

**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ
МИНИСТРЛІГІ**

**Еркінбекова М.А.
Саметова Ф.Т.**

КОНФЛИКТОЛОГИЯ
(жоғары оқу орындары білімгерлеріне арналған оқулық)



Алматы, 2014 ж.

Пікір жазғандар:

Перленбетов М.А. – психология ғылымдарының докторы, профессор

Давлетова А.А. – психология ғылымдарының кандидаты, доцент

Турдалиева Ш.Т. - психология ғылымдарының кандидаты, доцент

Авторлар:

Еркінбекова М.А. – психология ғылымдарының кандидаты, доцент

Саметова Ф.Т. – филология ғылымдарының кандидаты, доцент

КОНФЛИКТОЛОГИЯ (жоғарғы оқу орындары білімгерлеріне арналған оқулық)

«Конфликтология» оқулығы жоғары оқу орны білімгерлеріне арналған. Оқулықта конфликтология ғылымы және оның ежелден бастап даму кезеңдері, конфликтологиялық ойлардың қалыптасуы, конфликт туралы түсініктер, оның құрылымы мен даму динамикасы, түрлері, әртүрлі аумақтардағы конфликтілер және т.б. туралы сипатталады.

Конфликт ұғымының қазақша баламалары: шиеленіс, қақтығыс, жанжал, дау-дамай, жарыс, қарама-қайшылық, т.б. кеңінен талдау жасала отырып, конфликтінің алдын алу және шешу жолдары, тиімді әдіс-тәсілдері көрсетіледі.

Аталмыш оқулық ЖОО студенттеріне, педагогикалық колледж оқытушылары мен оқушыларына және жалпы конфликт және оны шешу мәселесі қызығушылық танытатын жұртшылыққа арналады.

Еркінбекова М.А.
Саметова Ф.Т.
2014 ж.

КІРІСПЕ

Конфликтология – кез келген деңгейдегі конфликтілердің туындау, заңдылықтарын себептерін, шешу және алдын алу жолдарын зерттейтін пән.

Конфликт ұғымына (латын тілінде *conflictus* – қақтығыс) қазақ тілінде нақты бір атаумен айдар тағуға келе бермейді. Қазақ тілінде «дау»: егес, керіс, жанжал деген мағынаны берсе, «шиеленіс» сөзі талас-тартыс, айтыс-тартыс дегенге саяды. Ал «қақтығыс» бірінші мағынасында айқас, шайқас деген мағынаны берсе, екінші мағынасы осы конфликтіге жақын: қағысып, керісіп қалу, пікір таласы деген түсінікті береді. Әрине, қазақ тілінің синонимдік қатары бай: сондықтан, мәтіннің мазмұнына орай, шиеленіске түрлі атаулар берілетіндігі заңды деп білеміз. Сондықтан оқу құралында «конфликт» терминін сақтауды жөн деп таптық.

Бүгінгі таңда конфликтілер жан-жағымыздағы күнделікті шындылық болып отыр. Оларды тиімді шешу үшін әрбір адамға белгілі бір теориялық білімдер мен тәжірибелік дағдылар мен іскерліктерді меңгеру қажет. Ұсынылып отырған оқу құралы ЖОО білімгерлеріне конфликтология пәнін оқып үйренуге арналады. Мұнда теориялық, әдіснамалық және тәжірибелік материалдардың толық авторлық курсы қамтылған. Оқу құралында конфликтік жағдайлардың алдын алу және шешу жолдарына аса назар аударылады.

Оқу құралы төрт тараудан құралған.

Теориялық «Конфликт – қоғамдық өмірдің әлеуметтік феномені» атты тарауында конфликт теориясы, даму кезеңдері, негізгі тұжырымдамалар, себептері мен жіктелуі, даму кезеңдері мен динамикасы, түрлері туралы айтылады.

Екінші «Конфликт және оның алдын алу» атты тарауда конфликтік жағдайлардың алдын алу, шешу жолдары, технологиялары мен әдіс-тәсілдері туралы қарастырылады.

Үшінші «Тренинг – конфликтік жағдайларды шешудің белсенді жолы» атты тарауда конфликтік жағдайлардың алдын алу мен шешудің тиімді жолдарына байланысты психологиялық жаттығулар мен ойындардан құралған тақырыптық тренингтер берілген.

Төртінші «Конфликт және оны анықтау жолдары» тарауында конфликтік жағдайларды, тұлғаның конфликтіге бейімділіктерін, агрессия, стресс және т.б. психологиялық анықтауға арналған әдістемелер мен тесттер жинақталған.

I ТАРАУ

КОНФЛИКТ – ҚОҒАМДЫҚ ӨМІРДІҢ ӘЛЕУМЕТТІК ФЕНОМЕНІ



*Ұсақ-түйектен туындаған зор жанжалдан жаманы жоқ
(Силован Рамишвили)*

I ТАРАУ. КОНФЛИКТ – ҚОҒАМДЫҚ ӨМІРДІҢ ӘЛЕУМЕТТІК ФЕНОМЕНІ

§ 1. Конфликтологиялық ойлардың қалыптасуы мен дамуы

Конфликтология - жаңадан пайда болған ғылымдардың бірі. Бұл ғылым тек XX ғасырдың ортасында қарқынды қалыптаса бастады. Бірақ конфликтілер (жанжал, дау-дамай, Конфликт, шиеленіс) әр кезде де болып отырған, оның мәнін түсінуге тырысу ерте кезеңдерде қолға алына бастады.

Көне ойшылдардың еңбектеріндегі күрес пен жанжалдың өзара байланыстарындағы қарама-қайшылықтар мәселесі.

Көне дәуір философтары конфликт жаман болсын, жақсы болсын, бірақ барлық жерде болған деген пікір айтады. Бүкіл әлем қарама-қайшылықтарға толы, онымен табиғаттың да, Құдайлардың да өмірі тығыз байланыста болған. Шынымен де, «конфликт» сөзі өмір қайшылығымен бітпейді, оның тек бір бөлігін ғана көрсетеді.

1.1. Конфликтологиялық ойлардың қалыптасуы

Көненің ойшылдары соғыс пен күресті емес, бейбітшілік пен келісімді жоғары бағалады. «Шайқаста соғысқа қайғырған» емес, ең басты нәрсе тыныштықты сақтағандар жеңеді деп оқытқан ежелгі қытай философы *Лао-цзы* (б.з.д. 579—499 до н.э.). Оның пікірінше, әлемнің бастамасы *Янь* (жарық) мен *Инь* (қараңғылық) өз арасында қайшылықтар бола тұрса да бірін-бірі толықтыру арқылы бір гармонияны құрайды.

Бұл қытай ойшылының көзқарасы жанжалдың бастауын әлемнің кейбір әмбебап сипаттарының бірі - қарама-қайшылықтың маңызынан байқаған ежелгі грек философы *Гераклит Эфесскийдің* (б.з.д. 535-475) ойымен сәйкес келеді. Сондай-ақ ол өмірде қарама-қайшылық және дұшпандықпен қатар үйлесімділік пен бейбітшіліктің қатар жүретінін түсінген:

Соғыс – барлық нәрсенің атасы, ал бейбітшілік – олардың анасы. Барлық тіршілік бір үйлесімділікке қарама-қайшылық арқылы қойылған. Негізінде достық пен дұшпандық кезегімен орын алады.

Алғаш рет көне философтардың тарапынан тұрмыстың жалпылама ерекшелігі ретінде қарама-қайшылық пен күрес категориясы нақты белең алып тұрған шақта оның әмбебап түрі мен мәнін терең түсінуге болар еді.

Қарама-қайшылық диалектиканың, қазіргі философия ғылымында табиғаттың дамуы туралы жалпы категориялар мен заңдардың, қоғам мен адами пайымдаудың орталық категориясы. Осыған орай, қарама-қайшылық әр алуан бірыңғай элементтердің бір жүйеге біріктірілуімен байланысты. Қарама-қарсылық келіспеушіліктен, белгілі бір нәрсенің сәйкес келмеуінен туындайды. Қарама-қайшылық жан-жақты сипатқа ие болғандықтан, қоғам үнемі белгілі бір қозғалыс пен даму үстінде болады.

Сондықтан, қарама-қайшылық категориясы заттардың мәнін көре алатын әртүрлі қозғалыстардың, өзгерістер мен дамудың түп негізін зерттеумен байланысты. Қарама-қайшылықтың әмбебаптығымен қарама-қайшылықтың түрі немесе күйі ретінде дау-жанжалдың жалпы сипаттамасы байланысты.

Күрес категориясы қарама-қайшылық түсіндірмесін толықтырады, өзара қарсы жақтағы қатынасын сипаттай отырып дәлелдейді. Күрес – диалектика түсінігінің негізгі бір бөлігі. Оның мазмұны ол тек қарсы жақтың сол кездегі күшін ғана емес, оның қалай, неден туындағанын барлық процесті қамтиды.

Бірақ күрес пен дау-жанжал және қарама-қайшылық жөнінде ертедегі және қазіргі кездегі философтар арасында бір арнаға тоғысатын пікір жоқ. Ерте замандағы кейбір философтардың айтуынша қоғамның құру мүмкіндігі қарама-қайшылық пен жанжал болмайтын қиялға негізделген. Көне грек философы *Эпикурдың* (б.з.д. 341-270) айтуынша апаттың барлығы дерлік адамдарды баянды бейбітшіліктен кетуге мәжбүрлейді, сондықтан бітпейтін соғыстармен байланысты. Бұған қарамастан шынайы өмір үнемі

орындалмай қалған армандарды қайта-қайта құртып отырды. Бұндай утопиялық жағдайлар жиі-жиі қайталанып отырды.

Ортағасыр кезеңдеріндегі конфликт табиғатының түсіндірмесі.

Ортағасырларда христиан дінінің күшейген кезінде де адамды сүю идеясының негізінде пайда болған бүкіл адамзатты сүю, Құдай алдындағы олардың теңдігі, адамдар арасындағы баянды бейбітшілік тағы да іске аспай қалды. Конфликттар Құдайға сенетіндер мен сенбейтіндер арасында ғана емес, бір дінді ұстанатындар арасында да жалғасып жатты. Осыған орай *Эразм Роттердамскийдің* (1469-1536) айтқаны:

«Христостың екі лагерьде болғаны, өз-өзімен соғысып жүргені ең үлкен мағынасыздық болып есептеледі».

Өмірдегі сансыз зұлымдықты дәлелдеп, түсіндіру үшін, дін философиясы арнайы оқу енгізіп, оған «Құдайды дәлелдеу» немесе «теодицея» атауын берді.

Бұл ілімнің мәні бүкіл әлемді жаратушы Құдай қандай болмасын әлемде ғаламдық апаттар, қатал соғыстар, қатігез өлім, адамдардың бақытсыздығы мен қайғысы әртүрлі жанжалдар болып отырады.

Г. Гейнениң айтуынша «антұрған сұрақтар» атеизмнің, құдайды мойындамаудың бастауына алып келді. Сондықтан осы сұраққа әр түрлі жауап беру тәсілдері христиан кезінен басталып әлі күнге дейін жалғасын табууда. Алғашқы христиандардың бірі белгілі діндар *Тертуллиана* (160-220) «Құдайдың табиғатын біз түсінбейміз, оның ойын адамдар пайымдай алмайды, сондықтан Оған тек еш ойланбастан нану керек» деп айтқан.

Әлемдегі әртүрлі қайшылықтардың түп негізі туралы христиан дәуіріне дейінгі және христиан дәуіріндегі философтарының еңбектеріндегі ортақ ойлардан байқауға болады. Ол екі дәуірдің өкілдері де күресті, дау-жанжалды адам тұрмысының бойына біткен жойылмайтын органикалық ерекшелік деп мойындайды. Антикалық және христиан философтарының арасында айырмашылық мынада болса керек. Олардың біреуі осы әмбебеп құбылыс тұрмыстың, табиғаттың тал бойына біткен қасиеті десе, ал басқалары ол Құдайдың ойы дейді.

Жаңа замандағы әлеуметтік жанжалдың табиғатын ұғыну үшін екі түрлі амал.

Табиғаттағы, қоғамдағы, ойлау жүйесіндегі қарама-қайшылықтар, адамдар, таптар және мемлекеттер арасындағы күрестер туралы ғалымдар әлеуметтік жанжалдар көбейген, кейінгі Жаңа кезең жылдары ғана көп ойлана бастады. Конфликт табиғаты жайында Ф. Бэкон және Т. Гоббс. Ж-Ж. Руссо және И. Кант, Гегель, Маркс, В. Соловьев және И. Бердяевтар жазды.

Зерттеу барысында әлеуметтік жанжалдың мәнін түсінуге болатын пессимистік және оптимистік екі жолы табылды.

1. Пессимисттік тәсілді ағылшын философы *Томас Гоббс* (1588—1679) ерекше түсіндірді. Ол өзінің «Левифан» (1651) атты кітабында адам баласының жаратылысынан өзімшіл, күншіл және жалқау болып келетінін, адамзаттың табиғатын ерекше бағалады. Сондықтан адамзат қоғамының алғашқы жағдайын «бәріне қарсы күрес» деп көрсетті. Бұл жағдай адамдарға төзгісіз болған кезде олар өзара адамдарды үнемі орын алып отыратын жауласудан құтқаратын, библейлік қатігез Левифанмен салыстыруға келетін мемлекет құруға келісімшарт жасайды. Сөйтіп, Т. Гоббс адамзат болмысын теріс бағалай отырып, олардың әдепсіздіктерін басып отыру үшін мемлекеттік тұрғыдан басып жәншуді уағыздады.

2. Оптимистік тәсілді француз философы Жан-Жак Руссо (1712-1778) ұсынды. Оның Т.Гоббстан өзгешелігі адам тумасынан мейірімді, тек бақытты болу үшін жаратылған деген тұжырымды ұстанды. Оның пікірінше бүгінгі қоғамда дау-жанжалдың түп негізі адамдардың адасушылығы мен ескішілдігі, оның ішінде олардың жекеменшік дүниеге (дүниеқоңыздық) деген қызығушылығынан туындаса керек. Ол үшін адамзатқа тән шынайы бейбітшілік пен жарастықтықты қалпына келтіретін зорлық-зомбылыққа

емес, адами құндылықтарға негізделген тәрбиелік мәні бар демократиялық мемлекет құрылуы тиіс.

Бұдан кейін осы мәселені зерттеушілер көрсетілген бұл екі концепцияның біреуін ұстанды немесе олардың синтезінің әр түрін ойлап шығарды.

Сонымен, неміс философы *Иммануил Канттың айтуынша (1724-1804) көрші тұратын адамдар арасында бейбітшілік жағдай олардың шынайы халі емес.... Соңғысы керісінше соғыс жағдайы, яғни үздіксіз әскери қимылдар болмасада үнемі қауіп-қатерді күтіп отырады. Олай болса, бейбітшілік жағдай орнығуы керек.*

Сөйтіп, Кант Т. Гоббс сияқты адамдар арасындағы «соғыс жағдайы» қалыпты нәрсе деп пессимистік тұрғыдан мойындаса да, Ж-Ж. Руссо болса әлемнің жағдайын «бейбіт түрде» шешуге болатынын алға тартады.

Маркс және оның ізбасарларының әлеуметтік жанжал тұжырымдамасы.

Тіпті әлеуметтік дау-жанжал тұжырымдамасының бөлігін экономист, әрі әлеуметтанушы Карл Маркс (1818-1883) ұсынды. Маркстің айтуынша, дау-жанжал әлеуметтік өмірдегі барлық деңгейге тән: саясатқа, экономикаға, мәдениетке. Күні бүгінге дейін өмір сүріп келе жатқан барлық қоғамның тарихы таптық соғыстардың тарихы болып табылады. Оның басты себебі антагонистік қоғамдық-экономикалық формацияларға негізделген жеке меншіктің үстемдігі болды. Жалпы меншікке негізделген коммунистік қоғамда антагонистік қайшылықтар, дау-жанжалдар жойылады. Сөйтіп адамзат тарихы бастау құрып, оның шынайы тарихы басталады.

Ресейдегі Маркстің ізбасарлары В.И. Ленин және басқалары өткір әлеуметтік қарама-қайшылықтар коммунизмнің төменгі фазасында, социализм кезінде жойылып кететінін болжаған. Кеңестік философияда бұл жағдай тіпті «кемелденген социализмнің құрылуымен антагонистік емес қарама-қайшылықтардың антагонистікке ұласуы объективті түрде мүмкін емес» деп сөзсіз мойындалған да еді.

Марксизмде бұл мұратқа жету пролетариат пен буржуазия арасындағы бітіспес күрес, социалистік төңкерістер, қарулы Конфликттар, азаматтық соғыстар пролетариат диктатурасы түріндегі зомбылықпен байланыстырылды. Сол себепті әлеуметтік дау-жанжалдың осы түрлері марксизмде бүге-шігесіне дейін зерттелген. Маркстік іліммен қаруланған Ленин және оның жақтастары социалистік революцияның қозғаушы күштері болып табылатын қарулы көтерілістерді дайындау, патша өкіметін, дворяндарды, дін өкілдерін, буржуазияны, әртүрлі «халық жаулары» мен «басқаша ойлайтындарды» құрту үшін пролетариат диктатурасы тәсілдерін ашықтан ашық қолдана бастады. Маркс пен оның ізбасарлары үшін революциялық зомбылық әлеуметтік дау-жанжалдарды шешуде қолданылатын басты тәсілі болса, ал реформалар, келісімдер тек оның жанама жемістері еді.

Дау-жанжал теориясы өзінің келесі даму сатысында әрдайым ерте дәуір, ортағасыр және жаңа заман ойшылдары айтқан бастапқы идеяларына сүйеніп отырады. Сөйтіп, қазіргі замандағы Конфликтология ілімі классикалық философияның бұл ойларын пайдалана отырып, адам табиғатының екі тұжырымдамасын ұстанады.

Кейбір ғалымдар Руссо мен Маркстің пайымдарын басшылыққа ала отырып, адам тиімді тіршілік иесі, ал оның агрессиясы мен зұлымдықтары өмірдің түрлі жағдайларына байланысты туындайтын амалсыздық реакциясы деп ой қорытады. Олардың ойынша адамның санасы мен психикасы өмір бойы нақты бір әлеуметтік жағдайлардың әсерімен қалыптасады. Әлеуметтік институттардың реформалануы мен жетілуі дау-жанжалдар мен соғыстарды болдырмауға жол ашады деп санайды.

Басқа ойшылдар агрессия мен зорлық-зомбылық адамдардың бойына біткен табиғи иррационалдық нәрсе деп пайымдайды. Осы бағытты ұстанушы Т. Гоббс, Ф. Ницше (1844-1900) және З. Фрейдтің (1856-1939) еңбектеріндегі ол ғалымдардың пікірлері бойынша адам мінез-құлқындағы жауыздық концепциясы оның тума табиғатынан бірге

біткен ауытқушылық деп қарастырылады. Сондықтан адамзат соңғы әлемдегі мәңгілікке жету үшін үнемі соғысқа жүгініп отырады.

Бірақ классикалық философия тарапынан жанжалдың табиғаты туралы жемісті ойлар айтылса да, тіпті ХІХ ғасырдың аяғына дейін жанжалдың мәнін зерттеуде елеулі кемшіліктер орын алды.

1. Дау-жанжал қарама-қайшылық пен соғыс, жақсылық пен жамандық сияқты басты жалпылама философиялық категорияларымен, тек әлеуметтік қана емес табиғаттың болмысымен байланысты конфликт жалпы жоспарда ғана қарастырылды;

2. Әлеуметтік дау-жанжалдардың ерекшеліктері толық зерттелмеді, тек саясаттану, экономика, мәдениет, психика сияқты түрлі әлеуметтік факторлары ғана сипатталды.

3. Көбінесе тек таптар, ұлттар, мемлекеттер арасындағы макро дау-жанжалдар зерттелініп, ал кіші топтар мен жеке тұлғалар арасындағы дау-жанжалдар ғалымдар тарапынан назардан тыс қалып жатты.

4. Дау-жанжалдың ортақ мәселелері әлеуметтік өмірдегі феномен ретінде зерттелмеді, өйткені дау-жанжал туралы дербес теория жоқ болды, әрі дау-жанжал ғылым ретінде қалыптаспаған да еді.

Әлеуметтану мен психологиядан бөлініп шыққан конфликтология тек ХХ ғасырдың ортасында жеке пән ретінде құрыла бастады.

«Адамдар қатынасы» мен әлеуметтік келісімнің тұжырымдамасы.

Бұл тұжырымдамаларды толығырақ американ әлеуметтанушылары *Толкоттом Парсонс* (1902-1979) мен *Элтон Мэйо* (1880-1949) ұсынды.

Т. Парсонс өзінің «Структура социального действия» атты еңбегінде (1937) Конфликтологияға әлеуметтік ауыру, ауытқушылық ретінде қарауды және оны емдеу керектігін қадап айтты. Оның ойынша жанжалсыз мамыражай өмір әлеуметтік жүйенің үйлесімділігі болып табылады.

«Адамдар қатынастары» теориясының негізін салушы Э. Мэйоның айтуынша ең басты маңыздылық өнеркәсіпте тыныштық орнату, әлеуметтік ауру қарама-қайшылықты жеңу. Оның ойынша, әлеуметтік денсаулық – «әлеуметтік тепе-теңдік», «ынтымақтастық жағдайы». Оған тек экономикалық тұрғыдан ғана емес психологиялық, әсіресе ұжымдағы психологиялық ахуалды дұрыс қалыптастыру, еңбек сүйгіштік қабілетті арттыру, басшылықтың демократиялық түрде басқару жүйесін және т.б. әдістерді пайдалана отырып ұмтылу қажет.

Оның ойы менеджерлер мен практиктер арасынан қолдау тапты. Бірақ уақыт өте келе 50-жылдары әлеуметтік ынтымақтастық теориясымен байланысты қоғамдағы қайшылықтарды жеңе алмағандықтан, адамгершілік қатынастар, қоғамдық келісімдер әлсірей бастады. Сондықтан Дарендорф пен Козердің әбден толығырақ түскен еңбектеріндегі қоғамның қайшылық моделіне қайта оралуға тура келді.

Жанжалдық қарым-қатынастың жалпы теориясы.

Конфликтологияның жеке ғылым ретінде қалыптасуына үлес қосқан американдық әлеуметтанушы Кеннет Боулдингінің еңбегі зор.

Ол өзінің «Конфликт и защита. Общая теория (1963)» атты еңбегінде конфликтология ғылымының жеткен жетістіктеріне сүйене отырып конфликтология қарым-қатынастарының жалпы теориясын баяндауға тырысты.

Оның тұжырымдамасының қорытындысы бойынша жанжалды адамадардың бойына біткен табиғи құбылыс деп мойындау. Бірақ ол адамның болмысы туралы осындай пессимистік көзқарас білдіре тұра, адам ақылы мен санасына, моральдық қағидаларына сүйене отырып жанжалдық қарым-қатынастарды жұмсартуға болады деп те үміттенді.

Ол үшін ең алдымен барлық Конфликттарға тән ортақ элементтер мен үлгілерді анықтап алған жөн. Нақ осы ортақ білім түрлі жанжалды ауыздықтауға көмегін тигізеді. Қоғам мен табиғат басынан өткеріп жатқан жанжалдардың негізі болып олардың статистикалық және динамикалық бағыттағы моделдерінің сипаттары табылады.

Динамикалық модель жанжалды (адамдар, жануарлар, теория объектілері) болып табылатын бірінші арнайы жүйе, ал олардың арасындағы қарым-қатынасты екіншісі ретінде қарастырады. Боулдингтің пайымдауынша, жанжал, ол екі жақтың әрқайсысының бір-біріне сәйкес келе бермейтін өз ұстанымдарын ұстануға тырысатын бақталастық жағдай.

Динамикалық модель бізге белгілі заманауи бихевиоризмнің психологиялық тұжырымдамасы немесе қорашаған ортаның күшіне қарай адамның әрдайым «ынта-реакция» принципі бойынша психологиялық күй кешуіне байланысты құрылады. Жанжалдың динамикасы деп тайталас жағдайындағы адамға ортақ мінез-құлықтың бір көрінісін айтамыз.

Жанжалдық жағдайдағы жануарлардың мүмкіндіктері «тамақ, территория, иерархиядағы орын үшін күрес» сияқты стереотиптермен шектеулі болса, ал адамдардың табиғаты түрлі жанжалдық қимылдарға бейім тұрады.

