübahisəni düzgün şəkildə dayandırmaq üçün aşağıdakı üsullardan istifadə etmək olar: bir məsələdə bir tərəfin, digər məsələdə isə rəqibin haqlı olduğunu söyləmək; söhbəti başqa bir mövzuya çevirmək; mübahisə predmeti vacib deyilsə, güzəştə getmək; problemin hərtərəfli araşdırılmasına vaxtın olmamasını söyləyərək, rəqibi məsələnin yeni müzakirəsinə dəvət etmək. Mühüm şərtlərdən biri tərəfdaşın şəxsiyyətini problemdən ayırmaq bacarığıdır. Münaqişənin proqnozlaşdırılması münaqişənin yaranma ehtimalının, inkişaf variantların, iştirakçıların davranış strategiyalarının və problemin mümkün həlli yollarını müəyyənləşdirilməsini nəzərdə tutur (2, s. 39-41).

Beləliklə, proqnozlaşdırmanın vəzifəsi münaqişənin inkişaf dinamikasını və həlli üçün mümkün perspektivləri müəyyən etməkdir. Münaqişənin həllinin xarici əlamətləri insidentin tamamlanması ola bilər. İnsidentin aradan qaldırılması, dayandırılması münaqişənin həllinin

zəruri şərtidir. Bəzən, münaqişəli davranışı dayandıraraq, insanlar frustrsiya vəziyyəti yaşamağa, onun səbəbini axtarmağa davam edirlər. Sosial münaqişənin həlli yalnız münaqişəli vəziyyət dəyişdikdə mümkündür. Lakin münaqişənin aradan qaldırılmasına imkan verən münaqişəli vəziyyətin daha səmərəli dəyişməsi yaranan ziddiyyətlərin səbəblərinin aradan qaldırılması hesab olunur (4, s. 69).

Son illərdə bir çox münaqişələr güc mövqeyindən həll edilir və sosial həyatımıza yeni amillər daxil olur. Dövrümüzdəki ziddiyyətlərin kökündə mədəni fərqlər, o cümlədən cins, dini, etnik, sosial-iqtisadi, milli və qrup şəxsiyyətinin digər amillərindən qaynaqlanan fərqlər durur. Psixoloji amillər müasir münaqişələrdə gözləniləndən daha böyük rol oynayır və oynayacaqdır. Müasir insanın problemləri, münaqişə və böhranları barədə təsəvvürlər onun mövcudluğunun əsas komponentləri kimi qəbul edilir, lakin bu, dağıdıcı amillər deyil, şəxsiyyətinin inkişafının və "Mən"in formalaşmasının ən vacib mənbəyidir. Psixoloji amillərin real təsiri müasir cəmiyyətdə həyatın müxtəlif sahələrində özünü büruzə verir və məhz psixologiya, insanın ruhu haqqında bir elm olaraq, insana ən humanist yanaşmanı təcəssüm etdirir.

Məqalənin aktuallığı. Müasir cəmiyyətin sosial həyatının bütün sahələrində münaqişələrin artması, onların yaranma səbəblərinin, cəmiyyətin müxtəlif tiplərində təzahürün xüsusiyyətlərinin təhlili və proqnozlaşdırılması ilə müəyyən edilir. Sosial münaqişələr haqqında toplanmış empirik materialla kifayət qədər inkişaf etməmiş nəzəri-metodoloji bilik arasında yaranmış ziddiyyət elmi və praktiki maraq doğurur.

Məqalənin elmi yeniliyi. Münaqişənin proqnozlaşdırılmasının prinsipləri, ardıcıllığı və sosial-psixoloji xüsusiyyətləri ətraflı şəkildə açıqlanır. Sosial münaqişə həm fərdi ictimai, qrup münasibətləri sferasında meydana çıxan ziddiyyətlər forması kimi nəzərdən keçirilir.

Məqalənin praktik əhəmiyyəti və tətbiqi. Münaqişələrin proqnozlaşdırılması üçün hərtərəfli nəzəri-məzmunlu tövsiyələrin yaradılması müasir sosial prosesləri və onların nəticələrini dərk etməyə imkan verəcəkdir.

Ədəbiyyat

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – СПб.: Питер, 2005. – 228 с.
2. Гудков, Д.Б. Теория и практика межкультурной коммуникации / Д. Б. Гудков. – М.: ИТДГК Гнозис, 2003. – 286 с.
3. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. - СПб.: Издательство «Питер», - 2000. — 464 с:
4. Деккушева, А.Д. Факторы конфликта и их характеристика // Научные проблемы гуманитарных исследований, - 2019. - № 3. - с. 217–223.
5. Дэвид, Д. Бернс Ругаться нельзя мириться. Как научиться разруливать и предотвращать конфликты / Дэвид Д. Бернс. - М.: Эксмо, - 2009. - 288 с.
6. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – Питер: 2-е изд., перераб. и доп. , - 2005.

Г.И. Исмаилова

Прогнозирование и предупреждение конфликтов

Резюме

В статье исследуются объективные и субъективные причины возникновения конфликтов. Также анализируются группы различных факторов прогнозирования и предупреждения конфликтного поведения человека. Обоснована идея о том, что четкое определение причин и прогнозирование конфликта должно еще больше оптимизировать связь и исключить деструктивные факторы при общении. Анализ конфликтов, их причин и закономерностей проявления помогает успешно решать вопросы предотвращения конфликтных ситуаций.

G.I. Ismayilova

Conflict forecasting and prevention

Summary

The article examines the objective and subjective causes of conflicts. Groups of various factors of forecasting and preventing conflict behavior of a person are also analyzed. The idea is substantiated that a clear definition of the causes and forecasting of the conflict should further optimize communication and eliminate destructive factors in communication. The analysis of conflicts, their causes and patterns of manifestation helps to successfully solve the issues of conflict prevention.

Redaksiyaya daxil olub: 13.07.2021