Қоғамдық Конфликттар ақпараттың, белгілердің, символдардың, әлем және адамдар туралы ілімдердің көптігімен ерекшеленеді. Бір қарағанда тек материалдық себептермен байланысты жанжалдар да шын мәнінде көп түрлі аспектілерге ие бола алады.

Тек айқын ғана емес, жасырын тұстары бар жанжал туғызатын мотивтердің қиын сипаттары осындай нәрселермен анықталады. Кез келген жағдайдың ол мейлі жеке тұлға немесе қоғамдық ұйым болсын табиғатын ашу үшін оның санасымен санасу керек.

Соған қарамастан жанжалдың әмбебап бір негізгі көзі бар. Ол тараптардың мүмкіндіктері аз болса да оларды қанағаттандыратын қажеттіліктердің сәйкес келмеуі.

Боулдинг қалыптастырған *«скэрсити»* (ағылшынша scarcity), принципі бойынша талдаған материалдық және рухани құндылықтар батыс және отандық әлеуметтанушылардың көптеген белсенді түрде дамып отырды.

Боулдингтан кейін жанжалтану «Конфликт тұжырымдамасын», Конфликттің белгілі бір жоспарларын құру, тараптардың мінез-құлқын, тиімді жақтарын енгізу үшін оны моделдеуді кеңірек қолдана бастады. Оның үстіне осы қауіпсіздіктердің барлығы сол жанжалды реттеп отыру үшін аса қажет болды.

Осы және тағыда басқа әлеуметтанушылардың еңбектері өздеріне қоғамдық ортаның үлкен назарын аудартты. Конфликтологияға байланысты ғылыми семинарлар, конференциялар өткізіліп, арнайы ғылыми орталықтар ашыла бастады. Аталмыш тақырыпқа байланысты мерзімдік басылымдар жарыққа шығарылды. Мұндай орталықтар мен басылымдар ең алдымен АҚШ-та, содан кейін бірнеше батыс елдерінде ашылды. Әртүрлі Конфликттарды реттеуде өз көмектерін ұсынатын арнайы мамандар пайда болып, азаматтық істерді сотқа жеткізбей шешетін кәсіби фирмалар құрылды. Бұл мәселе практикалық тұрғыдан өте кең қолданысқа ие болды.

Пысықтауға арналған сұрақтар:

1. *«Конфликт» дегеніміз не?*
2. *Конфликтологиялық ойлардың дамуы қай кезеңнен бастау алады?*
3. *Ортағасырдағы конфликт табиғаты қандай сипатта болған?*
4. *Маркс және оның ізбасарларының әлеуметтік жанжал тұжырымдамасы қандай?*

§ 2. Конфликтология – әртүрлі ғылымдар аясында

Әлеуметтік ғылым шеңберінде конфликтологияның дамуы.

Әлеуметтануда әлеуметтік конфликтінің жалпы тұжырымдамасы XIX ғ. аяғы мен XX ғ. басында неміс ойшылдары Макс Вебер (1864-1920) мен Георг Зиммель (1858-1918) еңбектерінде жазылады. Олар жанжалдың әлеуметтік өмірдің ажырамас бір бөлігі екендігін дәлелдеді. Оған философиялық тәсілден гөрі жалпылама сауалнамалық,

статистикалық талдау, сұқбаттасу сияқты әлеуметтік ғылымдардың арнайы тәсілдері тән. Нәтижесінде, әлеуметтік тәсіл шеңберіндегі зерттеулер бойынша жанжал тұжырымы жетіліп, нақтыланып, «жандана» түсті. Көптеген әлеуметтанушылардың жанжалдың табиғаты мен оның қоғамдағы рөліне деген көзқарастары әртүрлі болғанымен де, олардың барлығы жанжалдың қоғамда бәрібір өмір сүретіндігін мойындап, оған нақты әлеуметтанулық талдау жасауды ұсынды.

М. Вебердің ойынша, қоғам дегеніміз өз мәртебелерімен ерекшеленетін топтардың жиынтығы. Сондықтан олардың пікірлері әртүрлі болып, қоғамда неше түрлі әлеуметтік жанжалдар тудырады. Қоғам өмірінен оны аластату мүмкін емес. Біз жер бетінде адамдардың бір-біріне деген өмірлік өшпенділігінен құтылу мүмкін еместігін мойындауымыз керек.

Бірақ адамдардың көзқарастары әртүрлі болғанымен, белгілі бір межеде тоқайласатын тұстары да болады. Бұл дегеніміз әлеуметтік бәтуаластыққа жету жолында күштерді теңестіруге негіз бола алады. Жанжалдардың қоғамдық өмірден бейтарап күй кешуінің еш мүмкін болмауы олардың әмісе тұрақсыздығымен байланысты емес.

Г. Зиммель «Конфликт современной культуры (1918)» атты және тағы басқа еңбектерінде дегенменде, қоғамдағы көптеген өзіншіл топтар бір-бірінен оқшауланған жоқ, керісінше олар бір-бірімен көрінбейтін мыңдаған жіптер арқылы байланып тұр. Міне осындай топтық мүдделердің алдын алу шаралары жанжалдарды жұмсартып, демократиялық қоғамның мығым боуына негіз болады. Әйткенменде жанжалдар жойылмайды, олар әлеуметтік өмірдің билік, нарық, қоғамдық келісімдер сияқты тұрақты да қажетті әмбебап сипаттарына ие. «Өмір таза хайуандық хәлден арылып, беделі артқан соң онда бүкіл мәдениеттің дамуы мен шешімдерін жаңартатын ішкі жанжалдар пайда болды» деп айтқан.

Қазіргі кезеңде жалпы өмірдің қасиеті күннен күнге дамуымен ерекшеленеді. «Өзіндік қарама-қайшылық сипаты бар жанжалды тарихи кезеңдердің ішінде біздікінен басқасының бірде-біреуі негізгі дәлелі ретінде қабылдамайды». Зиммельдің көптеген ізбасарлары әлеуметтанудың ең маңызды мақсаты ынтымақтастықтағы жанжалды өзгеруіне көмектесу деген пікірді қалыптастырды. Дәл Зиммельдің еңбектерінен кейін ғылыми айналымға «жанжалдың әлеуметтануы» деген термин қалыптасты.

Осы алғашқы бастамалар XX ғасырдың ортасында Конфликтологияның теориясын әлеуметтанудың дербес саласы ретінде қалыптастыруға негіз бола алды. Осы мәселердің барлығы немістің әлеуметтанушы ғалымы *Ральф Дарендорф* (1929 т.) және американдық социолог *Льюиса Козердің* (1913 т.) күшімен шешімін тапты.

Р. Дарендорф «Классы и классовые конфликты в индустриальном обществе (1957)» және «Современный социальный конфликт («1988)» атты еңбектерінде жанжалды әлеуметтанудың басты категориясы деп қарастырып, өзінің әлеуметтік концепциясын жанжал теориясы деп атайды. Оның ойынша жанжал қоғамдағы қалыпты жағдай болып саналады. Ал жанжалсыз қоғам ол дұрыс қоғам емес дейді. Жанжал белгілі бір қоғам үшін әрдайым қауіпті бола бермейді, керісінше, ол қоғамды өзгерту және сақтап қалу үшін қызмет атқарады.

Р. Дарендорф К. Маркске қарағанда жанжалдың ең басты көзі ол экономикалық мәселерге байланысты емес, негізінен бұл әлеуметтік топтар арасындағы саяси қарама-қайшылықар, яғни біреулердің қолында биліктің көп түрінің шоғырлануы, ал кейбіреулерде оның мүлдем жоқ болуы деген ойымен ерекшеленеді. Қазіргі заманда кәсіпкерлер мен жұмысшылар арасындағы экономикалық негізге байланысты жанжалдар бұрынғы XIX ғасырдағы сияқты революциялық тәсілдерді қолдаунсыз-ақ шешімін тауып жатыр.

Заманауи қоғам жанжалдарды реттеп отырып үшін бұл мәселеге билік құрылымдарын араластыру арқылы тиімді жолдар ойлап шығарды. Әлеуметтік жанжалдың теориясы туралы олар ойлап тапқан жолдар мыналар:

1. Кез келген қоғамның ерекшелігі онда билік пен бағыныштылық қатынасының қатар өмір сүруі, олар жанжалдың негізгі атрибуты.

2. Әлеуметтік өмірдің негізіндегі жанжалдарға қожайынның жұмысшының, офицердің солдаттың, мұғалімнің студенттің, мемлекеттік шенеуніктердің қара халықтың үстінен жүргізетін билік қатынасын жатады.

3. Қоғам жанжалдасқыш топтардан тұрады. Жанжалдар әмбебап, олардан қашып құтыла алмайсың. Олардың жеке тұлғалар мен топтар ішіндегі, жеке адамдар мен топтар арасындағы, қоғамдық, мемлекеттік деңгейдегі түрлері көп. Сондықтан жанжалды шешпес бұрын оларды алдымен реттеп отыру керек, өйткені ол толық жойылып кетпейді.

4. Бір топтан тұратын адам мүдделерінің және әртүрлі мүддені көздеген әртүрлі топтардың көзқарастарының ортақтығы кәсіподақ, партиялар, лоббистік одақтар сияқты түрлі ұйымдық құрылымдарды құруға әкеп соқтырады.

5. Міне дәл осы құрылымдар жанжалдардың ушығуына ықпал етеді. Әсіресе бұндай жағдай бүкіл биліктің бір топ адамның қолына шоғырланған кезде, билікке таласатын басқа топтардың шарасыздығы, тіпті олардың жоқ болуы жанжалдардың өрши түсуіне әкеп соқтырады.

Л. Козердің «Функции социального конфликта (1956)» атты еңбегі заманауи жанжалдың классикалық шығармасы атанды. Американдық әлеуметтанушы өз еңбегінде Вебер мен Зиммельдің еңбектеріндегі жанжалдың жалпықоғамдық және әмбебап идеяларын дамыта отырып, қоғамдағы жанжалдық қарым-қатынастың оң жақтарын терең зерттейді. Ол заманауи жанжал туралы ғылымның бірсыпыра қағидасын қалыптастырды:

1. Кез келген қоғамдағы әлеуметтік Конфликттің (жанжал) өмірі жойылмайтын билік, байлық, бедел сияқты негізгі қайнар көздері бар. Сондықтан қоғамдық өмір сүрген сайын уақыт өте келе ондағы қауырт мәселелер Конфликттарға ұласып отырады. Осының бәрі адамдардың билікке, байлыққа, лауазымға ұмтылуынан бастау алады.

2. Конфликттар кез келген қоғамда өмір сүргендіктен олардың демократиялық емес «жабық» және демократиялық «ашық» қоғамдағы рөлі де әртүрлі болады. Әсіресе жауласушы екі топқа бөлінген тоталитарлық «жабық» қоғамда Конфликттар революциялық-зомбылық, қиратушы маңызға ие. Ал «ашық» қоғамда көптеген Конфликттар орын алса да, оларды конструктивті жолмен шешуге болады:

3. Конфликттің конструктивті және қиратушы нәтижелерінің арасында көп айырмашылықтар бар. Конфликтологияның басты міндеті Конфликттардың теріс жақтарын азайтатын және оң қабілеттерін арттыратын сипаттарды ойлап шығару болып табылады.

Р. Дарендорф пен Л. Козер ойлап тапқан конфликтологияның теориясы ғалымдар тарапынан сынға ұшырады. Олардың теориясы өз авторлары тарапынан ХХ ғасырда социалистік елдерде үстемдікке ие болған маркстік таптық күреске және батыста зор ықпалға ие әлеуметтік келісімдер тұжырымдамасы мен «адамдар қатынасына» қарсы қойып салыстырылды.

Конфликтологияның психологиялық ғылым шеңберінде дамуы.

Сотқа дейін жанжалдарды реттеуді практикалық тұрғыдан жүзеге асыру тек әлеуметтік қана емес, психологиялық мәселелерді шешуде де үлкен көмегін тигізеді. Өйткені әлеуметтік жанжалдың сипаттарына адамдардың сыртқы мінездері ғана емес олардың ішкі күйзелістері, көзқарастары мен сезімдері, талаптары мен мүдделері жатады. Әрі олар жеке тұлғалық және топтық тұрғыдан зерттеуді қажет етеді.

Сондықтан уақыт өте келе осы тақырып бойынша жұмыстар көбейді. Жанжалдың әлеуметтік түрінен басқа оның психологиясы пайда болды.

Әлеуметтану топарлық жанжалдарды реттеуге арналса, психология жеке тұлғалар арасындағы мәселелерді шешуге негізделді. Дегенмен де психология бір уақытта ұлттар арасындағы Конфликттарды да реттеуге ат салысты.

Психолог адамдар арасындағы бір уақытта реттеле салмайтын жанжалдардың карама-қайшы мотивтерін, көзқарастарын, мүдделерін көре алады. Әкі кәсіптің бірін таңдау алдында тұрған жас маманның күйзелісі сондай. Қауіп қатер күтіп отырған екі адам арасындағы ішкі жанжалды таңдау өте ауыр. Адам бір жағынан өзін қанағаттандырмайтын жұмыстан құтылса, екінші жағына жұмыссыз қалуы мүмкін ғой.

Жанжалдық жағдайларда туындайтын дискомфорттан адам жүйке ауыруы мен қатты ширығуға ұшырайды.

Австриялық психолог Зигмунд Фрейд (1856-1939) әртүрлі психикалық ауыруларды зерттей келе олардың пайда болуына ең алдымен адам баласының психикасына тән саналы да және санасыз түрдегі Конфликттары, моральдық және құқықтық заңдар арасындағы көмескі түйсіктері әсер етеді. Міне, адам жаны ішіндегі, жекелеген тұлғалар мен топтар арасындағы осындай үйлесімсіздіктері әлеуметтік жанжалдардың тууына негізгі себеп болады.

Фрейд ізбасарларының бірі *Карл Юнг* (1875-1961) негізінде әлеуметтік жанжалдарды шешудің әртүрлі жолдары бар адам мінез-құлқының жаңа жіктеуін ұсынды. Бұл жіктеу бойынша барлық адамдар интроверттер және экстраверттер болып негізгі екі психотипке бөлінеді. Интроверттер – олар өздерінің ішкі дүниесіне бой бұратын, тұйық мінезді, пайымдауымен ерекшеленетін, адамдардан, сыртқы әлемнен оқшауланып өмір сүретіндерді айтамыз. Экстраверттер керісінше сыртқа бейім, өздерінің пайымдауы және мінез-құлқымен сыртқы күштердің әсеріне ашық адамдар.

Қазіргі замандағы психология жанжал жағдайындағы адамдардың мінез-құлқына байланысты олардың басқа түрлерін зерттеп шығарды.

Америкалық психолог Эрик Берн (1902-1970) *трансактілік саралау* тұжырымдамасын ойлап шығарды. Оның теориясы бойынша барлық адамдардың өмірі олардың психикасы бойынша «бала», «әке» «үлкен адам» сияқты үш халден тұрады. Бірінші топқа жататын адамдар қызуқанды, жеңілтек мінезділер, екінші топтағылар біреуге ақыл айтқыш, өз ойынан қайтпайтындар, ал үшінші топқа прагматик, есеппен жүретіндерді жатқызуға болады. Ал жанжалдар осы ұқсас мінезді екі адамның ұстасуынан туындайды.

90-жылдары америкалық психолог *К Томас* жанжал жағдайындағы адамдарды мінез-құлқына қарай анықтап топтаудың өзіндік тестілеу тәсілін ұсынды. Олар мыналар: 1. жанжалдан басын алып қашу; 2. бақталастық немесе күш тәсілі; 3. бейімделу және жіржақты жеңілдіктер тәсілі; 4. келісім және екі жақты келісім; 5. ынтымақтастық немесе екіжақты жетістіктерге жету.

Сондықтан конфликтологияның жеке пән ретінде қалыптасуына философия, әлеуметтану мен психология ғылымдары көп септігін тигізді.

Конфликтология және құқықтану.

Сонымен бірге жаңа ғылымның қалыптасуына конфликтологияның арнайы формаларын зерттейтін басқа ғылымдар да ат салысты. Олардың қатарына тарих, өнертану, педагогика, саятсаттану, әскери ғылымдар, құқықтану, экономикалық теория, басқару теориясы сияқты тағы басқа ғылымдар жатады. Конфликттік жағдайлардың математикалық моделдері құрылады. Діни тұрғыдан бұл мәселені қазіргі теология ғылымы да қарастырады.

Осы аталған ғылымдардың ішінде соңғы кездері «Конфликтті заңгерлердің көзқарасымен көруге» белсенді түрде ұмтылып жүрген құқықтану ғылымы үлкен маңызға ие.

Дау-жанжалдарды зерттейтін құқықтану ғылымдарында үлкен маңызға ие болатын аталмыш ғылым саласы дәл нені анықтауымен, қандай да жағдайда қалай орын алуымен, заңтану үшін құқықтық қарым-қатынастың субъектілері болып табылатын физикалық және заң тұлғаларымен байланысты болады. Заң тұлғаларының арасында орын алатын Конфликт ең алдымен тек заңды түрде шешіледі. Алайда кез-келген дау-жанжалға

қатысқан азамат белгілі бір даму жағдайда жоғарғы қорғау органдар әрекетінің бір заты ғана болып қалады, яғни жай дау-жанжалға қатысушыдан жауапкер, жәбірленуші, айыпталушы немесе куәгер ретінде азаматтық немесе қылмыстық процеске қатысушыға айналып кетуі мүмкін. Заңсыз түрде басталған Конфликт құқықтыққа айналып, содан кейін барып құқықтың сол немесе басқа бөлігіне айналып отырады. Егер іс қол жұмсауға дейін барса, онда отбасылық жанжалдар қылмыстық іске шейін ұласып кетуі мүмкін.

Заң тәжірибесінің көрсеткіші бойынша үлкен маңызға құқықтық элемент мұраға таластық ие. Әдетте олар отбасылық жағдайда шешімін таба алмай, мұралар туралы заңға жүгінеді.

Құқықтық аспект когнитивтік, танымдық дау-жанжалдарда, қалыптасқан көзқарас пен ойларға жаңа ақпарат қайшы келген Конфликттарда кездеседі. Бірақ, монопольдық идеологияның басшылығымен тоталитарлық тәртіп орнаған мемлекеттерде құқықтық органдар жиі басқаша ойлайтындарды аңдып, олардың кез-келген пікір-таластарына араласып отырады.

Өмірдің түрлі салаларындағы Конфликттарды қалыптастыру үшін құқықтың аталмыш немесе басқа тарауларына қатысты нормалар қолданылып жатыр. Дау-жанжалдық қарым-қатынастар азаматтық, еңбектік, қаржылық, жанұялық құқық негіздерінде жиі қалыптасады. Қылмыстық құқық саласына қатысы бар дау-жанжалдар әдетте қауіпті болып келеді. Үлкен рөлге халықаралық құқық нормасымен, сонымен қатар конституциялық құқықтармен жөнделіп отыратын халықаралық немесе ұлтаралық Конфликттар ие болады.

Алайда, кез-келген құқықтық жағдайдың реттелу ерекшелігі құқықтық нормаларды қолданудан, яғни тәртіп сақтау органдарының араласуымен және мүлікті конфискелеу, бас бостандығынан айыру, жоғары деңгейдегі жазалау шараларын қолдану сияқты әрекеттерге барудан тұрады. Бірақ, мемлекетпен оның қорғау органдарының қолдану мүмкіндіктері шексіз. Өздерінің азаматтарын істеуге мәжбүр ететін заңдарымен қатар мемлекеттік билік өз істеріне шектеу қояды. Азаматтардың өмір сүруін, олардың сақталуы мен әрі қарай жалғасуын қамтамасыз ететін заң бәріне де ортақ. Мемлекетімізде террорлық, қанішерлік, зорлық-зомбылық және осылар секілді тағы да басқа жаман әрекеттерге баруға ешқандай да негіз жоқ.

Міне, Конфликт осылай көптеген ғылымдардың түрлі позициясымен зерттеледі, ал Конфликт негіздері олардың шешімін кіріктіріп, жалпылай отырып, философия, әлеуметтану, психология, заңтану және тағы да осындай секілді ғылымдармен қатар тұрады. Сондықтан да Конфликт негіздері оны зерттеудегі сәйкес әрекетті талап ететін комплекстік тәртіп болып табылады.

Пысықтауға арналған сұрақтар:

1. *Әлеуметтік ғылым шеңберінде конфликтологияның дамуы.*
2. *М.Вебердің тұжырымдамасы.*
3. *Конфликтологияның психологиялық ғылым шеңберінде дамуы.*
4. *Конфликтологияның құқықтанудағы рөлі.*

§ 3. Кеңестік кезеңде конфликтология негіздерінің дамуы

Конфликт негіздері кеңес дәуірінде ұзақ уақытқа шейін дамыған жоқ. Бұл кеңес дәуірінде орнаған «Конфликтсіз теориясымен» байланысты. Осы теорияны негізге ала отырып, мемлекеттегі өткір Конфликттер жылы жабылып отырды. Алайда, кеңестік қоғамда өмір сүретін көптеген әлеуметтік конфликттерді жасыра беру қиынның қиыны болып отырды, себебі олар көп қырлы және күрделірек бола түсті. Коллизияның сан алуан түрлері саясатта да, экономикада да, күнделікті өмірде де көрініс тауып отырды. Олардың ішіндегі маңыздысы 90 жылдың басында үлкен күшпен жарық көрген партиялық элиталар

мен кеңесті басқарушылардың, номенклатуралар мен халықтың көпшілігінің арасындағы конфликт болды.

Сонда да 50 жылдың ортасынан бастап конфликт теориясы батыс әлеуматтуында үстем болған парадигмалардың бірі болып есептелді, ал кеңес әдебиетінде әлеуметтік конфликт мәселесі бойынша алғаш рет зерттеу жұмыстары жүргізіле бастады. Соған қарамастан, кеңес әдебиетіндегі батыстың конфликт теориясы жалпылай алғанда жағымсыз болып бағаланды. Ол «буржуаздық», «апологеттік», «антикоммунистік» күйде квалифицирленді. Бір жағынан алып қарағанда бұл теория марксизмге альтернативті болып көрінсе, ал екінші тұрғыдан кейбір көнерген буржуаздық концепцияларға қарсы тұрды.

Алайда, 80 жылдары кейбір кеңестік әлеуметтанушылар батыс конфликтологиясының кейбір жетістіктерін мойындауға мәжбүр болды. Бірақ, 90 жылдың басында кеңес қоғамында ғылыми тәжірибенің аздығынан конфликт теориясы бүгінгі күнге дейін лайықты орнын таба алмай отыр.

Кеңес дәуірінде түгелдей қоғам конфликт вирусымен қамтылды. Сан қырлы конфликттер келесідей түрлі деңгейде өрбіп отырды: ұлтаралық, топаралық, тұлғаралық. Олар Карабах, Солтүстік Асетия, Шешенстан секілді өлкелерде көптеген адамдардың өмірін қиған қарулы конфликттермен қоса, ең өткір формаларды да иемденді.

Тура осындай жағдайда, ғылыми білімнің дербес саласы негізінде кеңестік конфликттерді сұрыптауға қажеттілік туды. Бұл процесс әсіресе 90 жылдың басында белсенді бола түсті. Қазіргі таңда конфликт мәселесі бойынша 2,5 мыңға жуық дүниелер жарық көрді. Соңғы он жылдықта қазіргі таңдағы ресей қоғамының әлеуметтік конфликт сараптамалары кеңес ғалымдарының жұмыстары мен батыс ғалымдарының еңбектерімен қоса қамтылды.

Конфликттің кең көлемде таралуы бойынша делдалдық әрекеттің тәжірибесі таралып қозғала бастады. Мәскеуде, Санкт-Петербуртта, Калуга мен Белгородта, Новосибирск пен Красноярда конфликттік әрекеттердің кең таралуы бойынша арнайы орталықтар құрылды.

Мемлекеттің жоғарғы оқу орындарында экономист, менеджмент, құқықтану және тағы басқа салалардағы мамандарды дайындау үшін конфликт негіздері пән ретінде оқытыла бастады. Дау-жанжалшылар мамандарын даярлау аспирантура жүйесі арқылы да үлкен мемлекет университеттерінде бастау алды. Батыс және отандық ғалымдардың осы мәселе бойынша ғылыми түрлі конференциялары, семинарлары жүргізіліп, қарым-қатынастары нығая түсті. Әлеуметтік конфликттерге арналған алғашқы периодтық басылымдар жарық көре бастады.

Пысықтауға арналған сұрақтар:

- 1. Кеңестік кезеңдегі конфликтология ғылымының дамуы.*
- 2. Конфликтология негіздері пәні қай уақыттарда ЖОО енгізіле бастады?*
- 3. 90 жылдың басында кеңес қоғамында ғылыми тәжірибенің аздығынан конфликт теориясы бүгінгі күнге дейін лайықты орнын таба алмай отыруы неліктен?*
- 4. «Конфликтсіз теория» дегенді қалай түсінесіз?*

§4. Қазақ даласындағы бітімгерлік мәселесі

Қазақ халқының өзіне тән мәдени, рухани, әдеби дәстүрі, тарихы көптеген мыңжылдық уақыт аралығында қалыптасты. Шығыс мәдениетінде өзіндік үлкен орны бар Ұлы Даланы мекендеген түркі тектес халықтар бір тілде сөйлеп, әлем мәдениетінің қалыптасуына теңдесі жоқ үлес қосты.

Қазақ қоғамындағы билер институтының қалыптасуының алғышарттары мен мәніне және билердің саяси-әлеуметтік негізіне тарихи талдау жасалған арнайы зерттеулер бар.

Қазақ тарихында билер институты өз бастауын XIII ғасырда өмір сүрген Майқы биден алатындығы белгілі. Олай болса, зерттеулерде Тәуке ханның ережелерінің қабылдануындағы билердің қызметін нақты көрсетсе, Шыңғыс ханды хан көтерген 12 биді «Жасақ» нормаларының талапқа сай құрастырушысы ретінде қарастыру әбден мүмкін. Себебі бұл билердің кәсіптік қызметінің міндетті қыры болып табылады. Сот ісін жүргізу, дауды шешу, жаза түрін қолдану, сын айту осының бәрін құқық тарихында билердің қызметі арқылы қарастыруға мүмкіндік алуға болады. Билер сотының шешіміндегі негізгі мақсат – әділеттілікке жету. Бидің әдеттік-құқықтық білімі және терең логикалық ойлау қабілеті істі шешудегі негізгі ұстаным болды. Дауды шешуде билер тарапынан екі жақтың шағымын қатар қарап, олардың өкілдерінің тікелей сот ісіне қатынасуға мүмкіндік беру ерекшелігімен, сот процесінің шынайылығымен сипатталады. Соттық функцияны атқарған бидің істі шешудегі еркіндігі сақталды. Бірақ әділ шешім қабылданбаған жағдайда жүгінушінің талабына орай бірнеше билер бірігіп істі қайта қарады. Сот жүргізу тәртібінде істің күрделілігі ескерілді. Сот құрамында бидің жеке бір өзі болып, шешім қабылданды. Бұл қарапайым істерге қатысты. Күрделі дауды әділ, білгір, беделді билер алқасы шешіп отырды. Олардың ішінде басты шешім қабылдайтын Төбе би тағайындалды. Сот жариялық түрде өткендіктен, мұнда ашық пікір білдіруге әр рудың билері қатыса алды. Әрине, ол Төбе бидің тарапынан реттеліп отырды. Сот ісіне екі жақтан руластары қатысып қолдау жасағанымен, олардың тікелей іске араласып, шешімге ықпал жасауына тыйым салынған. Көп жағдайда дауды шешуде әр рудың қайсысы болса да беделділігін көрсетуге тырысты. Себебі көп жағдайда жеке индивидтің іс-әрекеті үшін жауапкершілік, айып, жаза ру мүшелерінің барлығына да тиесілі болды. Сот ісі алдын ала келісілген мекенде немесе бидің отауында өткізілді. Дала заңдары ертедегі көшпелі бірлестіктердің өмір сүру жағдайларына сәйкес табиғи жолмен қалыптасқан әдет-құқық жүйесін қалыптастырып, бұл жүйенің еркін дамуына жағдай туғызды. Олардың мазмұны мен құрылымына Қазақстан аумағын мекендеген түркі халықтарының және түркі текті емес халықтардың одақтары мен мемлекеттері өз үлесін қосып, байыта түсті.

Бұрынғы және қазіргі қазақ қауымына белгілі заңгер, саясатшы Дінмұхамед Сұлтанғазиннің бұл пікірінен мынаны аңғаруға болады. Билер сотының шешімі дауласқан екі жақтың да талаптарына сай келіп отырған, билердің іс бойынша айтқан билігіне даугер де, айыпкер де риза болған. Егер бір жақ шығарылған билікке риза болмаса шешім әділетсіз деп танылған. Қазан төңкерісіне дейінгі билер сотының тәжірибесіне небір күрделі істер бойынша шығарылған үкімнің әділеттілігіне бүкіл ел риза болып отырған.

Әдебиеттерді талдау бойынша, билер беделі мен орнына қарай:

- төбе би,
- төтенше би,
- жеке би,
- бітуа би,
- аға би,
- бала би болып келеді.

Әркімнің өзінің билік айтатын, пәтуға шақыратын тұстары болған. Мәселен, төтенше би шұғыл мазмұндағы мәселелерді шешкен. Бұл – тұрақты би емес, мұндай мәртебенің қай – қайсысы да билердің кеңесуімен ғана берілген. Өздері «мына мәселеде пәленшенің білігі бар, соны белгілесек» деп отырған. Әрмен қарай қалай алып кетеді, ол сол бидің парасат – пайымына байланысты болған. Әдетте би атаулы өзінің ойын дәлелдеп шығатын, соған үлкен дайындығы бар, өмірлік-пәлсапалық тәжірибесі мол, құқықтық мәселелерді терең меңгерген адамадардан іріктелген. Аңғаратын бір жайт, қазақта билердің айтқандарына бәрі де мойынсұнған, бұл бір қаймағы бұзылмаған елдіктің әдемі нышандары.

Тәуке ханның 1680 ж. билікке келуі қазақ қоғамында бұрын-соңды орын алмаған кең қоғамдық саяси реформаларға жол ашты. Профессор Б. Кенжебаев Тәуке ханның қазақтың бірлік-ынтымағын, жауынгерлік күш-қуатын күшейту, ел басқару ісін тәртіптеу мақсатында мынадай заң шығарды дейді: «1) жыл сайын рубасылар мен ақсақалдардың кеңесі болсын, ол ханның қатысуымен халық тұрмысының аса маңызды мәселелерін қарап шешсін; 2) кеңеске қатысатындар тегіс қару-жарақты болсын, қару жарағы жоқтарға кеңесте дауыс берілмейді; 3) хан тұқымдарынан басқа қару-жарақ асынуға жарайтындар жыл сайын мал-мүлкінің жиырмадан бір бөлігі мөлшерінде салық төлесін, бұл ханның қазынасына түсіп, халық ісін басқаруға жұмсалсын».

Тәуке ханның реформаторлық қызметінің шырқау шегін «оның Қазақ даласындағы нормативтік құқықтық актілерді кодификациялауы» деп қарастыруға болады. «Жеті жарғы» негізінде жеті әдеттік құқықтық жүйеден тұратын, қоғамдық қатынастарды реттейтін салалардың жиынтығы. Олар: жер дауы, жесір дауы, құн дауы, бала тәрбиесі және неке, қылмыстық жауапкершілік, рулар арасындағы дау, ұлт қауіпсіздігін қамтамасыз ету мен орталық биліктік органдардың өкілеттігін айқындау. «Жеті жарғыдағы» әкімшілік, қылмыстық, азаматтық, мұрагерлік, меншіктік құқықтар мен алым-салық, рухани, әлеуметтік, саяси өмір қағидалары бүкіл қазақты бір шаңырақ, орталықтанған мемлекет туы астына топтастыру, хандық аппаратын нығайту, жамағатты бір заңға бағындыру, сол арқылы халықтың саяси-әлеуметтік салаларын қорғауға бағышталған еді».

17 ғасырда тірлік кешкен Махмұд ибн Уәли өзінің «Бахр әл-асрар фи манакиб әл-ахйар» атты еңбегінде «Жоғарғы мәртебелі әмірлер мен елге сыйлы, пендәуи тірліктен азат адамдардың» барлығы би деп аталғанын жазып кетті.

Ал қазақтардың дәстүрлі түсінігінде би мынандай төрт түрлі мағынаға ие атау:

1. Ел билеушісі, иелік етуші;
2. Сот, төреші;
3. Батагөй, шешен;
4. Бітістіруші, дипломат, елші.

Хан сарайында, ұлыстардың мекемелерінде, ауылда, жиындарда билік айтып, ел арасындағы дау-дамайды шешетін, сөзге шешен, іске шебер, сауатты адамдар.

Мемлекеттік басқару жүйесінде билердің мынандай кейбір айрықша құқықтары болды: «Жеті жарғы» қағидаларына сәйкес олар өзіне бағынышты ру – тайпа шегінде әкімшілік билік жүргізді. Сот төрелігін жүзеге асырып, соған байланысты ұлтының әдет-ғұрпын, салт-дәстүрін, наным-сенімін терең білуге тиісті болды. Билер ру-тайпаның басшысы болғандықтан, әкімшілік қызметті де қоса атқарды, өз қауымының тәртіп, талабына жауапты болды. Сөйтіп, хандардың халық арасындағы тірегіне айналды. Осыған орай олардың ең данагөй, беделдісі хан жанындағы билер кеңесінің құрамына еніп, ескі қағидаларды жаңғыртып, заңи жосындар қабылдауға қатысты, ханның ішкі, сыртқы саясатына, әскери доктринасына оң ықпалын тигізді.

Саясаткерлік. Қазақ елі мен басқа елдер арасында қоғамдық маңызы зор саяси мәселелерді шешуде билер хан, сұлтандарға көмек сөрсетіп, кеңесші болған. Айбатты хандардың өзі «Билер кеңесінде» көпшілік дауыспен қабылданған шешімдерді өзінің жеке билігімен бұзуға дәті бармаған. Тарихи деректер бойынша, Абылай ханның жанында үнемі кеңесшісі болып сегіз би бірге жүрген. Солардың бірі – Нияз би Тілеуліұлы. Оны академик Манаш Қозыбаевтың өзі жазып кетті. Ал енді Өз Тәуке хан «Жеті жарғыны» өмірге әкелгенінде Төле, Қазыбек, Әйтекелердің ақыл – кеңестерін басшылыққа алған дейді, тарихшылар.

1695 жылы Қазақ Ордасында болған орыс елшілері Ф.Скибин мен М.Трошин билердің ішкі, сыртқы саясатқа тікелей араласатыны туралы кейін былай деп жазыпты: «... Тәуке хан Қазақ Ордасының таңдаулы адамдарын (билерін, М.С.) өзіне шақырып алды да, біздің – Федка мен Матюшкенің – көзімше, әлгілерден мына біздерді ұстап қала ма,

әлде жібере ме, Русь қалалары мен слободкаларына соғыс ашып бара ма, әлде бейбіт тұра бере ме, соны сұрап алды».

Бітімгерлік. Билер ел бірлігіне, ұлт тұтастығына нұқсан келтірер дауларды шешумен қатар көрші мемлекеттермен қарым-қатынас жасауда хандарға кеңесші болған. Абылай ханның Ресеймен қарым-қатынаста Нияз би Тілеуліұлы тәрізді билерді жанына ертіп жүруі, олардың ақыл-кеңесіне арқа сүйеуі соны дәлелдегендей. Ал Абылай хан 1743 жылы жоңғар басқыншыларының қолына түсіп қалғанында Қаз дауысты Қазыбек би Ресей үкіметі жолдаған секунд-майор Миллер экспедициясының құрамында елшілікке барды. Сонда қазақ биінің: «Біз, қазақ мал баққан елміз, ешкімге соқтықпай жай жатқан елміз, басымыздан құт-береке қашпасын деп, жеріміздің шетін жау баспасын деп, найзаға үкі таққан елміз. Ешбір дұшпан басынбаған елміз, басымыздан сөз асырмаған елміз, достықты сақтай білген елміз, дәм-тұзды ақтай білген елміз», - деп тақпақтай сөйлегеніне Қалдан Серен разы болып, Абылай ханның басына азаттық береді. Осындай оқиғаларға байланысты қазақ халқында «Жауластырмақ – жаушыдан, елдестірмақ – елшіден», «Елшісіне қарап елін таны» деген қағиданың қалыптасқаны анық.

Пысықтауға арналған сұрақтар:

1. Қазақ даласындағы бітімгерліктің дамуы.
2. Билер және олардың дау-дамайларды шешудегі рөлі.
3. Тәуке ханның реформаторлық қызметінің шырқау шегі қандай тарихи құжатпен байланыстырылады?
4. Бітімгерлік дегеніміз не?

II ТАРАУ

КОНФЛИКТ ЖӘНЕ ОНЫҢ АЛДЫН АЛУ



Жанжалдасуға дайындық болса, онда себеп те табылады

II ТАРАУ. КОНФЛИКТ ЖӘНЕ ОНЫҢ АЛДЫН АЛУ

§ 5. Конфликтінің типологиясы мен түсінігі

Конфликт – ол өте күрделі және көп жоспарлы әлеуметтік феномен. Оның келесідей түрлі тұстары бар: индивидтер, әлеуметтік топтар, халықтық-этникалық қауымдар, мемлекет және түрлі ұлттық топтар, біріккен тақырыптар немесе басқа да қызығушылықтар мен мақсаттар. Конфликт келесідей түрлі себептер мен мотивтер арқылы туындайды: психологиялық, экономикалық, саяси, тұлғалық діни және т.б. Алайда, біздің әрқайсысымыз тұлғаның ішкі жан-дүниесі қарама-қайшы және әрқашан да күйзеліс пен қарсыластыққа тап болып отыратынын білеміз. Мысалы, «істегісі келу және істей алмау» (жаңа істі бастауға талпынатын, жаңа сезімдерді сезінетін, бір шетінен қолындағы барынан айырылғысы келмейтін, жазаланудан қорқатын) немесе бір шешімге келе алмайтын адам (бағалылығы жағынан тең келетін екі бірдей нәрсенің ішінен біреуін таңдай алмайтын) секілді жағдай бәрімізге де таныс.

Бұл негіздердің, формалардың, деңгейлер мен конфликт мотивтерінің сан қырлылығы, конфликт типологиясының құрылуы мен қиындық анықтамасымен түсіндіріледі.

5.1. Конфликт туралы түсінік

Конфликт түрлерінің көп қырлылығы мен олардың анықтамасындағы айырмашылықтың барлық түріне ортақ болып табылатын конфликт дефинициясын бірінші кезекте беру қажет. Ол өз кезегінде конфликттің мәні мен оның түсінігінің табылуын жорамалдайды.

Конфликт туралы түсінік. Бүгінгі таңда конфликтологиялық әдебиетте конфликттің түрлі анықтамалары бар. Атақты америкалық теоретик Л. Козер ойлап тапқан конфликт түсінігі батыста да кең таралған. Ол қарсыластың мақсатын жоққа шығаруда арқылы құнды дүние үшін күресті және белгілі бір дәрежеге жетуді, қарсыласты жолынан тайдыру немесе шығынға ұшыратуды, талпынуды түсінуге тырысты.

Бұл келтірілген анықтамалар конфликтті көбіне әлеуметтік немесе түрлі әлеуметтік топтардың қызығушылығы тұрғысынан және құндылықтардың конфликтуімен көрініс табатын автордың пікірі бойынша көрсетеді.

Отандық әдебиеттерде конфликт анықтамасы әлеуметтік сипатқа ие болып отырады. Олардың құндылығы белгілі бір жетістіктің қызығушылығы мен мақсатына бағытталған индивидтер мен әлеуметтік қауымның арасындағы көп қырлы форма арқылы көрініс табатын әлеуметтік конфликттің қажетті барлық белгілерін авторлар анықтап отыратындығында. Конфликт анықтамасына бірнеше мысалдар келтіре кетсек:

Л.Г. Здравомыслов: *«конфликт – ол әлеуметтік саланың бір бөлігі секілді қоғамдағы адамдардың қарым-қатынасының маңызды жағы болып табылады. Бұл әлеуметтік әрекеттің әлеуетті немесе маңызды субъектілерінің арасындағы қарым-қатынастың, қызығушылық пен қажеттіліктің, құндылық пен нормаларға қарсы тұратын мотивацияның формасы».*

Ю.Г. Запрудский: *«әлеуметтік конфликт – ол объективті түрде таралған қызығушылықтардың, әлеуметтік объектінің даму тенденциясы мен мақсаты, қоғамдық тәртіпке қайшы келудің негізінде әлеуметтік күштердің тікелей немесе қосалқы конфликті, тарихи әрекеттердің ерекше формасының жаңа әлеуметтік бірлікке өтуі қарсылықтың жасасырын немесе айқын күйі болып табылады».*

А.В. Дмитриев: *«әдетте әлеуметтік дау-жанжалдардың негізінде қарсылықтың аймақ немесе қорларын басып алуға талпынған, оппозициялық индивид пен топтарға, жеке бастарына және мәдениетіне қысым көрсету, күрестерінің салдарынан шабуыл немесе қорғаныс тәсілдерін қолдану секілді тұстары суреттеледі».*

Барлық құндылықтарына қарамастан, жоғарыда келтірілген мысалдарда біздің ойымызша әлеуметтік конфликттің атрибуттарының көп қырлы фиксациясында бір кемшілік бар. Олар ішкі тұлғалық конфликттарді қамтымайды және оған орын да қалдырмайды. Әңгіме тек «индивидтердің арасындағы күрестен» басталып, конфликттің тұстары туралы өрбиді. Бірақ күрестің жеке индивидтер деңгейінде ішкі тұлғалық конфликттен көрініс табатын, тұлға құрылымының ішкі элементтері арасындағы қарсыластық арқылы жүзеге асып отыратын түрлері кездеседі. Бұл конфликт - яғни әлеуметтік топтардың немесе тұтас халықтың қарсыластығының көрсетілу деңгейінде емес, керісінше тұлғалық деңгейінде көрсетілуінде. Алайда, бұл ол арқылы оның өзектілігі артпайды.

Жоғарыда орын алған жағдайдан кейін кейбір авторлардың пікірі бойынша әлеуметтік конфликтке тікелей қатысы жоқ және «әлеуметтік» деген түсінікті қамтымайтын, тек психологиялық конфликтті түсініп қана қоятын ішкі тұлғалық конфликттің әлеуметтік конфликтке ешқандай да қатысының жоқ екенін айтады. Біз Г.И.Козыреваның позициясын дұрыс деп тапқандықтан, бұндай көзқарастарға күмән тудырамыз.

Тұлға-индивидтердің биологиялық және мәдени ерекшеліктерінің, қоғамдық қарым-қатынастар жүйесін меңгерген әлеуметтік маңызды тұстарының жүйесі, - дейді ол. Ішкі тұлғалық конфликт екі немесе одан да көп жақтардың қарым-қатынасынан тұрады. Тұлғада бір уақыттың ішінде бірнеше қажеттіліктер, мақсаттар, құндылықтар, қызығушылықтар болуы мүмкін. Олардың әлеуметтік қарым-қатынасының белгілі бір жүйесімен қанағаттануы биологиялық характерге ие болмаса да байланысты болып, бәрі де әлеуметтік тұрғыдан келісілген болып келеді. Сондықтан да ішкі тұлғалық конфликт әлеуметтік болып табылады. Конфликт анықтамасына басқа да көптеген мысалдарды келтіріп кетуге болады. Маңыздысы методологиялық маңызға ие ортақ түсінігін дұрыстап саралай білу қажет.

Бұл жағдайда кез-келген конфликт оның түрлі тұстарымен қарама-қайшы болып келетін адамдар арасындағы белгілі бір қарым-қатынастың сапасы болып табылады. Қарым-қатынастың мұндай тұстарымен индивидтер, әлеуметтік топтар, қауым мен мемлекеттер көріне алады. Егер де оның ішкі құрылымын құрайтын тұлғаның түрлі мотивтері тұстар арқылы көрініп отырса, жақтардың қарсылығы жеке индивидтер деңгейінде жүзеге асып отырады. Кез-келген конфликтте сол немесе басқа мақсаттарды іздей отыра және негативтік эмоцияның әсері секілді өз қызығушылықтарының орындалуы үшін күреседі. Жоғарыда аталған белгілерді жинақтай отырып, конфликтке мынадай анықтама беруге болады.

Конфликт – бұл адамдар арасындағы (немесе тұлғалардың ішкі құрылымының элементі) өздерінің қызығушылықтары мен мақсаттарына жету жолындағы дау-жанжалдың көрінісі. Аталмыш анықтамада кез-келген конфликттің қажетті құрылымдары көрініс табады. Бірақ, келтірілген дефиниция әлеуметтік феномен ретінде толықтай көрінуі үшін нақтылықты және конфликттің жалпы ортақ элементтері мен дәл қажетті тұстарды сипаттауды, оның құрылымын, динамика мен функциясының туу себебін қажет етеді. Конфликттің ортақ теориясының алдағы мазмұны сонымен қатар оның түсінігі осы сұрақтарға жауап беретін болады. Сонымен қоса, конфликттің «ортақ теориясының» авторы К.Боулдин секілді, біз де барлық дау-жанжалдың ортақ элементтері мен даму үлгілерінің барына сенеміз және сол ортақ элементтерді зерттеу арқылы оның кез-келген арнайы құбылысының конфликт феномені көрінуі мүмкін.

5.2 Қарама-қайшылық – конфликт негіздері

Ең алдымен тұлғаның өзінің құрылымының ішіндегі және адамдар арасында туатын барлық конфликттің негіздері қайшылық болып табылады. Дәл осы қайшылық конфликттің арасына қарсыластық пен қайшылықты туғызады. Сонымен қатар, адамдар санасына бағынбайтын, өмірлері түрлі әлеуметтік-экономикалық жағдайларға негізделген

объективті қайшылықтар қоғамда конфликттің туындауында үлкен рөлге ие. Көбіне қоғамдағы индивидтің әлеуметтік-экономикалық жағдайы тек тәртібі мен іс әрекетін бақылап қана қоймай, сонымен қоса оның санасын, мақсаты мен қызығушылығын да анықтайды.

Конфликтті тудыратын қайшылықтың шартты түрде объективті сипатқа ие емес екенін атап өту қажет. Сонымен қатар, олар тұлғалық субъективті факторлармен келісілген субъективті, тіпті алдамшы да бола алады.

Алайда олар адамзат баласына маңызды болса, онда конфликттік ситуацияға себеп болады.

Қарама-қайшылықтың дау-жанжалдық маңызды рөлді түсінуін басшылыққа ала отырасақ, конфликтті қарым-қатынасқа түсушілердің арасындағы шегіне жетіп шиеленіскен қайшылық деп анықтауға болады. Сонымен қатар, кез-келген қайшылық конфликтті туғызбайтындықтан, әңгіме қайшылықтың өте жылдам түрде шиеленісіп отыратындығы жөнінде болмақ. Қайшылықтың дамуының бастапқы сатысында ол дау-жанжалсыз да шешілуі мүмкін. Сонымен қоса, қайшылық ешқандай да дау-жанжалсыз формаларда өтуі мүмкін. Қайшылық болған және болады да, алайда ол тек белгілі бір әлеуметтік ситуацияларда дау-жанжалдық формаға ие бола алады. Әйел заты мен ер азаматтың қарама-қайшылықтарын осы тұста мысал ретінде келтіріп кетуге болады. Конфликтке ешқандай да қатысы жоқ қайшылықтардың барын да атап өту қажет. Адам мен табиғат, тұтыну мен өндірудің арасындағы қарама-қайшылықтарды мысал ретінде келтіріп кетуге болады.

Әлеуметтік субъектілердің әлеуметтік қарым-қатынасы ретіндегі конфликт.

Кез-келген конфликт – әрқашан да әлеуметтік субъектілердің қарым-қатынасы болып табылады. Алайда кез-келген қарама-қайшылық конфликт болып табылмайды. Қарама-қайшылық тумаған жерде жағымсыз эмоциямен қамтылған үлкен қайшылық та, конфликт те орын алмайды. Бұндай қарым-қатынастарға: азаматтық, жолдастық, ғашықтық қатынастар және ұжымдық байланыстар жатады.

Конфликт мәнінің анықталуы конфликттің әлеуметтік құбылыс екендігінен хабар береді. Онда өздерінің қызығушылықтары мен мақсаттарын іздеп жүрген субъектілер болады. Конфликттің орнауына кез-келген тұстың жай ғана қарым-қатынасы аздық етеді. Осыған байланысты, біздің көзқарасымыз бойынша әдебиетте кездесетін конфликт сөзі үлкен талдауды қажет етеді. К.Боулдинг конфликттің тек табиғатта және қоғамда ғана емес, сонымен қатар жансыз өмірде де орын алатынын атап өтті.

Шындығына келгенде, конфликттің осылай баяндалуы кезінде оның өзінің арнайылығы жоғалады немесе жансыз табиғатпен қатар кез-келген қарым-қатынаспен теңестіріледі. Шынында да теңіз бен құрлықтың арасында «соғыс» немесе «ғашықтық байланыстар» болуы мүмкін деп айтуға бола ма? Сондықтан да олардың арасындағы қарым-қатынасты «конфликт» негізінде «бірлескен» немесе тіпті «ғашықтық» деп атауға болады.

Конфликт жөнінде әңгіме өрбігенде, көрсетілген методологиялық позициялардан басқа да қарым-қатынастарды қарастырған жөн. Әлеуметтік қарым-қатынасқа ие кез-келген дау-жанжал азаматтардың әрекеттері мен қызығушылықтары негізінде туады. Жануарлар әлемінде өмір сүріп, күресуден басты айырмашылығы міне осы тұста аңғарылады. Конфликт уақытша сипатқа ие бола алады. Жануарлардың бір түрі екіншісін жоя отырып, табиғатта табиғи сұрыпталу, жануарлардың «modus vivendi» деп аталатын сезім мүшелеріне құрылған өмір сүру және тәртібінің тәсілі ертелі кеш аяқталып, өз шешімін табады. Және бұл жағдайлар ерікті мақсатқа немесе қызығушылыққа негізделмеген. Табиғат секілді бұлар да мәңгі. Табиғи ортада болғандықтан, қасқыр мен қозының Конфликтінің арасындағы компромиске әлі де қол жеткізе алмаймыз.

Алайда, әділеттік орнау үшін жануарлар әлемінде конфликттің болуы жөніндегі мәселе бойынша зооконфликт деп аталатын басқа да көзқарастар болады. Ресейлік

А.Я. Анцупов пен А.И. Шепиловтың¹ да көзқарастары осындай болып келеді. Оның орнығуы үшін әлеуметтік қарым-қатынас түсінігіне «жануарлар арасындағы қарым-қатынасты» да қосады. Бірақ мұндай жағдайлар орын алған тұста оның әлеуметтік қарым-қатынастың сапасы, оның арнайылығы жоғалады. Бір жағынан әлеуметтік қарым-қатынасты үлкен көлемде ашып қарастырсақ, авторлардың логикасы бойынша конфликтті шағын және үлкен мағынада түсінген жөн. Бірақ, ол зерттеу объектісінің өзін анықтылыққа, ортақ принциптерді құрылымдауға, конфликттің кең етек жаюына және тағы басқаларға апармайды.

Конфликттер тек әлеуметтік қарым-қатынастың негізінде туады. Сонымен қоса, әлеуметтік қарым-қатынасты кең көлемде қарастыратын болсақ, жануарлар арасындағы қарым-қатынасты мақсатты түрде қосқанымыз жөн. Сондықтан да біздің пікірімізше конфликт негіздерінің объектісіне жануарлар әлеміндегі конфликт зооконфликтті де қосқан жөн.

5.3 Жарыс пен конфликт

Арнайы конфликттің орнауының келесідей аспектісі оның формалық құбылысына жақын келетін қатынасына, басқаша айтқанда: рационалды, мәдени, спорттық жарыстар жатады. Жеке тұлғалар немесе топтар ең үздік ән байқауына, математикалық олимпиадаға, спорттық жарыстарға қатысса, бұл конфликт пе, әлде конфликт емес пе? Қарым-қатынас, бақталастық, өз мақсатына жетудегі талпыныс ретіндегі формасына қарап конфликт деп те атауымызға болады. Алайда, бұл құбылыстарды конфликт деп атауға келмейді.

Бастапқыда кез-келген конфликт уақытша қатал талаптар мен оларды өту, белгілі бір ережелерді көрсетеді. Олардың жүзеге асу процесі мен шешімін табуды орнатылған ереже, келісім негізінде бақылаймыз. Сонымен қоса, алдын-ала қабылданған ережелермен жарысқа түскен барлық үміткерлер келіседі. Міне, осы тұста оның конфликттен айырмашылығы анықталады. Егер де жарыс ережелері бұзылса, жағымсыз эмоциялардан тұратын конфликтке әкеліп соғуы мүмкін. Бірақ бұл (конфликт) басқа себептермен туады.

Жарыс пен конфликтке шек қоюда толығымен ойынды немесе өзіне оның көптеген элементтерін қосуды ескеру қажет. Бірақ, кез-келген ойын – еркін және риясыз болатын, эстетикалық табиғатқа ие әрекеттің өзінен, рахаттанудың өзі уайым арқылы берілетін әрекет. Ол уақыт және қашықтықта қатаң түрде тіркелініп және жекеленеді. Ойынның осы және басқа да конфликтіден айыратын мәні мен мазмұнын анықтайтын қасиеттерін белгілі теоретик И. Хейзинг «Ойнайтын адам» атты классикалық еңбегінде анықтайды.

Көріп отырғанымыздай, жарыстар мен ойындардың кейбір ұқсас тұстарына қарамастан, конфликтке қарама-қайшы болып келеді.

Конфликт – «күнделікті» өмірдің қысқартылған түрі емес, керісінше «прозалық» нығаюы; рахаттың уайымы емес, керісінше, жағымсыз эмоциялардың уайымы. Конфликт – ол ойын емес. Конфликт – ол әрқашан да қаталдықты қажет ететін процесс болып табылады.

Пысықтауға арналған сұрақтар:

1. *Конфликт дегеніміз не?*
2. *Қарама-қайшылық – конфликт негізі дегенді қалай түсінесіздер?*
3. *Әлеуметтік субъектілердің әлеуметтік қарым-қатынасы ретіндегі конфликт?*
4. *Жарыс, бәсекелестік ұғымдарының мәні?*

¹ Анцупов А.Я., Шепилов А.И. Конфликтология. – М.: ЮНИТИ, 1999. – С.81

§ 6. Конфликттің объектісі мен пәні

6.1 Конфликттің объектісі мен пәнінің арасындағы айырмашылықтар

Кез-келген конфликт объектінің негізінде туады. Индивидтер мен әлеуметтік топтардың конфликті тиянақсыз болмайды, керісінше тек қатысушылардың бір нәрсені бөлісе алмауынан туады. Конфликттің субъектілері неге қарсыластыққа өтеді. Оның себебі материалдық және рухани құндылықтан тұратын түрлі деңгейдегі, яғни билік, ресурс, статус, идея және тағы басқалар болуы мүмкін.

Қарсылас тұлғалардың конфликтті тудыратын құндылығы конфликт объектісі болып табылады.

Конфликттің «пәні» және «объекті» түсініктерін айыра білу қажет. Жалпылай алғанда, конфликт объектісі деп - конфликттің субъектісімен қарым-қатынасқа түскен нақты сол бір бөлігін атауға болады. Конфликт пәнінің айырмашылығы қарсылас тұлғалардың арасында туатын және қарсы күш көрсету арқылы шешуге тырысатын қайшылықтар болып табылады.

1. Конфликтті белгілі бір объект негізінде тууы мүмкін деп айтуымызға болады, алайда олардың мәні конфликт объектісінен көрініс табады. Сондықтан да бірінші кезекте конфликттің шешімі немесе реттелуі объектімен емес, керісінше пәннің жойылуымен байланысты болады. Бірақ, бұл бір уақытта орын алатын жағдайларды жоққа шығармайды. Сонымен қатар, конфликт объектісінің жойылуы және керісінше конфликттің субъектілерінің арасындағы қайшылықтың әлі де орын алуы болып отырады. Мысал ретінде белгілі бір мекеме ұжымында туған қайшылық шешіліп, өзгерсе, онда көп жағдайларда конфликт та жойылып отырады. Егер де қатысушылардың арасындағы тартыс ұзаққа созылса, онда ол жалғасын таба бермек.

2. Сонымен қатар, конфликттің объектісінің шынайы, реалды, потенциалды, шындыққа жанаспайтын, иллюзорлы болуы мүмкін екенін атап өту қажет. Адамдар күреске ресурстар мен реалды материалдық игіліктер үшін түспейді, сонымен қатар, олар жалған идеалдар мен идеяларды бекітеді. Соған қарамастан конфликт нысанасы әрқашан да өзекті және шынайы болып келеді. Оппоненттердің арасындағы қайшылықтан туған күрес әрқашан да шынайы, кейде тіпті ол өмірге емес, өлімге әкелетін секілді утопиялық идеяға негізделген.

3. Конфликттің объектісі мен пәнінің келесідей айырмашылығы бар: конфликт жасырын және нақты бола алады. Алайда, конфликттің пәні – оның оппоненттерінің арасындағы қайшылық нақты есепті болып көрініп отырады. Кейде ата-аналар балаларының кенеттен неге ренжіп қалғанын түсіне алмайды, бірақ олардың сол реніштің фактіні байқамауы мүмкін емес. Тіпті кейде адамдар өздерін неге жайсыз сезініп тұрғандарын түсіне алмайды.

6.2 Конфликт объектісіне мінездеме

Конфликт объектісі ешқандай қатысушыларсыз жүзеге аспайды. Кез-келген зат, құрам немесе қарым-қатынастың конфликт объектісі болуы үшін олар индивидтің, қауымның немесе әлеуметтік топтың қажеттілік пен қызығушылық әрекетінің процесіне тартылуы тиіс. Табиғат, ресурстар, машиналар және тағы басқалар конфликт объектісі болып табылмайды. Оларға қызығушылық таныта бастағанда, бақылауға, тұтынуға немесе иемденуге тілек білдіргенде ғана олар сондай бола алады.

Осындай жағдай орын алғанда да конфликт туындамауы мүмкін. Қызығушылық қажетті болғанымен, конфликттің талаптарына жеткіліксіз болып келеді. Мысалы, аталмыш немесе басқа да табиғи ресурстар мол болса, онда олар жөнінде конфликт тумайды. Ол аз мөлшерде немесе шамалы сапада қамтылған объектіні, қарым-қатынастың барлық тұлғаларын қанағаттандыра алмағанда әлеуметтік субъектілердің қызығушылықтары мен қажеттіліктеріне тартылғанда туады. Басқаша айтқанда, конфликт объектісі қол жетімсіз болған кезде сондай бола алады.

Конфликт объектісінің негізінде көрінетін нысанаға қарым-қатынасы тарихи нақтылыққа негізделген. Соңғы дүние жүзілік соғыстың жер үшін орнағаны бәрімізге белгілі. Араб елдерінде айтылып жүргендей ендігі соғыс жер үшін емес, су үшін болуы мүмкін. Бұндай тұжырымға келудің де өзіндік маңызы бар. Немесе бүгінгі таңда жақын шығысты сумен қамтамасыздандыру маңызды мәселердің бірі болып табылады.

Шындығында да араб мемлекеттері шөлдің 9 % құрап, әлемде халық саны бойынша бесінші орынға ие. Сонымен қатар, су ресурстары тұтас әлемдік қордың тек 0,7 % ғана құрайды, ал әлемдік орта есеппен есептегенде жылына шамамен 13 мың куб метрді, яғни судың көлемі жан басына шаққанда 1,5 мың куб метрді ғана құрайды. Бұл жағдай осылай жалғаса берсе, экономикалық өсім тоқтайды. Жақын шығыстағы су тапшылығы арабтардың өз елдерінің ішінде және көрші мемлекеттермен қайшы объектіге айналып бара жатыр. Су тапшылығының салдарынан Түркия, Сирия, Ирак, Израиль, Сирия мен Иорданияның, Египет пен Судан секілді мемлекеттердің арасындағы конфликттер біраз уақыт аралығында орнауда. Міне осылай су мәселесі ұлттық қауіпсіздік аясында бірінші дәрежелі мағынаға ие болып, өмірліу қамсыздандырылған мәселеге айналып отыр. Орын алған жағдайларды қорытындылай келе, араб мемлекеттерінде 80 жылдың ортасынан бастап су тапшылығының салдарынан туған конфликт мәселелері көтеріліп жүр.

Көптеген авторлар конфликт объектісінің бөлінбейтіндігіне тоқталып жүр. Оппоненттердің бірінің тілектері бойынша объект физикалық құрылым да бола алады. Мысалы, жарыста бірінші орынға тек бір ғана үміткер болғандықтан, тек сол ғана жеңімпаз атанады. Тек кей жағдайларда кейбір бәстесу объектілерін бөлсек және олардың бөлінісі әділетті деп танылса, онда ешқандай да конфликттік ситуациялар орын алмайды.

Сонымен қатар, конфликт объектісінің шынайы мінезін атап өту қажет. Түрлі конфликт субъектілерінің неше түрлі жағдайларының бір объектіге қатыстылығы бойынша түрлі бағалар орнауы мүмкін. Үлкен маңызға ие бұл объектінің айырмашылығы қарым-қатынасқа түскен үміткерлердің арасына конфликтті туғызуы мүмкін. Жобаны құрушы және жетекшісі өзінің қол тумасының мінсіз болуы үшін барлық күш жігерін салады. Осындай ішкі қайшылықтар ұзақ уақыт сақталуы мүмкін.

Конфликтті сұрыптауда оның объектісін анықтау оңайға соқпайды. Адамдардың түрлі жағдайлары мен мотивтері шынайы конфликт объектісін жасыруға бейім. Ол саяси күреске қатысатын карьеристер мен эгоистердің уысында болса да тек қоғамға, халыққа көбірек пайда әкелу үшін жүргізіледі. Бақуатты адамдар арасындағы экономикалық айқасулар – бұл, әрине, халықтың игілігі үшін жүргізілген іс-шаралар болып табылады. Көбіне бұндай жағдайларда «мінезіміз сәйкес келмейді», «жағдай солай мәжбүрледі» сынды пікірлерді айтып құтылып отырады.

Міне, осылай конфликт объектісі сан қырлы және сонымен қатар нақты немесе латентті бола алады. Алайда, біздің ойымызша, объектісіз конфликт болмайды. Әдебиетте жиі қолданылатын, яғни өз жөнімен кетіп бара жатқан жолаушының бұзақыға жасаған ескертуін мысал ретінде ала аламыз. Біздің пікірімізше, бұзақының өзінің жазығы жоқ адамға жасаған әрекетін қарастырғанда, жолаушының бұзақыға жасаған ескертуі Конфликттің мәні мен оның объектісі осы тұста орындалады. Тек басқалармен күреске түскен айқаста қанағаттанарлықтай болатын индивидтің ішкі ұмтылуы мен субъективтік мәтінімен конфликтті толық қамтылғанда ғана әңгіме жүреді. Конфликттің мақсаты мен оның объектісі акт агрессиясында қол жеткен, шиеленісушілікті әлсірету болып табылады. Бұнда конфликт қайшылыққа түскен бір немесе бірнеше үміткердің қажеттілігін қанағаттандыруға арналған тәсіл болып табылады.

Оның тууына конфликтке қатысушылардың біреуінің де қатысы болмаса да, конфликт объектісі болады. Алайда ол латентті де бола алады. Конфликт белгілі бір мақсатқа жетудің құралы ғана болмайды, сонымен қатар ол өзіне мазмұн мен мақсатты бекіте алады. Бұған ең алғаш назар аударған Г. Зиммель болып табылады. Хиппи, фанат

және тағы басқа сол секілді топтар түрлі бұзақылық әрекеттерге барып, дау-жанжалдық характерге ие болуы мүмкін.

Конфликт объектісінің негіздерінде қарастырылған мінезімен байланысты оның екі түрін анықтауға болады: реалистік және реалистікке жатпайтын.

Реалистік және реалистік емес конфликттер.

Дау-жанжалдан тыс тұрып, белгілі бір шешімге жетуге бағытталған конфликт реалистік болып табылады.

Егер қажетті шешімге басқа тәсілдер арқылы қол жеткізілсе, онда олар қолданылуы тиіс. Онда конфликт мақсатқа жетуге арналған бірнеше мүмкіндіктердің бірі болып қалады.

Сонымен қатар, фрустрацияның шамаланған себебіне бағытталған фрустрацияның нақты қажеттілігі үшін туған әлеуметтік Конфликттер реалистік конфликттер деп аталынады. Ол белгілі бір шешімге жетудің құралы болғандықтан, аталмыш альтернативті мақсаттарға жетуге лайықты деп танылса, онда олар қарсылас тұлғамен қатынастың альтернативтік үлгісімен қолданылуы мүмкін.

Негізінен конфликт негіздері нақты объектіге жетудің құралы болып көрінетін реалистік конфликттерді зерттейді.

Екінші бір түрі – реалистік емес конфликттер. Конфликттің өзінен оның объектісі бөлінбейді және онымен сәйкес келмейді. Өзінің көрінісін іздейтін агрессивтік импульстар негізінде іздейтін конфликттер болады. Сонымен қатар, белгілі бір бағытқа бағытталған нысананың ешқандай да мағынасы болмайды және ол ойда жоқта таңдалынады. Мысал ретінде бұзақының кез-келген адамға болсын жасаған әрекетін келтіруімізге болады. Бұнда конфликт кез-келген нақты позитивтік шешімге жету үшін тұмайды, керісінше агрессивтік энергияның жарқ етуінен тууы мүмкін. Алайда, конфликт объектісі бұндай жағдайларда да бар.

Белгілі бір позитивтік шешімнің жетістігі болып табылатын және реалистік емес дау-жанжалға қатысушылардың нақты мақсаттарымен сипатталған құралдың реалистік конфликттан айырмашылығы керісінше антогонистердің полярлық мақсаттарына негізделмеген. Бұндай жағдайларда конфликт белгілі бір шешімдердің жетістігіне негізделмеген. Реалистік емес конфликттің мақсаты бар болғандықтан, тек күштенуді жоятындықтан, таңдалынып алынған қарсылас объектінің басқа да түрімен араласа алады.

Оппоненттің агрессивтік іс-әрекеті маңызды болғандықтан, реалистікке қарағанда реалистік емес конфликт тұрақты болып келеді. Агрессияның бәсеңделуі байқалса, онда онда дау-жанжал да шұғыл түрде тоқтатылады. Футбол ойындарындағыдай жанкүйерлердің (фанаттардың) командаларының жеңілісінен кейін полицейлермен немесе басқа топтың жанкүйерлерімен кіммен болса да алаңға шығып төбелесуден қайтпау секілді әрекеті. Оларға маңыздысы шешім – жағымсыз эмоцияларын шығару қажет. Осы жағдай орын алған тұстан бастап, конфликт та аяқталады.

Реалисті және реалистік емес конфликттердің айырмашылығы жөнінде сөз қозғайтын болсақ, онда шынайы өмірде олар бірін-бірі толықтырып отырады. Мысалы, әскери күреске қатысушылардың қойылған тапсырмалары мен әрекеттері ондай болмауы мүмкін, алайда олар агрессияға толы әрекетпен байланысты болуы мүмкін.

Міне, осылай кез-келген конфликттің өзінің объектісі мен пәні болады. Әрбір конфликтте қайшылыққа түсетін белгілі бір мақсаттар, мотив пен тұлғардың қызығушылықтары болады. Индивидтердің қарым-қатынасында сол бойынша оған енетін объект болмаса да, осындай қарым-қатынастағы қызығушылық пен мотивтің, мақсаттың жоқтығы жөнінде сөз қозғауға болады. Бірақ, бұндай жағдай орын алғанда, конфликт жөнінде сөз қозғаудың қажеті де жоқ. Мысал ретінде бір тұлғаның екінші бір тұлғаны кездейсоқ түрде өлтіруін келтіре аламыз. Басқаша айтқанда, бір индивидтің басқаларына жасаған қастандығының бәрі конфликт негізінде жүзеге асырылып отырмайды.

Пысықтауға арналған сұрақтар:

1. *Конфликттің объектісі мен пәнінің арасындағы айырмашылықтар?*
2. *Конфликт объектісі дегеніміз не?*
3. *Конфликт объектісіне мінездеме?*
4. *Реалистік және реалистік емес конфликтер?*

§ 7. Конфликттің типологиясы мен түсінігі

Конфликт – ол өте күрделі және көп жоспарлы әлеуметтік феномен. Оның келесідей түрлі тұстары бар: индивидтер, әлеуметтік топтар, халықтық-этникалық қауымдар, мемлекет және түрлі елдердің топтары, біріккен тақырыптар немесе басқа да қызығушылықтар мен мақсаттар. Қақтығыстар келесідей түрлі себептер мен мотивтер арқылы туады: психологиялық, экономикалық, саяси, бағалы, діни және т.б. Алайда, біздің әрқайсысымыз тұлғаның ішкі жан-дүниесі қарама-қайшы және әрқашан да күйзеліс пен қарсыластыққа тап болып отыратынын білеміз. Мысалы, «істегісі келу және істей алмау» (жаңа істі бастауға талпынатын, жаңа сезімдерді сезінетін, бір шетінен қолындағы барынан айырылғысы келмейтін, жазаланудан қорқатын) немесе бір шешімге келе алмайтын адам (бағалылығы жағынан тең келетін екі бірдей нәрсенің ішінен біреуін таңдай алмайтын) секілді жағдай бәрімізге де таныс.

Бұл негіздердің, формалардың, деңгейлер мен қақтығыс мотивтерінің сан қырлылығы қақтығыс типологиясының құрылуы мен қиындық анықтамасымен түсіндіріледі.

7.1. Қақтығыс туралы түсінік

Қақтығыс түрлерінің көп қырлылығы мен олардың анықтамасындағы айырмашылықтың барлық түріне ортақ болып табылатын қақтығыс дефинициясын бірінші кезекте беру қажет. Ол өз кезегінде қақтығыстың мәні мен оның түсінігінің табылуын жорамалдайды.

Бүгінгі таңда конфликтологиялық әдебиетте қақтығыстың түрлі анықтамалары бар. Атақты америкалық теоретик Л. Козер ойлап тапқан қақтығыс түсінігі батыста да кең таралған. Қарсыластың мақсатымен нейтрализациялауда ол сол арқылы құнды дүние үшін күресті және белгілі бір дәрежеге жетуді, қарсыласты жолынан тайдыру немесе шығынға ұшыратуды, талпынуды түсінеді.

Бұл келтірілген анықтамалар қақтығысты көбіне әлеуметтік немесе түрлі әлеуметтік топтардың қызығушылығы тұрғысынан және құндылықтардың қақтығысуымен көрініс табатын автордың пікірі бойынша көрсетеді.

Отандық әдебиеттерде қақтығыс анықтамасы әлеуметтік характерге ие болып отырады. Олардың құндылығы белгілі бір жетістіктің қызығушылығы мен мақсатына бағытталған индивидтер мен әлеуметтік қауымның арасындағы көп қырлы форма арқылы көрініс табатын әлеуметтік қақтығыстың қажетті барлық белгілерін авторлар анықтап отыратындығында. Қақтығыс анықтамасына бірнеше мысалдар келтіре кетсек:

Л.Г. Здравомыслов: Сонымен, қақтығыс – ол әлеуметтік саланың бір бөлшегі секілді қоғамдағы адамдардың қарым-қатынасының маңызды жағы болып табылады. Бұл әлеуметтік әрекеттің потенциалды немесе актуалды субъектілерінің арасындағы қарым-қатынастың, қызығушылық пен қажеттіліктің, құндылық пен нормаларға қарсы тұратын мотивацияның формасы.

Ю.Г. Запрудский: әлеуметтік қақтығыс – ол объективті түрде таралған қызығушылықтардың, әлеуметтік объектінің даму тенденциясы мен мақсаты, қоғамдық тәртіпке қайшы келудің негізінде әлеуметтік күштердің тікелей немесе қосалқы

қақтығысы, тарихи әрекеттердің ерекше формасының жаңа әлеуметтік бірлікке өтуі қарсылықтың жасырын немесе айқын күйі болып табылады.

А.В. Дмитриев: Әдетте әлеуметтік дау-жанжалдардың негізінде қарсылықтың территория немесе ресурстарын алуға талпынған, оппозициялық индивид пен топтарға, жеке бастарына және мәдениетіне қысым көрсету, күрестерінің салдарынан шабуыл немесе қорғаныс тәсілдерін қолдану секілді тұстары суреттеледі.

Барлық құндылықтарына қарамастан, жоғарыда келтірілген мысалдарда біздің ойымызша әлеуметтік қақтығыстың атрибуттарының көп қырлы фиксациясында бір кемшілік бар. Олар ішкі тұлғалық қақтығыстарды қамтымайды және оған орын да қалдырмайды. Әңгіме тек «индивидтердің арасындағы күрестен» басталып, қақтығыстың тұстары туралы өрбиді. Бірақ күрестің жеке индивидтер деңгейінде ішкі тұлғалық қақтығыстан көрініс табатын, тұлға құрылымының ішкі элементтері арасындағы қарсыластық арқылы жүзеге асып отыратын түрлері кездеседі. Бұл қақтығыс-яғни әлеуметтік топтардың немесе тұтас халықтың қарсыластығының көрсетілу деңгейінде емес, керісінше тұлғалық деңгейінде көрсетілуінде. Алайда, бұл ол арқылы өзектілене түспейді.

Жоғарыда орын алған жағдайдан кейін кейбір авторлардың пікірі бойынша әлеуметтік қақтығысқа тікелей қатысы жоқ және «әлеуметтік» деген түсінікті қамтымайтын, тек психологиялық қақтығысты түсініп қана қоятын ішкі тұлғалық қақтығыстың әлеуметтік қақтығысқа ешқандай да қатысының жоқ екенін айтады. Біз Г.И. Козыреваның позициясын қолдағандықтан, бұндай көзқарастарға күмән тудырамыз.

Тұлға-индивидтердің биологиялық және мәдени ерекшеліктерінің, қоғамдық қарым-қатынастар жүйесін меңгерген әлеуметтік маңызды тұстарының жүйесі,- дейді ол. Ішкі тұлғалық қақтығыс екі немесе одан да көп жақтардың қарым-қатынасынан тұрады. Тұлғада бір уақыттың ішінде бірнеше қажеттіліктер, мақсаттар, құндылықтар, қызығушылықтар болуы мүмкін. Олардың әлеуметтік қарым-қатынасының белгілі бір жүйесімен қанағаттануы биологиялық характерге ие болмаса да байланысты болып, бәрі де әлеуметтік тұрғыдан келісілген болып келеді. Сондықтан да ішкі тұлғалық қақтығыс әлеуметтік болып табылады. Қақтығыс анықтамасына басқа да көптеген мысалдарды келтіріп кетуге болады. Маңыздысы методологиялық маңызға ие ортақ түсінігін дұрыстап саралай білу қажет.

Бұл жағдайда кез-келген қақтығыс оның түрлі тұстарымен қарама-қайшы болып келетін адамдар арасындағы белгілі бір қарым-қатынастың сапасы болып табылады. Қарым-қатынастың бұндай тұстарымен индивидтер, әлеуметтік топтар, қауым мен мемлекеттер көріне алады. Егер де оның ішкі құрылымын құрайтын тұлғаның түрлі мотивтері тұстар арқылы көрініп отырса, жақтардың қарсылығы жеке индивидтер деңгейінде жүзеге асып отырады. Кез-келген қақтығыста сол немесе басқа мақсаттарды іздей отыра және негативтік эмоцияның әсері секілді өз қызығушылықтарының орындалуы үшін күреседі. Жоғарыда аталған белгілерді жинақтай отырып, қақтығысқа мынадай анықтама беруге болады.

Қақтығыс – бұл адамдардың арасындағы (немесе тұлғалардың ішкі құрылымының элементі) өздерінің қызуғышылықтары мен мақсаттарына жету жолындағы дау-жанжалдың көрінісі. Аталмыш анықтамада кез-келген қақтығыстың қажетті құрылымдары көрініс табады. Бірақ, келтірілген дефиниция әлеуметтік феномен ретінде толықтай көрінуі үшін нақтылықты және қақтығыстың жалпы ортақ элементтері мен дәл қажетті тұстарды сипаттауды, оның құрылымын, динамика мен функциясының туу себебін қажет етеді. Қақтығыстың ортақ теориясының алдағы мазмұны сонымен қатар оның түсінігі осы сұрақтарға жауап беретін болады. Сонымен қоса, қақтығыстың «ортақ теориясының» авторы К. Боулдин секілді, біз де барлық дау-жанжалдың ортақ элементтері мен даму үлгілерінің барына сенеміз және сол ортақ элементтерді зерттеу арқылы оның кез-келген арнайы құбылысының қақтығыс феномені көрінуі мүмкін.

Қайшылық – қақтығыс негіздері

Ең алдымен тұлғаның өзінің құрылымының ішіндегі және адамдар арасында туатын барлық қақтығыстың негіздері қайшылық болып табылады. Дәл осы қайшылық қақтығыстың арасына қарсыластық пен қайшылықты туғызады. Сонымен қатар, адамдар санасына бағынбайтын, өмірлері түрлі әлеуметтік-экономикалық жағдайларға негізделген объективті қайшылықтар қоғамда қақтығыстың тууында үлкен рөлге ие. Көбіне қоғамдағы индивидтің әлеуметтік-экономикалық жағдайы тек тәртібі мен іс әрекетін бақылап қана қоймай, сонымен қоса оның санасын, мақсаты мен қызығушылығын да анықтайды.

Қақтығысты тудыратын қайшылықтың шартты түде объективті сипатқа ие емес екенін атап өту қажет. Сонымен қатар олар тұлғалық субъективті факторлармен келісілген субъективті, тіпті алдамшы да бола алады.

Алайда олар адамзат баласына маңызды болса, онда қақтығыстық ситуацияға сеп болады.

Қайшылықтың дау-жанжалдық маңызды рөлді түсінуін басшылыққа ала отырсақ, қақтығысты қарым-қатынасқа түсушілердің арасындағы шегіне жетіп шиеленіскен қайшылық деп анықтауға болады. Сонымен қатар, кез-келген қайшылық қақтығысты туғызбайтындықтан, әңгіме қайшылықтың өте жылдам түрде шиеленісіп отыратындығы жөнінде болмақ. Қайшылықтың дамуының бастапқы сатысында ол дау-жанжалсыз да шешілуі мүмкін. Сонымен қоса, қайшылық ешқандай да дау-жанжалсыз формаларда өтуі мүмкін. Қайшылық болған және болады да, алайда ол тек белгілі бір әлеуметтік ситуацияларда дау-жанжалдық формаға ие бола алады. Әйел заты мен ер азаматтың қарама-қайшылықтарын осы тұста мысал ретінде келтіріп кетуге болады. Қақтығысқа ешқандай да қатысы жоқ қайшылықтардың барын да атап өту қажет. Адам мен табиғат, тұтыну мен өндірудің арасындағы қарама-қайшылықтарды мысал ретінде келтіріп кетуге болады.

Әлеуметтік субъектілердің әлеуметтік қарым-қатынасы ретіндегі қақтығыс.

Кез-келген қақтығыс – әрқашан да әлеуметтік субъектілердің қарым-қатынасы болып табылады. Алайда кез-келген қарама-қайшылық қақтығыс болып табылмайды. Қарама-қайшылық тумаған жерде жағымсыз эмоциямен қамтылған үлкен қайшылық та, қақтығыс та орнамайды. Бұндай қарым-қатынастарға: азаматтық, жолдастық, ғашықтық қатынастар және ұжымдық байланыстар жатады.

Қақтығыс мәнінің анықталуы қақтығыстың әлеуметтік құбылыс екендігін хабар береді. Онда өздерінің қызығушылықтары мен мақсаттарын іздеп жүрген субъектілер болады. Қақтығыстың орнауына кез-келген тұстың жай ғана қарым-қатынасы аздық етеді. Осыған байланысты, біздің көзқарасымыз бойынша әдебиетте кездесетін қақтығыс сөзі үлкен талдауды қажет етеді. К. Боулдинг қақтығыстың тек табиғатта және қоғамда ғана емес, сонымен қатар жансыз өмірде де орын алатынын атап өтті.

Шындығына келгенде, қақтығыстың осылай баяндалуы кезінде оның өзінің арнайылығы жоғалады немесе жансыз табиғатпен қатар кез-келген қарым-қатынаспен теңестіріледі. Шынында да теңіз бен құрлықтың арасында «соғыс» немесе «ғашықтық байланыстар» болуы мүмкін деп айтуға бола ма? Сондықтан да олардың арасындағы қарым-қатынасты «қақтығыс» негізінде «бірлескен» немесе тіпті «ғашықтық» деп атауға болады.

Қақтығыс жөнінде әңгіме өрбігенде, көрсетілген методологиялық позициялардан басқа да қарым-қатынастарды қарастырған жөн. Әлеуметтік қарым-қатынасқа ие кез-келген дау-жанжал азаматтардың әрекеттері мен қызығушылықтары негізінде туады. Жануарлар әлемінде өмір сүріп, күресуден басты айырмашылығы міне осы тұста аңғарылады. Қақтығыс уақытша характерге ие бола алады. Жануарлардың бір түрі екіншісін жоя отырып, табиғатта табиғи сұрыпталу, жануарлардың «modus vivendi» деп аталатын сезім мүшелеріне құрылған өмір сүру және тәртібінің тәсілі ертелі кеш

аяқталып, өз шешімін табады. Және бұл жағдайлар ерікті мақсатқа немесе қызығушылыққа негізделмеген. Табиғат секілді бұлар да мәңгі. Табиғи ортада болғандықтан, қасқыр мен қозының қақтығысының арасындағы компромиске әлі де қол жеткізе алмаймыз.

Алайда, әділеттік орнау үшін жануарлар әлемінде қақтығыстың болуы жөніндегі мәселе бойынша зооқақтығыс деп аталатын басқа да көзқарастар болады. А. Я. Анцупова мен А. И. Шепилованың да көзқарастары осындай болып келеді. Оның орнығуы үшін әлеуметтік қарым-қатынас түсінігіне «жануарлар арасындағы қарым-қатынасты» да қосады. Бірақ бұндай жағдайлар орын алған тұста оның әлеуметтік қарым-қатынастың сапасы, оның арнайылығы жоғалады. Бір жағынан әлеуметтік қарым-қатынасты үлкен көлемде ашып қарастырсақ, авторлардың логикасы бойынша қақтығысты шағын және үлкен мағынада түсінген жөн. Бірақ, ол зерттеу объектісінің өзін анықтылыққа, ортақ принциптерді құрылымдауға, қақтығыстың кең етек жаюына және тағы басқаларға апармайды.

Қақтығыстар тек әлеуметтік қарым-қатынастың негізінде туады. Сонымен қоса, әлеуметтік қарым-қатынасты кең көлемде қарастыратын болсақ, жануарлар арасындағы қарым-қатынасты мақсатты түрде қосқанымыз жөн. Сондықтан да біздің пікірімізше қақтығыс негіздерінің объектісіне жануарлар әлеміндегі қақтығыс зооқақтығысты да қосқан жөн.

(Анцупов А.Я., Шепилов А.И. Конфликтология. – М.: ЮНИТИ, 1999. – С.81).

Жарыс пен қақтығыс

Арнайы қақтығыстың орнауының келесідей аспектісі оның формалық құбылысына жақын келетін қатынасы, басқаша айтқанда: рационалды, мәдени, спорттық жарыстар қатысты. Жеке тұлғалар немесе топтар ең үздік ән байқауына, математикалық олимпиадаға, спорттық жарыстарға қатысса, бұл қақтығыс па, әлде қақтығыс емес па? Қарым-қатынас, бақталастық, өз мақсатына жетудегі талпыныс ретіндегі формасына қарап қақтығыс деп те атауымызға болады. Алайда, бұл құбылыстарды қақтығыс деуімізге келмес.

Бастапқыда кез-келген қақтығыс уақытша қатал жолақтар мен олардың өтілуін, белгілі бір талаптарды көрсетеді. Олар түрлі ережелер бойынша жөнге келіп отырады. Олардың процесі мен шешімін орнатылған ереже, келісім негізінде бақылаймыз. Сонымен қоса, алдын-ала орнатылған ережелермен жарысқа түскен барлық үміткерлер келіседі. Міне осы тұста оның қақтығыстан айырмашылығы анықталады. Егер де жарыс ережелері бұзылса, жағымсыз эмоциялардан тұратын қақтығысқа әкеліп соғуы мүмкін. Бірақ бұл (қақтығыс) басқа себептермен туады.

Жарыс пен қақтығысқа шек қоюда толығымен ойынды немесе өзіне оның көптеген элементтерін қосуды ескеру қажет. Бірақ, кез-келген ойын – еркін және риясыз болатын, эстетикалық табиғатқа ие әрекеттің өзінен, рахаттанудың өзі уайым арқылы берілетін әрекет. Ол уақыт және қашықтықта қатаң түрде фиксирленеді және жекеленеді. Ойынның осы және басқа да қақтығыстан айыратын мәні мен мазмұнын анықтайтын қасиеттерін белгілі теоретик И. Хейзинга «Ойнайтын адам» атты классикалық еңбегінде анықтайды.

Көріп отырғанымыздай жарыстар мен ойындардың кейбір ұқсас тұстарына қарамастан, қақтығысқа қарама-қайшы болып келеді.

Қақтығыс – «күнделікті» өмірдің қысқартылған түрі емес, керісінше «прозалық» нығаюы; рахаттың уайымы емес, керісінше, жағымсыз эмоциялардың уайымы. Қақтығыс – ол ойын емес. Қақтығыс – ол әрқашан да қатаң!

Қақтығыстың объектісі мен пәні

Қақтығыстың объектісі мен пәнінің арасындағы айырмашылықтар

Кез-келген қақтығыс объектінің негізінде туады. Индивидтер мен әлеуметтік топтардың қақтығысуы тиянақсыз болмайды, керісінше тек қатысушылардың бір нәрсені бөлісе алмауынан туады. Қақтығыстың субъектілері неге қарсыластыққа өтеді. Оның себебі материалдық және рухани құндылықтан тұратын түрлі деңгейдегі, яғни билік, ресурс, статус, идея және тағы басқалар болуы мүмкін.

Қарсылас тұлғалардың қақтығысты тудыратын құндылығы қақтығыс объектісі болып табылады.

Қақтығыстың «пән» және «объект» түсініктерін айыра білу қажет. Жалпылай алғанда, қақтығыс объектісі деп қақтығыстың субъектісімен қарым-қатынасқа түскен реалды сол бір бөлігін атауға болады. Қақтығыс пәнінің айырмашылығы қарсылас тұлғалардың арасында туатын және қарсы күш көрсету арқылы шешуге тырысатын қайшылықтар болып табылады.

1. Қақтығысты белгілі бір объект негізінде тууы мүмкін деп айтуымызға болады, алайда олардың мәні қақтығыс нысанасынан көрініс табады. Сондықтан да бірінші кезекте қақтығыстың шешімі немесе реттелуі объектімен емес, керісінше пәннің жойылуымен байланысты болады. Бірақ, бұл бір уақытта орын алатын жағдайларды жоққа шығармайды. Сонымен қатар, қақтығыс объектісінің жойылуы және керісінше қақтығыстың субъектілерінің арасындағы қайшылықтың әлі де орын алуы орнап отырады. Мысал ретінде белгілі бір сыйлықтан үміті бар мекеме ұжымының туған қайшылығы шешіліп, өзгерсе, онда көп жағдайларда қақтығыс та жойылып отырады. Егер де қатысушылардың арасындағы тартыс ұзаққа созылса, онда ол жалғасын таба бермек.

2. Сонымен қатар, қақтығыстың объектісінің шынайы, реалды, потенциалды, шындыққа жанаспайтын, иллюзорлы болуы мүмкін екенін атап өту қажет. Адамдар күреске ресурстар мен реалды материалдық игіліктер үшін түспейді, сонымен қатар, олар жалған идеалдар мен идеяларды бекітеді. Соған қарамастан қақтығыс нысанасы әрқашан да өзекті және шынайы болып келеді. Оппоненттердің арасындағы қайшылықтан туған күрес әрқашан да шынайы, кейде тіпті ол өмірге емес, өлімге әкелетін секілді утопиялық идеяға негізделген.

3. Қақтығыстың объектісі мен нысанасының келесідей айырмашылығы бар: қақтығыс жасырын және нақты бола алады. Алайда алайда қақтығыстың пәні – оның оппоненттерінің арасындағы қайшылық нақты есепті болып көрініп отырады. Кейде ата-аналар балаларының кенеттен неге ренжіп қалғанын түсіне алмайды, бірақ олардың сол реніштің фактіні байқамауы мүмкін емес. Тіпті кейде адамдар өздерін неге жайсыз сезініп тұрғандарын түсіне алмайды.

Қақтығыс объектісіне мінездеме

1. Қақтығыс объектісі ешқандай қатысушыларсыз жүзеге аспайды. Кез-келген зат, құрам немесе қарым-қатынастың қақтығыс объектісі болуы үшін олар индивидтің, қауымның немесе әлеуметтік топтың қажеттілік пен қызығушылық әрекетінің процесіне тартылуы тиіс. Табиғат, ресурстар, машиналар және тағы басқалар қақтығыс объектісі болып табылмайды. Оларға қызығушылық таныта бастағанда, бақылауға, тұтынуға немесе иемденуге тілек білдіргенде ғана олар сондай бола алады.

2. Осындай жағдай орын алғанда да қақтығыс тумауы мүмкін. Қызығушылық қажетті болғанымен, қақтығыстың талаптарына жеткіліксіз болып келеді. Мысалы, аталмыш немесе басқа да табиғи ресурстар мол болса, онда олар жөнінде қақтығыс тумайды. Ол аз мөлшерде немесе шамалы сапада қамтылған объектіні, қарым-қатынастың барлық тұлғаларын қанағаттандыра алмағанда әлеуметтік субъектілердің қызығушылықтары мен қажеттіліктеріне тартылғанда туады. Басқаша айтқанда, қақтығыс объектісі қол жетімсіз болған кезде сондай бола алады.

3. Қақтығыс объектісінің негізінде көрінетін нысанаға қарым-қатынасы тарихи нақтылыққа негізделген. Соңғы дүние жүзілік соғыстың жер үшін орнағаны бәрімізге белгілі. Араб елдерінде айтылып жүргендей ендігі соғыс жер үшін емес, су үшін болуы мүмкін. Бұндай тұжырымға келудің де өзіндік маңызы бар. Немесе бүгінгі таңда жақын шығысты сумен қамтамасыздандыру маңызды мәселердің бірі болып табылады.

Шындығында да араб мемлекеттері шөлдің 9 % құрап, әлемде халық саны бойынша бесінші орынға ие. Сонымен қатар, су ресурстары тұтас әлемдік қордың тек 0,7 % ғана құрайды, ал әлемдік орта есеппен есептегенде жылына шамамен 13 мың куб метрді, яғни судың көлемі жан басына шаққанда 1,5 мың куб метрді ғана құрайды. Бұл жағдай осылай жалғаса берсе, экономикалық өсім тоқтайды. Жақын шығыстағы су тапшылығы арабтардың өз елдерінің ішінде және көрші мемлекеттермен қайшы объектіге айналып бара жатыр. Су тапшылығының салдарынан Түркия, Сирия, Ирак, Израиль, Сирия мен Иорданияның, Египет пен Судан секілді мемлекеттердің арасындағы қақтығыстар біраз уақыт аралығында орнауда. Міне осылай су мәселесі ұлттық қауіпсіздік аясында бірінші дәрежелі мағынаға ие болып, өмірліу қамсыздандырылған мәселеге айналып отыр. Орын алған жағдайларды қорытындылай келе, араб мемлекеттерінде 80 жылдың ортасынан бастап су тапшылығының салдарынан туған қақтығыс мәселелері көтеріліп жүр.

4. Көптеген авторлар қақтығыс объектісінің бөлінбейтіндігіне тоқталып жүр. Оппоненттердің бірінің тілектері бойынша объект физикалық құрылым да бола алады. Мысалы, жарыста бірінші орынға тек бір ғана үміткер болғандықтан, тек сол ғана жеңімпаз атанады. Тек кей жағдайларда кейбір бәстесу объектілерін бөлсек және олардың бөлінісі әділетті деп танылса, онда ешқандай да қақтығыстық ситуациялар орын алмайды.

5. Сонымен қатар, қақтығыс объектісінің шынайы мінезін атап өту қажет. Түрлі қақтығыс субъектілерінің неше түрлі жағдайларының бір объектіге қатыстылығы бойынша түрлі бағалар орнауы мүмкін. Үлкен маңызға ие бұл объектінің айырмашылығы қарым-қатынасқа түскен үміткерлердің арасына қақтығысты туғызуы мүмкін. Жобаны құрушы және жетекшісі өзінің қол тумасының мінсіз болуы үшін барлық күш жігерін салады. Осындай ішкі қайшылықтар ұзақ уақыт сақталуы мүмкін.

6. Қақтығысты сұрыптауда оның объектісін анықтау оңайға соқпайды. Адамдардың түрлі жағдайлары мен мотивтері шынай қақтығыс объектісін камуфрлеуге бейім. Ол саяси күреске қатысатын карьеристер мен эгоистердің уысында болса да тек қоғамға, халыққа көбірек пайда әкелу үшін жүргізіледі. Олигархтардың арасындағы экономикалық айқасулар – бұл, әрине, халықтың игілігі үшін жүргізілген іс-шаралар болып табылады. Тіпті отбасылық өмірде де ұзақ қақтығыс объектілерін жиі камуфрлеу орын алады. Облонскилердің отбасында осындай қақтығыс ситуациясы неге туды? Өйткені, Стива Облонски атты азамат өз әйелі Дарья Алексеевнаны сүймей қалып, көзіне шөп салды. Осындай жағдайларды көптеген адамдар тіке айта алмайды. Көбіне бұндай жағдайларда «мінезіміз сәйкес келмейді», «жағдай солай мәжбүрледі» сынды пікірлерді айтып құтылып отырады.

7. Міне осылай қақтығыс объектісі сан қырлы және сонымен қатар нақты немесе латентті бола алады. Алайда, біздің ойымызша, объектісіз қақтығыс болмайды. Әдебиетте жиі қолданылатын, яғни өз жөнімен кетіп бара жатқан жолаушының бұзақыға жасаған ескертуін мысал ретінде ала аламыз. Біздің пікірімізше, бұзақының өзінің жазығы жоқ адамға жасаған әрекетін қарастырғанда, жолаушының бұзақыға жасаған ескертуі қақтығыстың мәні мен оның объектісі осы тұста орындалады. Тек басқалармен күреске түскен айқаста қанағаттанарлықтай болатын индивидтің ішкі ұмтылуы мен субъективтік мәтінімен қақтығысы толық қамтылғанда ғана әңгіме жүреді. Қақтығыстың мақсаты мен оның объектісі акт агрессиясында қол жеткен, шиеленісушілікті әлсірету болып табылады. Бұнда қақтығыс қайшылыққа түскен бір немесе бірнеше үміткердің қажеттілігін қанағаттандыруға арналған тәсіл болып табылады.

Оның туына қақтығысқа қатысушылардың біреуінің де қатысы болмаса да, қақтығыс объектісі болады. Алайда ол латентті де бола алады. Қақтығыс белгілі бір мақсатқа жетудің құралы ғана болмайды, сонымен қатар ол өзіне мазмұн мен мақсатты бекіте алады. Бұған ең алғаш назар аударған Г. Зиммель болып табылады. Хиппи, фанат және тағы басқа сол секілді топтар түрлі бұзақылық әрекеттерге барып, дау-жанжалдық характерге ие болуы мүмкін.

Қақтығыс негіздеріндегі қақтығыс объектісінің қарастырылған мінезімен байланысты оның екі түрін анықтауға болады: реалистік және реалистікке жатпайтын.

Реалистік және реалистік емес қақтығыстар

Дау-жанжалдан тыс тұрып, белгілі бір шешімге жетуге бағытталған қақтығыс реалистік болып табылады.

Егер қажетті шешімге басқа тәсілдер арқылы қол жеткізілсе, онда олар қолданылуы тиіс. Онда қақтығыс мақсатқа жетуге арналған бірнеше мүмкіндіктердің бірі болып қалады.

Сонымен қатар, фрустрацияның шамаланған себебіне бағытталған фрустрацияның нақты қажеттілігі үшін туған әлеуметтік қақтығыстар реалистік қақтығыстар деп аталынады. Ол белгілі бір шешімге жетудің құралы болғандықтан, аталмыш альтернативті мақсаттарға жетуге лайықты деп танылса, онда олар қарсылас түспен қатынастың альтернативтік үлгісімен қолданылуы мүмкін.

Негізінен қақтығыс негіздері реалды объектіге жетудің құралы болып көрінетін реалистік қақтығыстарды зерттейді.

Екінші бір түрі – реалистік емес қақтығыстар. Қақтығыстың өзінен оның объектісі бөлінбейді және онымен сәйкес келмейді. Өзінің көрінісін іздейтін агрессивтік импульстар негізінде іздейтін қақтығыстар болады. Сонымен қатар, белгілі бір бағытқа бағытталған нысананың ешқандай да мағынасы болмайды және ол ойда жоқта таңдалынады. Мысал ретінде бұзақының кез-келген адамға болсын жасаған әрекетін келтіруімізге болады. Бұнда қақтығыс кез-келген реалды позитивтік шешімге жету үшін тумайды, керісінше агрессивтік энергияның жарқ етуінен тууы мүмкін. алайда қақтығыс объектісі бұндай жағдайларда да бар.

Белгілі бір позитивтік шешімнің жетістігі болып табылатын және реалистік емес дау-жанжалға қатысушылардың нақты мақсаттарымен характерленетін құралдың реалистік қақтығыстан айырмашылығы керісінше антогонистердің полярлық мақсаттарына негізделмеген. Бұндай жағдайларда қақтығыс белгілі бір шешімдердің жетістігіне негізделмеген. Реалистік емес қақтығыстың мақсаты бар болғандықтан, тек күштегенді жоятындықтан, таңдалынып алынған қарсылас объектінің басқа да түрімен араласа алады.

Оппоненттің қақтығысы емес, керісінше агрессивтік іс-әрекет маңызды болғандықтан, реалистікке қарағанда реалистік емес қақтығыс тұрақты болып келеді. Агрессияның бәсеңделуі байқалса, онда онда дау-жанжал да шұғыл түрде тоқтатылады. Футбол ойындарындағыдай жанкүйерлердің (фанаттардың) командаларының жеңілісінен кейін полицейлермен немесе басқа топтың жанкүйерлерімен кіммен болса да алаңға шығып төбелесуден қайтпау секілді әрекеті. Оларға маңыздысы шешім – жағымсыз эмоцияларын шығару қажет. Осы жағдай орын алған тұстан бастап, қақтығыс та аяқталады.

Реалисті және реалистік емес қақтығыстардың айырмашылығы жөнінде сөз қозғайтын болсақ, онда шынайы өмірде олар бірін-бірі толықтырып отырады. Мысалы, әскери күреске қатысушылардың қойылған тапсырмалары мен әрекеттері ондай болмауы мүмкін, алайда олар агрессияға толы әрекетпен байланысты болуы мүмкін.

Міне осылай кез-келген қақтығыстың өзінің объектісі мен пәні болады. Әрбір қақтығыста қайшылыққа түсетін белгілі бір мақсаттар, мотив пен тұстардың қызығушылықтары болады. Индивидтердің қарым-қатынасында сол бойынша оған енетін

объект болмаса да, осындай қарым-қатынастағы қызығушылық пен мотивтің, мақсаттың жоқтығы жөнінде сөз қозғауға болады. Бірақ, бұндай жағдай орын алғанда, қақтығыс жөнінде сөз қозғаудың қажеті де жоқ. Мысал ретінде бір тұлғаның екінші бір тұлғаны кездейсоқ түрде өлтіруін келтіре аламыз. Басқаша айтқанда, бір индивидтің басқаларына жасаған қастандығының бәрі қақтығыс негізінде жүзеге асырылып отырмайды.

Пысықтауға арналған сұрақтар:

1. *Қарсылас тұлғардың қақтығысты тудыратын құндылығы қалай аталады?*
2. *Қақтығыстың объектісі мен пәнінің арасындағы айырмашылықтарды қалай ажыратуға болады?*
3. *Қайшылық – қақтығыс негіздері дегенді қалай түсінесіз?*
4. *Қақтығыс дегеніміз не?*

§ 8. Конфликттің құрылымы

Кез келген конфликт динамикалық тұтастық жүйесін таныстырады (динамикалық тұтастық). Конфликт – конфликтке қатысушылардың әр түрлі дәрежедегі қақтағас пен күйзелісті сипаттап, бір жағдайдан екіншісіне ауысып, әр қашан жүйе болып отырады.

Өз сипатына табиғат заңына байланысты, әр түрлі элементтерге байланысты конфликт екі түрге бөлінеді: 1) объективті(жеке) және 2) жекелік

8.1 Конфликттің объективті элементі

Конфликттің объективтілік элементіне оған қарайтын жәнеде құрайтын бостандық пен адамның танымына, оның жеке сапаларына (психологиялық, адамдық, бәстердің, бағдарлаула ж/е т.б). Осындай элементтер болып табылатын:

- 1) конфликттің объектісі
- 2) конфликттің қатысушылары
- 3) орта конфликт

Конфликттің объектісі

Конфликттің объект түсінігін біз басында астарын аштық. Оның ең басты сипаттамасын еске түсірейік.

1) Конфликт объектісіне қарай оның бәстеріне түсінеді, конфликт қатысушыларының қызығуындағы қақтығыстарға байланысты.

2) Конфликт объектісінің бәстері әр түрлі болуы мүмкін: материалдық, рухани, объективті, субъективті, мәртебелілік, ресурстық, діни, политикалық және т.б.

3) Конфликттің объектісі субъектісіне қатысы қарама қайшы болуы мүмкін емес, ол әрқашан конфликт қатысушыларының қызығушылығымен байланысты, бірақ бұл қызығушылықтар қарама қайшы пікірлер.

4) Конфликттің объектісі басындағы сөзден келетін релятивисттік мінезден келеді.

5) Конфликтке қатысушылардың екі жағыда әрқашанда шектеулі тапшылық мөлшеріндегі немесе бір уақытта екі жақтында қанағаттанаалмағандықтан.

6) Конфликт объектісі нақты және жасырын болуы мүмкін

Конфликттің қатысушылары

Өзге элементтегі әлеуметтік конфликт – оның қатысушылары. Өз мақсаты мен бәксіне орай соңында конфликттің осындай қызығушылықтары бар индивидтер қатысады. Алайда жалпы өмірлері жеке әрекеттестікке түйілмейді. Конфликттің ішінде әр түрлі әлеуметтік әрекетіне байланысты, тұтастықтар, қоғам, политикалық білім, және т.б қарама қайшылықта қатысуы мүмкін. Оған байланысты конфликт қатысушылары, конфликттің өзі секілді, көпшілікте болуы әбден мүмкін.

Заманауи конфликтология барлық конфликт қатысушыларын негізгі(тура) және негізгі емес(жанама) деп бөлді.

1. *Конфликттің негізгі қатысушылары* – бұл әрқашан тура, жарқылдық жағы, қарамақайшы қатысушылар. Оларға шешуші және белсенді рөл атқаратыны және оның пайда болуы мен өсуі жатады. Конфликтке қатысушылардың оның ең бірінші әрекеттесуші жағымен қайшы пікірлерімен қарама қайшылықтарында жатыр мәселе. Сондықтан негізгі қатысушыларды субъект деп атайды, немесе оппонент (opponents – лат. Қайшы).

Сол шамамен байланыстағы дәрежелі оппонент күші конфликтке қатысушылар осындай жақтары да бар. Конфликтке қатысушының тайталаста бірінші болып бастауға мүмкіндігі туса, онда дәрежесі сорлып жоғарылайды. Осыған байланысты әр түрлі негіздерге бөлінеді: физикалық күшке, политикалық және экономикалық күшке, ресурстық және т.б. Конфликттегі қатысушының дәрежесі тікелей оның мәртебесіне байланысты – жағдайымен жалпы қоғамдағы орын алатын мамандығымен, жасымен, жанұялық жағдайы мен әлеуметтік рөлмен. Әр түрлі конфликт жағдайларында болатын әр түрлі талаптарды талап ететіні. Олай болса физикалық тайталас орны болады, оппонент дәрежесі анықталып қандай дене күшін қолданғанын, экономикалық ұстағанда ол экономикалық потенциалға байланысты.

2. *Конфликттің негізі болып табылмайтын* қатысушыға қалған конфликттегі қатысушыларда қатысады. Оларды жиі жанама қатысушылар деп атайды. Конфликт туындағандағы анықтау бойынша болмашы рөл жатады. Жиі негізделмеген конфликттегі қатысушыларды үшінші жағы деп атайды.

Нақты динамикалық конфликттің шегі негізгі және негізгі емес қатысушылар құбылмалы қатысы бар болып шығады. Диалектикалық мыналардан тұрады, конфликттің өршу процесіндегі негізгі және негізгі емес жақтары өзгеріп отырады. Конфликт, екі көрші арасындағы тұрмыс затына байланысты, жалпы топтық ең басты субъектіні ұмытып, этикалық тұтастықта уақыты келе әрмен қарай өршіп кетеді. Келесі жалпы топаралық конфликт өршәп кетуі мүмкін қоғам арасында сонда ғана басқа субъекттер орын ала бастайды. Мәселен: 90 – жылдардағы Югославиядағы конфликттің шығуы косовскийлық албандармен және сербпен, келесі қоғам арасындағы конфликт Югославия елдерімен, НАТОға келер, содан соң НАТО мен Югославия арасындағы тайтарыс соғыс.

Конфликтке қатысушының негізгі рөлі *құрылымды*(дұрыс) болуы мүмкін, және қайшы түрі де болады – олар конфликттің рұқсатына жағдай жасап немесе конфликттің ескертілуіне, және оның асқынуына болашақтада кесірі тиіп конфликттің өршуіне мүмкіндік туғызады. Нәтижесінде негізделмеген конфликттің қатысушысы оалдың мақсаттарымен сйкес келмеуі де мүмкін. Мұндай жағдайда заманауи тілмен айтқанда «барлығы жақсы болғанын қалады бірақ та әдеттегідей болып қалды». Сонымен, кезкелген қайын ене, әрине ең жақсылық тілеуге ұмтылады, қызы мен күйеуі арасындағы конфликтке араласып. Бірақ нақ осы араласқанның арқасында ұрыс керіс туып ақыр соңы ажырасуға себепкер болады.

Конфликт қатысушыларының арасындағы жанама қатысушы субъектінің біреуіне қолдауы арқылы құрылады олар. Олар *қолдау көрсету* тобы деп аталады. Мұндай топтар әр түрлі себептерге байланысты пайда болып, әр түрлі харекетке, СМИ, түрлі қосылыстарға қызмет көрсетуші оны немесе басқа кандидат депутаты (президент) оның таңдау алдындағы тайталасы.

Конфликттің асқынуындағы рөлдегі қатысушылардың *басқаша түрлері де болады*:

- Инициатор (жанжал тудырушы);
- Құрушылар;
- Астыртын дем берушіліктер;
- Келістірушілер (медиаторлар);

1) *Жанжал тудырушылар (инициатор)* – бұлар конфликтте ұрысқа деген ынтаны өзіне алып, өзге конфликттің шешілуін топтағы немесе мемлекеттегі ынтаны өзіне алады. Олар негізгі және негізгі емес қатысушылар болуы мүмкін. Осыдан кейінгі пайда болған конфликт, жанжал шығарушы мұнда қатысуыда қатыспауы да мүмкін. Өріптестерінің арасындағы ұрыс – керісті тудырушы, жанжалдан кетуі де мүмкін әйтпесе тіпті жұмыстан кетуі де мүмкін, бірақ кеткен күннің өзінде де ұрыс – керіс онсызда жалғаса береді.

2) *Құрушылар* – мұндай түр немесе (бөлек түрі), жалпы жобадағы тайталаста оппонентпен өз пайдасы үшін қарама қайшылықтары. Конфликтті құру – яғни бұл не жоғалтып жоғалтпасада өзінің пайдасы үшін құратындар. Құрушылар конфликтте негізгі негізгі еместе болады.

3) *Астыртын дем берушілер* – бұл түр, сол конфликт қатысушысына конфликттің құрылып асқынып күшейюіне көмек береді. Бұлар әдейі құрылған топ сықылды, және жеке жеке б.т. Астыртын дем берушілердің көмегі әр түрлі сипатта болады: материалдық, идеялогиялық, адамгершілік, ресурстық, ақпараттық және т.б. Екінші ұлы отан соғысындағы Германиядағы гитлердің астыртын дем берушінің көрсеткен көмегінен бас тартқан.

4) *Келістірушілер (медиаторлар)* – конфликттің үшінші жағы және оның негізгі қатысушылары. Келістірушінің рөлі – бұл рөл атақты көмекші, тайталастағы субъекттерді мәселені шешуге шақырады. Бұл рөлде жеке түр болыпта қатысады. Келістірушінің маңызды сызығы – оның атағы, конфликттегі екі жақтыда құптаушылыққа шақырушы. Сондықтан медиаторлардың атқарушыларының рөлі конфликт субъектілеріне таңдау жасатады. Осы жағдайда келістіруші ұйымдастырудағы ресми немесе бейресми болып қатысады. Осындай келістірушілер әр түрлі деңгейде болады, мысалы: бақсылар, тәуіптер, «заңдағы ұрылар», діни адамдар, мәдениет қайраткері, мемлекеттік қайраткерлер, ұлттық ұйымдастырушылық ұйымы және т.б.

Келістірушінің мақсаты – конфликтке қатысушылардың арасындағы тайталасты бір ымыраға келіп шешулеріне ұмтылу. Сондықтан келістірушінің бойында ақылдылықпен адамгершілік, ымыраға келтіріп сөйлестіру қабілеті, білімдарлығы мен сабырлығымен мәдени қарым қатынасқа, жоғары адамгершілікке ие болу керек. Ол сондай ақ орныққан орнында бейтараптылық әрекеттігіекі жаққа да бейтарап болуы шарт.

8.2 Конфликт ортасы

Тағы конфликттің объектісі – оның ортасы, конфликттің барлық ақиқат жиынтығының қосылған шарты. Конфликттің ортасы оның маңызын көрсетеді пайда болған динамикалық себебіне әсер етеді.

Конфликттің деңгейлік көз қарасына орай әлеуметтік жүйе микро – және макроорта деп ажыратылады.

Конфликттің микроортасы – бұл адамдардың әрекеттестігінің жиынтығы, тікелей жеке және топқа әсер ететін конфликт. Микроорта масштабы – бұл аз әлеуметтік топ.

Макроорта конфликті мемлекеттік және әлеуметтік желідегі топ, конфликттің өршуіне тікелей әсер етеді. Аз топқа да жеке өмірлерінде макроорта әрине тайталастың өршуіне әсер етеді.

Орта конфликттің табиғатына байланысты үш түрге құруға болады: 1) физикалық 2) жалпы психологиялық 3) әлеуметтік. Бұлардың барлығы макро – микродеңгейге әлеуметтік жүйеге объектке де қызмет етеді.

Конфликттің физикалық ортасы

Бұл физикалық жиынтық, географиялық, климаттық және экологиялықта жүретін қарама қайшылық шарт факторы.

Физикалық микроорта конфликті адамгершіліктің жиынтық сырт келбетінің шарты, ауаның тазалығындай, жұмыс орнындағы шу, киелілік деңгейі қосылады. Әр түрлі кәсіптегі, лас орындарда, киелі зерттеуханасында, шулы жерде, тәрлі цехтарда, шаңды жерде жұмыс жасайтын адамдарға кері негативті әсер ететін факторлар жалпы және жеке конфликтке өте қатты әсер етеді.

Макроортадағы физикалық орта конфликттің өршуіне табиғат климаты, географиялық, экономикалық факторлар әсер етеді. Микродеңгейдегідей макродеңгей физикалық ортада конфликттің объектісіне қатыса алады. Мысалы Гринпис секілді қызметі – халықаралық ұйымдар қоршаған ортаны қорғауы, оны таза ұстау жайындағы тайталастар. Қаладағы маңызды экологиялық факторлардан туған конфликт осы және әлеуметтік зерттеудегін растайтын 2000 ж орта мәселесі кішігірім мәселені дабылдандыратын халықтың 8,5% тұрақ жайды нашар экологиялық қала деп атады. Біздің уақытта географиялық фактор өзекті мәселеге айналды. Геополитиктер әлеуметтік ортада екі астарлы ойды сондайақ әлеуметтік конфликттің туындауына алып келеді.

Конфликттің жалпы психологиялық ортасы

Конфликттің пайда болуы көңіл күдің мына жиынтықтарынан азап шегіп қайғырғаннан, пікірлерінен, қамқорлықта. Бұл факторлар оларға объективті болып келеді конфликтке қатысушылар үшін бастапқыда тілегі мен қалауына олардың еркіндігіне байланысты емес. Бұл орта тағы физикалықта бола алады, әлеуметтік жүйеде микро – макродеңгейде көрсетіледі.

Мысалы микродеңгейде, ұйымның шегіндегі жалпы психологиялық орта – бұл психологиялық айтылымш ұйымның климаты, оның жалпы құрылымы, мажорлық немесе минорлық, белсенді немесе белсенді емес т.б.

Макродеңгейдегі әлеуметтік жүйеде яғни жалпы әлеуметтік психологиялық ортада анықталады. Бұрынғы уақытта қазіргімен салыстырғанда сабырлырақ, эмоциналды сергек халықтың жалпы психологиясы осындай болған. Конфликттің тез шешімі жалпы психологиялық ортада тайталастың өршуінің тәртібі, екінші – қарсылық, тез шешімін қабылдау.

Біздің орта мажорлық және белсенділік жалпы психологиялық белсенділік Ұлы Отан соғысы кезіне адамдарда болған психологиялық орта. Соңғы он жылдықта өткелек ғасырда, қарама қарсы, минорлық көңіл күйге ие болған, үрей сезімі, ашынушылық пен шерменделіктің. Бұл жайында куәлік ететін жеке, жалпы ресейлік нәтижесі социологиялық сұраныста, Ресей тәуелсіз әлеуметтік институты әлеуметтік мәселе (РТИӘ және ӘМ) наурыз айының 2000 ж өткізілді. Сұранылған 11 әлеуметтік кәсіби топ халқы: жұмысшылар, зиялылар, сауда жұмысшылары, қызмет көрсетушілер, кәсіпкерлер, әскери қызметкерлер, қала ауыл тұрғындары, студенттер, жұмыссыздар. Көсетіп тұрғандай зерттеудің жартысы ресейліктер, психологиялық сипаттары (сабырлы, байсалды, сергек) күйлері 15% құрады. Үшінші халықтың жағдайы байсалды, сабырлы болды. Бірақ жоғарыдан 40% біздің азаматтар үрейді сынады. Ресейліктердің мойындайтындықтарында өкініш айналасында болып жатқан сезімдерін (68%), сыр келбетіне деген сезімдері (54%), қазіргідегідей өмір сүргісі келмейтіндердің сезімі (49%), өзін жалғыз әрі керексінбеу сезімі (49%), елдегі қылмыс алдындағы үрей сезімі.

Мұндай түрлі деңгейдегі сезімдерден әрине жалпы және жеке өмірлік тайталастар туады бұл ортада. Мұндай массалық ес деңгейі міндетті түрде психологиялық климаттың ішкі халқына әсер етеді. Егер олар қайтадан әлеуметтік зерттеуге барса онда олар тұжырым екенін ұғады. Деректерлерге (барлық ресейлік өз пікірлерін байқау орталығы) БРӨПБО 1999ж « Жанында қайғы қасіреті бар адамды кім тыңдап түсіне алады?» сұрағына тек қана 3% жұмысындағы сұралғандардың жауаптары. Салыстыруға: 6% сұралғандардан ит немесе мысық деп жауап берді.

Барлығынан да маңыздысы олардың жалпы психологиялық ортасы әртүрлі деңгейдегі, әлеуметтік жүйе масалық ақпаратқа жатады, өз ақпараттарымен саясатымен технологиясымен олар өшіп өршуі тайталаста жалпы орын алады.

Конфликттің әлеуметтік ортасы

Әлеуметтік орта жаопы шарттың жиынтығы, екі жақтыңда қарсылығының арқасында өршиді. Ең жалпы фундаменттік фактор әлеуметтік орта конфликті өркениет типі болып келеді, жалпы экономикалық жағдайы өмірі және әлеуметтік политикалық қоғамдар құрылымы. Адамды қоршаған әлеуметтік орта тайталасы кіріп сондайақ әлеуметтік мәдени нақтылық кіреді.

Қазіргі замандағы ресейлік қоғамда 2000ж жалпы ресейлік әлеуметтік сұрауда РТИӨ ӘМ мәселесіне өткізілді халықты дабылдандырып % ға әлеуметтік орта факторы келесіге қарайды:

өмір деңгейінің төмендеуі(50,4%)

ертенгі күніне сенбеушілік(27,9%)

медициналық қызмет көрсету жағдайы(24,6%)

жұмысын жоғалтып алу үрейі(20,5%)

елдің ауыр экономикалық жайы(шығарылым т.б.) (19%)

жемқорлық, шенеуніктің озбырлығы(18,3%)

қылмыскерлік, өзінің қауіпсіздігіне сенімсіздігі(16,2%). Сенімділіктің үлкен деңгейімен бекіте аламыз, адамдардың өмірдегі тайталастары әлеуметтік жұмысының жақсарғанын көрудеміз.

8.3 Конфликттің жеке элементтері

Конфликттің жеке элементіне психологиялық, психофизиологиялық, этикалық қарайды, бөлек жекелік құрылымы конфликттің жағдайын өршітіп туындауына әсер етеді.

Жеке мінез сипаттамасы, оның әдеттері, сезімі, еркіндігі, мүдделері мен себептері – мұның барлығы кез келген тайталаста орын алып өз рөлін атқарады. Бұлардың әсері жеке өміріне жеке психологиясына, жалпы айтқанда микродеңгейіне әсер етеді. Конфликттің орта жеке элементін атап өтсек:

- 1) Негізгі психологиялық тәртіптің доминанты
- 2) Мінездің сипаты және жеке типі
- 3) Тұлғаның құрылымы, индивидтің нақты үлгі типі
- 4) Дұрыс қабылдай алмау
- 5) Сөйлеу тәртібі
- 6) Этикалық бәстер

Бұл аталған адамдардың сипаттары, сәйкес келмеулері мен қарамақарсы мінездері конфликттің негізін салушы болып табылады.

Негізгі психологиялық тәртіптің доминанты

Конфликт орта факторының арасындағы маңызды рөл негізгі психологиялық доминант жеке тәртібі: 1) бағдарлау бәстері 2) мақсаты 3) себептері 4) мүдделері 5) қажеттіліктер.

Бірінен бірі туып бір бірімен тығыз байлағыста. Оларды толығырақ қарастырып көрейік:

1. *Бағдарлау бәстері* адамдарды конфликттің субъектіс ретінде белгілі нысанға келтіріп, жеке моральдық, идеологиялық, саясаттық, және басқа да ұстанымдары, тайталастағы негізгі субъектінің мінез сипаттамасы осы жағдайда өз тәртібін құрады. Бәстердің базасында конфликт объектісі дифференциялық елеулілікке, содан тайталаста қатысқаным жөн бе әде жоқ па деген сұрақ туындайды. Мысалы, діни адам мен совет адамын алып қарасақ екеуі екі мүлде екі түрлі сызықта болады бір тақырыпта болсада. Тек бір ғана адам тайталастан қашатын болса, принцип басқарушы «не убий» және «жақындағын сүй» өзге, қарсы, агрессиясына демонстрация жасау, ұстанымдарын

басшысы «көз үшін көзді», «кім бізбен бірге емес, сол бізге қарсы», н/е т.б. Бағдарлау бөестері тайталасқа қатысушылардың мақсатына байланысты байқалады.

2. *Мақсаты* – алдын ала сезіліп қойылған нәтиже, адамның алдына қойған жетістігіне деген харекеті. Конфликттегң субъекттің мақсаты – бұл сол соңғы жағдайдың таныстырылуы, яғни оның қатысушыларының мақсатына тырысуы. Бұл конфликт қатысушыларына пайдалы, олардың қай бағыттағы тәртіппен кетіп баражатқандары айқындалады.

3. *Себептері* – қызметке деген түрткісі, жеке немесе бақа болсын қажеттіліктерімен қанағаттануы байланыста. Конфликттің себебі - аңғарылған дәлел, негізінде таңдауда жатқан әрекет конфликттің субъектісі осындай негізгі конфликтте қатысудағы соңғы есепте өзінің мүдделері мен қажеттілігіне қатысады.

4. *Конфликтке қатысушылардың мүдделері* - конфликт объектісінің аңғарылған қажеттіліктері. Мұндағы объектке жоғарыланған назар аударылады, басқасына емес. Егер объект ешқандй мүддені таныстырмаса, конфликт осының арқасында туындайды. Мұның негізгі мүддесі қажеттілігінде болып тұр.

5. *Қажеттіліктер* – психологтың көз қарасы бойынша қажеттілік конфликттің субъектісі – бұл солардың жағдайы, оладың бар болуы үшін өте өткір қажеттілік. Сондықтан өте маңызды белсенділіктің қайнар көзі болғандықтан, субъекттерді конфликтке итермелейді.

Мінездің сипаттамасы мен жеке типі

Мұнда ең басты рөл атқарушы *негіздік мінездеме* конфликт тудыратын ол жеке мінез сипаттамасы. Бұл индивидуалдық психофизиологиялық адамдардың ерекшелітері, пайда болатын ерекше темпераменті, өз – өзін бағалауы, адамдардың әрекетіне сөздеріне назар аударуы. Мұндай байланыста алдымен екі *психологиялық жеке негіздің осы* тудырады.

- Экстраверсия - интроверсия

- Эмоциялық тұрақсыздық – эмоциялық тұрақтылық

Сол не басқа сипаттама басым болуы тәуелді болып, келесі жеке типке бөлінеді:

1. *экстрроверттер* – бұл адамдар әрдайым ынталана талаптанады. Олар қатынасқа жақсы, жаңа әсер алуға тырысады, бірбеткей, үзілісті ұнатады. Еш қысылып бөгеелмейтін тәртіпті, олар үшін көңілі әрдайым көтеріңкі, әрі қызба мңнезді болып келеді.

2. *интроверттер* – өмірге деген ынтасы мен белсенділігін әшәнен шығару қиын, негізі олар өз ішкі өмірімен өмір сүреді. Олар тұйық, жабық, аз қатынаста, ақырын, байсалды, тиянақты болғанды ұнатады, достары аз, бірақ достыққа берік.

3. *эмоцияға босан адам*, өзінің жеке эмоциясына әрқашан ширақты сипатта жүреді, өз байбалаңына уайымшыл, өте сезімталдығының арқасында жолы болмауымен қателігіне жиі ұрынады.

4. *эмоциясына тұрақты адамдар* – жеке эмоциясына тұрақты, шапшаң емес, өзге адамдарды уайымын терең түсіне алмайды.

Кез келген диапазондағы позиция сол қосылысқа жақын. Бірақ бұл сапалықтың қайсы бірі адамдарды кездесетініне байланысты, жеке мінезге байланысты мінезді төрт негізгі типке бөлеміз.

- меланхолик

- халерик

- сангвиник

- флегматик

1. Меланхолик – бұл адамдар интровертке ұқсас, эмоциясын ішінде сақтайды. Олар негізінен жабық тұйық, пессимизм, тұнжыраған, үрейлі. Өзге меланхолик адамдармен қатынаста сақтықпен қарайды. Сондықтан ол жиі өз өзімен жүреді, мимикасы түсініксіз, оның не қайғырып не қиналып жүргенін түсіну қиын.

2. Халерик – экстривертке ұқсас, эмоциялары тұрақсыз, бұл адамдар өкпешіл, сабырсыз, импульсті, қызбалы, белсенді, ұстамсыз болып келеді. Холерик жаңа жұмысты қызыға бастағанмен жартысына жеткізбейді.

3. Сангвиник – бұлда экстриверт сияқты, бірақ эмоциясы тұрақты, қатынасқа жақсы, ашық, сөзшен, ынталы, белсенді, жұмысқа қабілетті, оптимист.

4. Флегматик – интравертке ұқсас, эмоциясы тұрақты. Олар талпыншақ, терең ойлы, ұстамды, өмірсүйгіштік, біркелкі, сенімді, сабырлы, шынайы достары көп, шыншыл.

Негізі индивидтің «жақсы», «жаман» темпераменттер болмайды. Біздің келешегіміз – қадір қасиетіміздің жалғасы, деп бекер айтылмаған. Атап өткен темпераменттер конфликттің пайда болып өршуіне ықпал әсері мол.

Мінез акцентуациясы

Конфликттің ерекше маңызды элементі – жеке айтуға болатын мінездер индивидтің ерекшелігі. К.Леонгруд оларға мінез акцентуация түсінігін қарастырды. Өзгелермен қарым қатынастағы қиындықты дәлелдейді.

Мінез типтерінің жеке акцентуациясын өткізейік

1. *Демонстрациялық тип* – бұл шкала бойынша жоғары тұлға деп айтуға болады, жоғары қасиеті мен демонстрацияға деген қимылы, жеңілдігі.

2. *Педанттық тип* – қызбалы күйзелісті, (шындық сүйгіш, күмәншіл, қызғаншақ) конфликтте инициатор болып жиі қатысады. Өте қатты қызығып өзінің мақсатына үлкен жетістікте жетеді.

3. *Гипертимді тип* – жоғары көңіл күйде жүреді, белсенді, бірақ жақсы тәртіпті қиындықпен алып келеді, сондықтан көбінесе жалғыз жүреді.

4. *Дистимді тип* – байсалды мінез, жайбасар, өз күшінің әлсіздігі, көңіл күйінің тұнжырауы, үндемес, көленкелі өмір сүреді.

5. *Үрейлі алаңғасар тип* – үрейге бейімді, қорқыныш пен үрейі жоғары, ткімен қатынасты, өз өзіне сенбеушілік. Конфликке аз қатысады, ұяң болып келеді, достастық өмір сүйгіш.

6. *Экзальды қызбалы тип* – бұл түр өз эмоциясы үлкен диапазонды жағдай, қуантатын хабарларға өте жеңіл тез қуанады, жоғары контактті, жаман хабарға тез еңсесі түседі, көп бәстеседі, бірақ конфликтке дейін жеткізбейді.

7. *Эмотивті тип* – бұлар сезімтал, таң қалдыратын адамдар, рухани өміріндегі жай эмоцияларға уайыдауымен ажыратылып тұрады, орындағыш, қарызына деген күшеюі.

8. *Циклоидтық тип* – бұлардың адамдармен қарым қатынасы жиі қзгеріп отырады, қуанышты жағдайда қызметті аңсап тұрады. Қайғыру – тұнжырау, әрекеті мен ойы жай басар.

Пысықтауға арналған сұрақтар:

1. *Конфликттің жеке элементтеріне нелер жатады?*
2. *Мінез акцентуациясы деген не?*
3. *Конфликттің әлеуметтік ортасы.*
4. *Конфликттің қатысушылары.*

§ 9. Конфликттің функциясы

Көп адамдардың ойлауы бойынша конфликт анық бір соғыстан революциядан ұрыс төбелеспен өте-мөте ұқсатады. Сондықтан, шар бойынша, конфликт қалаусыз пайда болған зияны бар болып ұсынылады. Бірақ бұл әрқашанда олай емес. Конфликттің салдары ойдағыдай болуыда анық болмауыда мүмкін.

9.1 Конфликт функциясының түсінігі

Әлеуметтік конфликттің жүйесін түсіндірмес бұрын «жүйе» түсінігіне тоқталсақ. Жалпы ғылымда *жүйе* (лат. Тіл. *Finctio* – орындалу, жүзеге асу) рөлімен мағынасын білдіреді, нақты әлеуметтік институт немесе жеке әлеуметтік қоғам оған байланысты, әлеуметтік жүйесі мен жоғары деңгейде қоғамдағы қауымдастықты құрып, әлеуметтік топ пен индивидтің ынтасын талап ету.

Конфликттің функциясымен біз мына рөлді түсінеміз, сол конфликтке байланысты, оның қоғамға, әртүрлі білімдерге: әлеуметтік топ, қоғамға және индивидке.

Конфликт функциясын нақты және латентті (жасырын) айыру

1. *Конфликт функциясының нақты сипаттамасы*, салдары мен мақсаты тура келеді, конфликт оппонентін аңдып жүргендей. Мысалы, егер Ресей мемлекеті, шешендіктермен қалыптастыру жайлы әскри әрекетімен, олардың таралуы жайлы жетістіктеріне жетті. Конфликт жүйесінің анықтығы – шахтелардың жеңісі де олардың әкімшілікпен конфликті, егер дәл осы мақсатпен аңдыса.

2. *Конфликттің жасырын функциясы* – егер нәтижесі анықталса тек уақыт аралығындағы анық нақты пікірлерінен ажыратылса жаңадан шақырылған конфликт қатысушылары. Жасырын жүйе конфликт қатысушысының нәтижесіндегі мақсаты күпеген жағдайда да шығып қалады. Шешендіктердің ешқайсысы мұнайдың жойылғандығын ойламады.

Конфликттің функциясын бағалау

Функцияның көз қарасы бойынша, конфликт – *қарсы пікірдің* пайда болуы жеткілікті. Алдына қойған мақсатына қарсылықтың арқасында қол жеткізе алады. Мұнда алдын ала білу өте қиын, алдын ала нәтижесінде білу. Сондай ақ нәтиже анық еместікті алып жүруі мүмкін, конфликттің қатысушылары үшін анық мінез б.т.

Мұндай жағдайда, анық және жасырын жүйесі анық болуы мүмкін, анық емес болуы да мүмкін, яғни олар *екі түрлі* сипат береді.

Егер конфликт функциясы қатысушы үшін ойдағыдай болса, онда оны функционалдық дейді, ал егер қарсы жағдайда дисфункционалды конфликт, қатысушы үшін жағымсыз күтпегеніндей нәтиже пайда болады.

Конфликт функциясының бағасы ерекше белгілеп қоюға болады, себебі ол жағымсыз немесе нәтижелі сапада *нақты* сипаттамада жүреді. Конфликттегі субъектінің көз қарасы бойынша, жағымсыз түрін қарастыруы мүмкін ал бөзгенің көз қарасы бойынша – ойдағыдай дұрыс түрде.

Конфликт – бұл *функционалдық қарсы пікірдің пайда болуы* барлығы күігер ете алады, оның жағымсыз дұрыс жақтарын қарастыру емес.

Егер конфликт функциясының бағалайтын балсық, *объективті критерийі* алып, жалпы жобалап айтатын болсақ әлеуметтік жүйесі. Ішкі жеке конфликтке – бұл жеке болады, ал жалпы жеке – топ т.б. Бірақ та бұо жобада барлығы сатті мәселесіз болмайды. Немесе, жадында сақтап жүріп онымен байланыста болу (конфликттің бағасын). Сондықтан, қоғам, адамдардың денсаулығына мақсат етіп келе жатқан еңбектері, армия, осыншама жоғалтудын арқасында жетістікке жетіп отыр.

Конфликт функциясын мағынасына рөліне қарап екіге бөлуге болады:

- 1) *құрылымдық (ойдағыдай)* конфликттің функциясы
- 2) *деструктивті (қайшы)* конфликттің функциясы

9.2 Конфликттің құрылымдық функциясы

Барлық құрылымдық (қайшы) конфликттің функциялары анық шартты түрде мақсатқа деген материалдың ыңғайына қарай, екіге бөлуге болады: 1)

жалпы конфликттің функциясы – әртүрлі орындағы деңгейдің әлеуметтік жүйесі

2) жеке деңгейдегі конфликттің жеке тұлғаға тура әсер етуі.

Олар нәтижелерін келесіде айтып өтейік

Жалпы құрылымдық конфликттің функциясы

1. Конфликт қарсыпікірмен мәселелерді жалпы қоғамда топта осы жолмен шешу табылды. Осыдан басқа, конфликт оладың орналасуы бойынша қайшыпікірді кейінге қалдырмай қабылдау. Осындай сәтте, кез келген конфликт функцияның ақпаратын орындайды, қарамақайшылықта өзінің де өзгенінде ынтасына бойсыну.

2) Конфликт ұарсыпікірдің формасы б.т. Оның өршуіне қажеттіліктердің жеткіліксіздігінен әлеуметтік қоғамда конфликтке алып келген.

3) Конфликт *әлеуметтік қарбаласты шешу* мүмкіндігін туғызады, күзелістерін, ашу ызасын шығаруға, бір тоқтам жасап ымыраға келтіреді.

4) Конфликттің рұсаты әлеуметтік жүйеге алып келеді, немесе қанағаттандырылмағандықтан жасырын тқайнар көзі жағынан конфликт пайда болады, бұл кнфликт болмағанда, белгілі бір орынға орналастырып шындап конфликтке алып келу.

6) Конфликт топ аралық шығармашылық ынталандырып, белгілі бір күшке оның шешіміне оның алдында тұрған субъектің жұмысына ынталандырады. Содан оны шешу жолын қарастырып, түрлі идеялармен, инновациялық технологиялар және т.б.

7) Бұзушы конфликттің алдын алатын күші бар топқа жалпы ортаға қызмет етеді.

8) Конфликт жаңадан пайда болған қатынасты адамдар арасындағы ескі нормаларды толтыруға қызмет етеді.

Конфликттің функциялық жеке деңгейдегі құрылымы

Мұнда жеке *индивидтің* сипаттамасына әсер ететін конфликттер

1) Конфликт адамдармен қатынастағы *танымдық функцияны* орындай алады. «Басына іс түскенде досын есіне түсіреді» осы сияқты конфликттегі қиын сәттерде жаман мінездер пайда болады. Танымдық функция диагностикамен байланыстағы ұарсыласы.

2) Конфликт өзін өзі тануына сәйкес өзін бағалауына мүмкіндік береді. Мәлім емес мінезге ие болып, өз күшін дұрыс пайдалана алады. Сондай ақ ол мінезді шындай түсед, сонымен жаңа сапаға ие боуына себеп болады, қадір қасиет пен абырой секілді т.б.

3) Конфликт қаламайтын өзіндік мінездег құтылуға көмек береді, мысалы, сезім, толыққанды емес, көнгіштік және т.б.

4) Конфликт адамдардың маңызды факторы болып табылады. Конфликтте индивид уақытпен салыстырғанда ол өмірден тәжірибе ала алады, ал конфликттен тыс қалған жағдайда оны алу ешқашан болмауы мүмкін.

5) Конфликт топта бейімделу факторы болып табылады, конфликттегі адамдар кішігірім дәрежеде кімнің кім екені жасылып отыратынына сенімді айтуға болады.

6) Конфликт топтағы қатысушылардың психикалық қарбалас күйзелістерін шығаруға көмек бере алады, егер конфликт жөнді адам үшін рұқсат етілсе. Қарсы жағдайда бұл қарбалас асқынуы мүмкін.

7) Конфликт әдеттегідей бірінші ретте қанағаттандырып қана қоймай, екінші ретте де қанағаттандырады, өзін өзі дамыту және өзін өзі таныту қабілетімен. А.С Пушкин «ұрыстыңда өз рақаты бар» деп бекер айтпаған.

9.3 Конфликттің деструктивті функциясы

Жалпы конфликттің деструктивті функциясы

Олар әр түрлі деңгейдегі әлеуметтік жүйе және келесі төменде айтып өтеміз

1. Конфликт мәжбүрлеу әдісімен байланыста болуы мүмкін, мұнда оның кішігірім адами құрбандылықпен материалдық құндылықтан айырылу. Осыдан жанама, әскери қатысушылар ұрыста қала тұрғындары зардап шегуі мүмкін.

2. Конфликт қарсы жақтарды алып келеді (қоғамда, әлеуметтік топта, индивидке) тұрақсыздық пен істі бұзушылық жағдайлары.

3. Конфликт әлеуметтік екінін тқмендетуге алып келеді, экономикалық, саясаттық және қоғамдағы рухани дамуы.

4. Конфликт қоғамдағы біртұтас құрылымның бөлшектенуіне жағдай жасайды, әлеуметтік және әлеуметмәдени коммуникацияның бұзылуына алып келеді.

5. Конфликт көңіл күйді тіркеп жіберіп, қоғамдағы мінез өнегесін пессимизмді.

6. Конфликт өзінен соң жаңа деструктивті көрсетеді.

7. Конфликт қоғамдағы жүйе деңгейінің төмендеуіне нәтижесіне қызметінің тәртібіне алып келеді.

Деструктивті конфликттің жеке деңгейдегі функциясы

Олардың салдарын келесіде айтып қтейік.

1. конфликт келеңсізәрекеттерді әлеуметтік – психологиялық климат топтарын; жекелікте, қоғамды пессимизмдік үрей, қорқыныш, сияқты күйзеліске алып келеді.

2. Конфликт түңілдіру мен өзінің мүмкіндіктеріне жеке қоғамға алып келеді.

3. Конфликт өз сезіміне деген сенімсіздігін шақырады, конфликт өзін өзі тануына сәйкес өзін бағалауына мүмкіндік береді. Мәлім емес мінезге ие болып, өз күшін дұрыс пайдалана алады. Сондай ақ ол мінезді шыңдай түсед, сонымен жаңа сапаға ие боуына себеп болады, қадір қасиет пен абырой секілді т.б.

4. Конфликт жағымсыз бағаға алып келеді, өз жұмыстағы әріптестерімен достарынын арасынан туындайды.

5. Адамның конфликтке деген сапалық реакциясы «қосу» қорғаныш механизмі болуы мүмкін, жағымсыз қатынас түрдегі тәртіпті көрсетеді, олар;

- шегінушілік – үнсіздік, берілгендік, индивидтің топта жекеленуі;

- қорқыныш ақпараттары – сынау, ұрысу, артықшылық басымдылығын өзге топтың алдында көрсету;

- қатты формализм – сыпайы формальды, қасаңдық, өзгелерге қараумен қатты норманың топтағы тәртібі;

- барлығы қалжынға айналып кетуі, Бұл принцип алдындағыларға қарсы келеді;

- мәселені шешудің орнына басқа тақырыпта сөйлесу;

- әрдайым кінәліні іздеу, барлығына әріптестерін кінәләу.

Конфликттің мұндай дисфункционалды негізі, сол өзімен бірге сыпайылықты нақтылықты сипатта жүреді.

Пысықтауға арналған сұрақтар:

1. *Конфликттің функциясының түсінігі?*

2. *Конфликт функциясын бағалау.*

3. *Конфликттің деструктивті функциясы.*

4. *Конфликттің жеке деңгейдегі функциясы.*

§ 10. Конфликттің екіні

Қоғам, жеке адам сияқты, әрдайым дамуда жүреді. Бұл дамудың ең бір әдісі конфликт, өзіне *процесті* ұсынады, анық этапардан тұрады. *Конфликттің екіні* – бұл *оның өзгеруінің процесі*.

Барлық конфликт өз сөзінің мағынасын үш типке бөліп көрсетеміз: 1) бастамасы 2) дамуы, 3) орындалуы. Конфликтке тағы екеін кезеңге енгізуге болады: 1) конфликттің алдынала, 2) конфликттенсоң

Мұндай жағдайда, жалпы схема конфликттің екіні келесі кезеңге қойылады:

1) конфликттің алдынала жағдайы (жасырын латентті кезеңі)

2) ашық конфликт (конфликттің шындығы)

- инцидент (конфликттің басы);
 - эскалация конфликттің (дамуы);
 - конфликттің орындалуы.
- 3) конфликттен кейінгі кезең.

10.1 Конфликттің алдын ала жағдайы

Конфликттің алдын ала жағдайы – бұл мүмкіндік, конфликттің әрекеттігі емес, бос жерден шығатын емес, ақырындап пайда болатын оның дамуы мен қарсыпікірін шақыратын мер. Бұлар шындыққа қайшы, қарамақайшылыққа алып келетін, басында жасырын латентті болады. Сондықтан мұны көбінесе латентті конфликт деп атайды. Біз оларды конфликттің алдын ала болған жағдай дейміз.

Конфликттің алдын ала жағдайында конфликттегі болашақ оппонентті әрекеттері мен тіпті қарсыпікірде болса да мойындамайды.

Мысалы, жұмысшыларға артық уақыт үшін қаражат төленбейді. Әкімшілік, әдеттегідей, бір айласын дәлелін табуға тырысады, уақытша себептер. Олар, а тыңдатып, ал жұмысшылар сеніп үміттенеді, бүгін емес ертең жалақылары берілетіндеріне. Конфликт әлі пайда болған жоқ, жұмысшылар көтеріліп жатқан жоқ, бірақ «жарылыс» кейіпте жағымсыз күйде жалпы пікірлес, жағымсыз эмоция, өз міндеттері үшін күресуге дайын.

Конфликттің алдын ала жағдайының сипаттамасы, осындай жағдайда сипатталады, олар конфликттің тууына анық мүмкіндік береді. Бірақ оны бір «ымыраға» келіп шешуге де болады, конфликтсіз жолмен, конфликттің алдын ала нәтижені ойлап жағдайдың сапасын жоғары дегендегі шартымен құтылу.

Конфликттің себебін түсіну

Конфликттің алдын ала потенциалдық конфликттің себебін түсіну сәйкес келуі де келмеуі де мүмкін есте сақтау. Конфликтте себебі шындық болса түсініп ымыраға келу оңайырақ, егер себебі шындыққа жанаспаса конфликт өршіп кетуі ғажап емес. Расында да, мысалы, қоғамға жаңа келген жұмыскердің девиантты мінезді болса араларында бір түсінбестік болады, басқа қоғамнан келгендіктен салты қағидалары жұмыскерлер арасында түсініксіз болады. Жалпы зерртеу келесі екі экспериментте қосылады (См: Sherif M6 harvev D6 while B7 Experimental study7 – Norman6 1954)

Бірінші экспериментте екі топ пайда болған – «Бульдогтер» мен «Қызыл сайтандар» араларында жағымсыз жағдайлар туындаған. Екі топтың арасынан сот төрешісі «Бульдог» тобын таңдап алды. Аз уақыт ішінде спорттық күрестің атмосферасы алауыздық пен ашушандық туады. Ал кеште (жарастыруларын атап өтуіне) «Қызыл сайтандар» тобын дәм татуы, «Бульдогтарға» қарағанда жақсырақ өтті.

Осыдан кейін, экспериментаторлар топтар арасына араласуға мәжбүр болды, бірақ олардың қастықтары сақталыпты, бірақ сондағы жігіттер өз жағымсыз эмоцияларын көрсетіп – нан лақтырып бір біріне, бір бірін жаман атап және т.б. Бұл оқиға экспериментаторларға жақсы дерек болды, осыдан кейін конфликттің нақты себебі, топ арасындағы конфликт *жалғасып сақталуда*. Қатықтары өз өзінен жоғалып кетпейді, ештеңеге қарамастан эмоциялары әшкерә болды.

Бір жылдан сон тағы басқа топ арасында эксперимент жүргізілді. Бірінші эксперименттегідей топ арасында қастық туындады. Оны жақсы жолмен шешудің өзі де көмек бермеді. Содан жұмылдырылған күшті, екі топты қосылуын талап етіп бір атап өту үшін: сугартқыштың «қирату» себебін іздестіріп, қызықты фильмге ақша жинап, көтерілуге амал жасап сынған грузавиктің жетегінде. Нәтижесінде бірікен әрекетте, ынтымақтастық «біз» және «олар» арасында өшіп қастықтары топарасындағы жасырын түрде болды.

Ең бірінші бұл Батыста жасалынған эксперимент, нәтижесінде қоғам әрекеті топ арасында немесе қоғамда жағымсыз эмоцияларын топтық әрекеттестікте шығара алады.

10.2 Ашық конфликт

Конфликттің қарсы пікірлесте алдын алу мүмкіндігі болса егер асқынып кеткен жағдайда конфликттің алдын алу *ашық конфликтке* өтіп кетеді. Қолдағысы тайталаста әлбетте барлығына мәлім болады. Қайшылықтың сондай бір кезі оны тіпті жасыруға мүмкін болмай қалады. Бұлар жақсы әрекеттесудің ықпалына әсер ететін факторға айналады, әр жақтың өз ынтасын ашып сақтауға тырысады.

Бұл конфликт ісін қарау кезінде оппонент үшінші жаққа өтуді ойлыстыра бастайды, сот үкіметіне қорғану үшін өзінің ынтасына көз жеткізу үшін. Әр бір субъект материалдық, саясаттық, қаржы, үкіметті өздеріне назар аудару үшін басқаға көп қысым түсіруге тырысады. Тек «рұқсат етілгендер» ғана емес жалпықабылдағандар, жәнеде «лас» заттарда, оппоненттің қолдану технологиясының қысымы, осы сәттен бастап «қарсылас» емес «жау» болып саналады.

Бұрын болған Ресей Мемлекетінің Думасы 1999 жылғы СМИ мен әр түрлі қарсы тайталас болған оқиғаны еске түсірсек жеткілікті, кандидат депутаттарының құлағына әр түрлі лас тәуелділіктері, ауқымды ақпараттар жеткізіліп отырды.

Конфликттің ашық түрі соңы мәлім болуда, екі жақтың бір артқа шегінбей, ымыраға келмеулері, қарсылықтары, өз ынталарын мақұлдауы, қарсылықтарын басым болмаулары сірә.

Конфликттің екінші этапы осындай сипатта. Бірақта мұның ішіндегі – ашық кезенді ішкі этапқа бөлуге болады, әртүрлі жағымсыз дәрежелерді сипаттайтын, сол конфликттің мағынасы: 1) жанжал, 2) эскалациялық және 3) конфликттің орындалуы.

Жанжал

Жасырын латентті конфликтке оту жағдайы ашық қайшылықтағы нәтижеге немесе басқа жанжалға (лат. тіл аударғанда *incidens* – оқиға, болып қалу). *Жанжал* – оқиға, екі жақтағы тайталасты ынталандырады. Жанжал конфликттің себебімен айыруы. *Себеп* – бұл нақты оқиғаға, конфликттің бастапқы әрекетіне зат ретінде қызмет етеді. Бұл жағдайда кенеттен пайда болуы мүмкін, әдейіпте пайда болуы мүмкін, бірақ әліде конфликттің себебі жоқ. Мұның жанжалдан айырмашылығы – оның бастамасы конфликт болып табылады.

Мысалы, Сараевтік өлтірушілі – өлтірушіліктің мұрагері Австро – Венгердегі Фрац Фердинан мен оның әйелі, 1914 жылы 28 маусымда ісі қаралған (жаңа стильмен) Сараев қаласында Австро-Венгр себеп ретінде Бірінші дүние жүзілік соғыстың шиеленісуі болды. 1914 жылы 15 шілдеде Австро-Венгрия қысымымен тікелей Германия елі Сербияға соғыс жариялады. Ал Германияның тікелей басып кіруі 1939 жылдың 1 қыркүйегінде Польша – себеп болып, ал жанжал екінші дүниежүзілік соғысқа куәлік береді. Жанжал екі жақты да *нақты* бөледі, «өздерінің» және «өзгелердің» бөлінуі, достар мен қастар, одақтастар мен қарсыластар. Осыдан кейін жанжал анық бола түседі, «кімнің кім екені», немесе бетперделері шешілген. Бірақ анық күшті оппонент соңына дейін белгісіз және түсініксіз, осы немесе басқа конфликтке қатысушы тайталаста кім ұзаққа дейін баратыны мәлім. Және бұл ресурстың шынай анықтамалық күші (материалдық, қаражаттық, психикалық, ақпараттық және т.б) бастапқы конфликттің дамуына маңызды факторды қолданады.

Мұндай жағдайда конфликт дамуының элементі осы дәрежеде болады: «зерттеп білу», оппоненттің шынайы мүмкіндігімен ниеті жайлы ақпарат алу, одақтарды іздеп жіне қосымша күшті өзжағына назар аудару. Қанша жанжалдағы қайшылықты және жергілікті мінез, конфликтке қатысушының шамасын көрсету.

Бірақта жанжалдан кейін конфликт субъект арасынан *ымыраға* кліп шешілуі де мүмкін. Бұл мүмкіндікті жалпы пайдаланып қалу жолы.

Пысықтауға арналған сұрақтар:

1. *Конфликттің алдын ала жағдайы?*
2. *Жанжал.*

3. Ашық конфликтке сипаттама беріңіз.

4. Конфликттің туындау себептері?

§ 11. Ұйымдағы конфликт

Қоғам біртұтас білім беру сияқты экономикалық, әлеуметтік, саясаттық, рухани, туыстық күрделі қатынастар жүйесімен ерекшеленеді. Мұның негізінде адамдардың қызығушылықтары мен қажеттіліктері жатыр. Осы қажеттіліктер мен қызығушылықтар, мақсаттарды жүзеге асыруда кедергілер болып жатса, ол адамдар арасындағы және олардың әлеуметтік топтары арасындағы кризистік жағдайға, яғни конфликтіге әкеледі.

Кризистік жағдай қатарында маңызды орынды ұйымдағы конфликт алады.

Ұйым-бұл тек өндірістік-технологиялық адамдар бірігуі емес. Сонымен қатар, өндіріс дамуына өз үлестерін қосып жүрген, әлеуметтік-экономикалық мәселелерді шешуде белсенді қатысып жүрген еңбекші ұжымы. Ұйым-индивидтердің белгілі бір байланыстар мен қарым-қатынасының ерекше түрімен біріккен адамдар типі.

Қоғамда ұйымдардың бірнеше типі бар: кәсіпорын, мекеме, университет, институт, қаржылық структура, қоғамдық ұйымдар (мысалы, қоғамдық партиялар, профсоюз және т.б.) ассоциативті ұйымдар (мысалы, отбасы). Ұйымдар бірнеше бөлімдерден құралған структуралардан тұрады: цех, ауысым, жекелеген қызмет, бригада және т.б. Бұл адамның өзгелермен қарым-қатынасқа түсетін әлеуметтік ортасы ретінде бірінші орынды иеленеді.

Ұйымдар әртүрлі функцияларлы орындайды және бір-бірінен мүшелерінің қызметі, ұйымның ұйымдасушылық деңгейі, құрам саны арқылы ерекшеленеді.

Қоғамның маңызды ұяшығы ретінде ұйым әртүрлі арнайы қызметтердегі адамдардың іс-әрекеттерін және бірегей еңбек процесін біріктіреді, ол тек өндірістік мәселелерді шешіп қана қоймай, ұйым мүшелерінің дамуына жағдай жасайды. Ауызекі қарым-қатынас ортасында адамдар арасында пікірлер қалыптасып, дағдылар қуатталып, жұмысшылардың қоғамдық беделдері бекиді.

Өзара байланыс пен қарым-қатынас өндірістік қызмет негізінде ғана емес сонымен қатар, өмірдің шынайы жағдайларында қалыптасады: саяси, психологиялық, рухани және т.б. Адамдарды ортақ қызығушылықтар, идеялар, мақсаттар, адамдық нормалар мен принциптер біріктіреді. Алайда, еңбек ұжымының ынтымақтылығында конфликттік жағдайларда кездеседі.

11.1. Ұйымдағы конфликт өзгешелігі

Ұйымдағы конфликт-бұл өндірістік сұрақтарды шешу процесіндегі адамдар пікірі мен қызығушылықтарының қарама-қайшылығын көрсететін ашық формасы.

Әлеуметтік кернеулік

Ұйымдағы конфликттің бастаушысы ұйымдағы әлеуметтік кернеулік болып табылады. Әлеуметтік кернеуліктің бірнеше белгілерін атап көрсетуге болады.

1) Әлеуметтік кернеулік шынайы өмірде - еңбектің ұжымының мүшесінің көпшілігімен айқын әлеуметтік әділдіктің ұстанымының бұзушылығында және жағдайдан конфликттің қай түрі болмасын, жол табуы ретінде қаралады.

2) Әлеуметтік кернеулік өзімен бірге әлеуметтік қатынастың объективті мінезімен және субъективті мінезбен қайшылығын ұсынады.

3) Әлеуметтік кернеулік-бұл қалыпты қарым-қатынастың бұзылуы және қатысушылардың өзара әрекетінің адекватты емес функциясы.

Әлеуметтік кернеуліктің еңбек ұжымында көрінуінің екі факторы бар: ішкі және сыртқы.

1. Ішкі факторларға:

*жетекшінің ұжым алдындағы уәдесін орындамауы және жағдайдың мән-жайын түсіндіруден бас тарту;

*еңбек ұжымы мүшелерінің табысты болуының мүмкін еместігі;

*заттық уайымның айқын нәтижесінің болмағандығы туралы, жұмыскерлердің еңбектік, тұрмыстық және демалысын жақсарту шарттарының болмауы;

*жұмысшылардың материалдық игіліктері мен еңбек ақысы қорының конфронтациясы;

*жұмысшылардың пікірі мен көзқарастарына карамастан, инновацияның енгізілуі;

*бейресми көшбасшылардың азғынды қызметі;

2. Сыртқы факторлар.

*елдегі дестабилизациялық жағдай, түрлі саяси топтардың қақтығысы;

*азық-түлікке және қажетті тауарларға деген өткір тапшылық;

*жаңа заңдардағы әлеуметтік жеңілдіктерге деген қиянат;

*еңбек ұжымы мүшелерінің әлеуметтік қорғанысы мен қызығушылығының әлсіздігі;

*адал еңбекті қамтамасыз ету, жеке азаматтың заңсыз баюшылығы.

Ұйымдағы конфликтіге ұласқан әлеуметтік кернеуліктің өршуі, конфликтіден шығудың адекватты шешімі арқасында шешілуі мүмкін.

Ұйымдағы қызығушылықтардың арақатынасы

Конфликт жеке және ортақ мүдделердің тайталасуынан, ұйымда дамиды. Қызығушылық арақатынасы төмендегідей көрінуі мүмкін:

1) қызығушылықтың бір бағыттылығы;

2) қызығушылық бағытының айырмасы, біреуге пайдалы, біреуге пайдасыз;

3) қызығушылық бағыттарының қарама-қайшылығы-субъект өз қажеттіліктерін қанағаттандыру мақсатында қарсы бағытта қозғалуы керек;

Ұйымда әртүрлі қызметтегі адамдар өздерінің объективті қызығушылықтарын және олардың қайшылықтарын сезінуі де сезінбеулері де мүмкін. Тек сезілген қызығушылықтар ғана жұмысшының әлеуметтік әрекеттерінің қайнар көзі бола алады. Бұл сезіну ұйымдағы өмірлік тәжірибе нәтижесінде, туындаған қызығушылықтардың қайшылықтарын ерте сезіну нәтижесінде болады. Алайда қызығушылықтардың қайшылығы автоматты түрде конфликтіге әкелмейді. Конфликт-қызығушылық қайшылықтарының ашық түрдегі формасы.

Конфликт шынайы объективтік қызығушылықтардың қайшылығымен бірге, иллюзиялы елестетулер негізінен туындайды. Қатысушылардың қызығушылық ерекшеліктерін оның қайшылығы ретінде қабылдауы конфликтінің жасанды түріне әкеп соғады.

Ильин В.И. Ұйымдағы конфликт структурасы // Әлеуметтік конфликт 1999,

Конфликт типі және оның қатысушылары

Конфликтке анализ жасай отырып, оның негізіне қандай әрекет жататынын түсінуге болады. Конфликт қатысушыларының иррационалды типі есеп, ықтимал ұтыстың немесе шығынның ара қатынасын теріске шығара отырып, әрекет етеді. Бұл типтің мысалы-мылқау ереуілдер. Олардың салдарынан сезім- мүдделермен түйіспейді және тіпті әбден оларға қарама-қарсы болуы мүмкін.

Конфликтінің рационалды тип қатысушылары мүмкін болатын ұтыс , жеңіске немесе жеңіліс арақатынасын есепке алады. Мұндай конфликт табыстың биік мүмкіндігіне көндіруден басталады.

Ұйымдағы конфликтінің субъект немесе жақтары ретінде жеке сонымен қатар, ресми беттерде қатысады (мекеме және ұйым өкілдері), жекелеген қызметкерлер мен тұтас топтар.

Конфликтіге қатысу жақтары түрлі деңгейде болуы мүмкін; конфликтінің қарсы әрекеттіне дейін , конфликтінің жүрісіне әсер. Осы негізінде бөлінеді;

1) негізгі қатысушылар; 2) қолдау көрсету топтары; 3) басқа да қатысушылар;

Негізгі ұатысушылар-бұл қарама-қарсы жақ. Олардың пікірлері үйлесімсіз және бір-біріне қарама-қарсы бағытталған.

Топтық қолдау-айталық, қосалқы рольдегі конфликт қатысушылары. Олар:

-конфликтіге әсер ете отырып, өз пікірлерін айтуы;

-зұлым ойлар және өзара күреске ықпал жасамау;

-кеңестері, көмек немесе басқада әрекеттері арқылы конфликт дамуына әрекеттесу;

-конфликтті және оның дамуын жоспарлап, конфликт ұйымдастырушысы болу; Олар конфликттінің тәуелсіз қатысушылары ретінде қатыса алады (мысалы, стачкомдар)

Басқа қатысушыларға дәнекерлер және судиялар кіреді. Бұлар катал нейтральді жақтар. Олар конфликттіні алдын-алуға, тоқтатуға немесе шешуге ұмтылады.

Ішкі конфликттер. Ішкі ортамен конфликт

Ұйымдарда: 1) ішкі конфликттер және 2) сыртқы ортамен конфликттер болады.

1. Ішкі конфликттер ұйым ішінде болады және бекітілген нормалар мен келісімдер арқылы шешіледі. Мұндай конфликттерге:

1) индивидтер арасындағы конфликт-қызметкерлердің жеке мақсаттарының қайшылығы. Мұндай конфликт мысалына жетекшінің авторитарлы стиль қолдануы және қол астындағыларды инициативаға және шығармашылыққа итермелеуі жатады.

2) Топішілік конфликт-топ ішіндегі бақталас қызметкерлер немесе «Бөлім иерархиясы ма немесе мекеме маңызды ма?» сұрағы бойынша жетекшілер бөлімдері арасында. Мұнда көбінесе амбиция, карьерлік мақсаттарға байланысты аралас мотивациялар туындайды.

3) Топаралық конфликт-мысалы, мекеме қожайындар арасындағы конфликт. Бұл жағдай жеке меншіктің билік органдары мен немесе жеке өкілдермен бөлісте болса, қиынға соғады.

2. Сыртқы ортамен конфликт –көп жағдайда жетекшілер және мекеме иелерімен олардың бәсекелестері, тұтынушылар, жеткізушілер, жеке профсоюздар арасындағы конфликт.

Конфликттік жағдайлар және конфликттік әрекеттер. Ұйымдарда конфликт конфликттік жағдайлардан туындайды. Конфликт жағдайы конфликт ұғымымен сипатталмайды, ол негізгі шынайы конфликттінің туындауына түрткі болады.

Ал басқа конфликттік жағдайларда адамдардың әлеуметтік-экономикалық, рухани және адамдардың басқада катынастары қаралады.

Ұйымдардағы конфликттік жағдайлардың белгілері мынадай болуы мүмкін:

-ресми және бейресми жағдайда жеке тұлғаның ар-намысын қорлау;

-бейресми жетекшілердің билік жүргізуі;

-ұйым мүшелеріне қатысты негативті пікірлер, сөздік және физикалық қорлау;

-тұйықтық, немқұрайлылық, жекелену, жекелеген жұмысшылардың сергексіздігі.

Конфликттік жағдай екі жақтың әрекеттерінің конфликтіге ұласуынан пайда болады.

Ол әрекеттер:

1) сыртқы әрекеттік акт және 2) қарама-қарсы жақ әрекеті

Конфликттік әрекеттер-қарсы жақтың мақсатына жетуіне тікелей және қосымша бағытталған әрекеттер. Олар конфликт фонна тікелей әсер етеді: конфликт жағдайын қиындатады.

Ұйымдағы конфликттік жағдайдың туындауына әсер ететін шарттар:

*еңбек ұжымында сақталып қойған теріс әдет-ғұрыптар;

*жетекшінің қол астындағыларына деген сенімсіздігі;

*бір еңбек қызметкерінің екіншісі қызметкерге деген теріс қарым-қатынасы;

*шектен тыс шыдамдылық көрсеткен адамға деген түсіністік қатынасы;

*ұйымдағы жетекшінің қанағатсыздану, талапшылдығын көрсететін формальді емес микротоптардың болуы, тұлғааралық антипатияның көрініс беруі.

Бұл материалдық құндылықтар өндіретін кіші өндіріс салаларында, бригадада, ауысымдарда, өндірістің негізгі мәселелері шешіледі.

Конфликт сырттан көрініс беріп тұратындықтан, ол практикалық түрде көрініп тұрады: ұжымдағы жоғары алаңдықтың болуы, жұмыс қабілетінің төмендеуі, өндірістік-қаржылық көрсеткіштердің құлдырауы, дәнекерлер мен тұтынушылармен арақатынас және т.б.

Ұйымдағы конфликт қызығушылықтың, әрекет нормаларының, адам құндылықтарының қайшылығының нәтижесі. Осылардың ішінде келесі қайшылықтар типін көрсетуге болады: ұйымдық, өндірістік, іскерлік, инновациялық.

Сонымен бірге, ұйымдағы конфликттік жағдайладың негізгі типтерін бөлуге болады:

- ұйымдық;
- өндірістік;
- еңбектік;
- инновациялық;

11.2. Ұйымдық конфликт

Ұйымдық конфликт – қызығушылық, әрекет нормаларының және құндылық ориентациясы негізінде туындаған конфликт қатысушыларының қарама-қарсы әрекеттерінің қақтығысы. Олар формальді ұйымдық бастамалардан және ұжым мүшелерінің шынайы әрекеттерінен үйлесімді болмауынан туындайды. Мұндай келіспеушіліктер болу себептері:

1) жұмысшының ұйым тарапынан қойылатын талаптарды теріске шығаруы. Мысалы, өз қызметін дұрыс атқармауы, еңбектік және орындаушылық дисциплинаны бұзуы;

2) жұмысшыға қойылатын талаптың қарама-қайшылығы, және нақтылы еместігі; Мысалы, міндеттер нұсқасының төмен сапасы, міндеттік қызметтерді нақтылы жарияламау конфликтіге әкелуі мүмкін.

3) Қызметтік, функционалдық міндеттер болғанда, оны орындау еңбек процесінде қатысушылар арасында конфликт тудырады. Мысалы, ревизор, нормалау, бағалау, бақылау функцияларын орындау.

Ұйымдық конфликттер бірінші кезекте ұйымдастырушылық және қызмет шарттарына қатысты мәселелерден тұрады. Бұл жерде жағдайды құрал-жабдық жағдайы, документациялау мен жоспарлау, норма және бағалау, еңбек ақы және сыйақы, «үздік», «нашар» бағаларының әділеттілігі, тапсырмаларды бөлу, адамдардың еңбек дәрежесінің алға ілгерілеуі және жоғарылауы шешеді.

Қазіргі кезде ұйым біртұтас қоғам ретінде, кризистік жағдайдан шығып, өз өсуінің жаңа фазасына-даму фазасына өтуде. Ұйымдағы интенсификациялық даму, соның ішінде өндірістік, әртүрлі күштердің өзара әрекеттесуінің жоғарғы деңгейіне шартталуы мүмкін. Бұл бірінші кезекте конфликт базасының кең таралуына әкеледі.

Ұйымдық конфликттер ізденісінде конфликт ұйымдық конфликт типін қабылдауы мүмкін. Кез-келген ұйымның дамуы үшін мұндай конфликт міндетті болып саналады. Мұндай конфликттер ұйымның ескірген формалары, ұжым алдындағы тапсырмалардың үйлесімсіздігінен болады. Олардың субъект қатарына қызметкерлер тобы, жекелеген тұлғалар, сонымен қатар администрация өкілдері кіреді. Телефон аппараты зауыты ұйымындағы конфликт бүгінгі еңбек ұжымы алдында тұрған қиындатылған тапсырма мен, және кешегі күннің ұйымдық формаларының үйлеспеуінен айқын көрінген. Конфликт алдын алу шаралары оған талап сапасын, ұйым структурасын жандандыруға мүмкіндік берді.

Кәсіпорынның жекешелендіру- үдерісінің дамуы адамзаттық нарықтық экономикаға ұйымдық құқықтық формаларға айналады. Кез келген орган оның басқарылуы, жұмысын

қамтамасыз ету және оның өзге кәсіпорындармен қатынасын, мемлекеттік және азаматтық нысандарды қалыптастырады.

Акционерлік қоғамда шаруашылықты жүргізу құқығы жетекшіге байланысты (жетекші ретінде бас директор, орындаушы директор, президент болуы мүмкін). Мұнда өкілеттілік және басқару қызығушылықтары және акционерлік қоғам директорларының кеңесі тоғысуында қайшылықтар кездесуі мүмкін. Айтылған қайшылықтар конфликт туындауына себепкер бола алады.

Мұндай конфликт туындауына себептер ретінде;

-директорлар кеңесі және басқару стиль мүшелерінің және жоғары ұйым басқаруының әдістері бағалауларының айырмашылықтары;

-басқару мен ішкі өндірістік қызметке байланысты көзқарастардың келіспеуі;

-басқару және өндірістік көзқарастардың жасанды келіспеушілігі;

-басқару және территориалды басқару ұйымдарының көзқарастарының келіспеуі.

Мұның нәтижесінде аудан мұқтаждығына төлемге ұжым өндірген мекемелерге, және әдістерге байланысты басқару мүшелер позициясында келіспеушіліктер туындатады.

Ұйымдағы басқару процесінде жетекші мен оның орынбасары арасында конфликт болады. Бұл конфликттер ұжымға немесе конфликтіге түсушілердің еңбек ұжымы арасында белгіленген тіректеріне тез ауысады. Бұл жерде жетекшімен оның орынбасарының басқару стильдері аса маңызды орынға ие. Конфликтілі жағдай туғызбас үшін олардың қызметіндегі келісілген жағдай, ол-мысалы, жетекшіде-демократиялық стиль, ал орынбасарда демократиялық немесе авторитарлы басқару стильінің болуы. Көбінесе конфликт басқару стилдерінің үйлесімсіздігінен, «Бөлім иерархиясы ма әлде ұйым маңызды ма?» принципі бойынша болады. Бұл жағдайда амбицияға, карьерлік мақсаттарға байланысты аралас мотивация бақыланады. Еңбек ұжымының жұмысын қамтамасыз ете отырып, жетекші мен орынбасар бірін-бірі толықтырып отыруы керек.

11.3.Өндірістік конфликттер

Өндірістік конфликт - өндірістік қатынастағы еңбек ұжымы қатынасының ашық спецификалық формасы.

Өндірістік конфликттер барлық деңгейде өмір сүреді. Өндірістік конфликтінің типтерін келесіден көруге болады;

1)кіші өндірістік топтардың ішкі конфликттері (топ ішілік конфликт)

*қатардағы жұмысшылар арасындағы конфликт;

*жетекші мен кол астындағы жұмыскерлер арасындағы конфликт;

*түрлі жас квалификациясы арасындағы жұмысшылар арасындағы конфликт;

2)кіші өндіріс топтары арасындағы конфликт (топ ішілік конфликт)

3)өндірістік топ арасындағы және административті-басқару аппараты арасындағы конфликт;

4)мекеме жетекшілері арасындағы конфликт. Ол кіші топтарда (бригада, бөлімдерде) ортақ қызметтегі адамдар арасында болады. Олар үшін ортақ қызығушылықтар мен мақсаттар, ішкі функция мен роль маңызды.

Топ ішілік конфликттер

1.Қатардағы жұмысшылар арасындағы конфликт - бір бөлімде біртекті жұмыс атқаратын, алайда қызмет саласында жоғарылауды және жоғары еңбек ақыны алуды қалайтын жұмысшылар арасындағы конфликт. Мысалы, өз жетекшісінің назарын өзіне бөлу үшін бір бөлім жұмысшылары бәсекелестікке түседі. Ішкі қатынаста жұмысшы арасындағы қатынас әлсіз көрінеді. Бірақ тереңде олар бір-біріне «қауіпті соққы» жасауға даяр. Олардың арасындағы күрес бүркемелі, яғни, жіңішке ишаралар, өзі жайлы жағымды көзқарас тудыру, кек, кекшілдік көрсету секілді түрлі әдістер қолданады. Конфликт туындауының негізі қызметкерлердің көзқарастарының үйлеспеуі болады.

Ортақ еңбек әрекетінде жұмысшылардың жеке мақсатқа ұмтылуына кедергі жасайтын конфликт түрлерін бөліп қарастыруға болады, мысалы, өндірістік тапсырмаларды бөлуге қатысты (тиімді-тиімсіз), еңбек демалысын, сыйақы бөлуге байланысты наразылық және т.б.

Кіші топ мүшелерін ұжым нормаларына сай қабылдамағандықтан да конфликт туындауы мүмкін. Өйткені еңбек ақы барлық қызметкерлердің сәтті жұмыс атқаруына тәуелді. Бір қызметкердің еңбек дисциплинасын бұзуы еңбек ұжымындағы бүкіл қызметкерлердің сыйақыдан айырылуына және конфликт тууына себепкер болады.

2. Жетекші мен қол астындағы жұмысшылар арасындағы конфликт-мұның негізінде міндеттерді анықтау, рольдерді бөлу қатынастары жатыр. Кіші топтарда жетекші ядро және қатардағы жұмысшылар бар. Егер ұжым мүшелері арасында өзара түсіністік қатынасы орнаса, онда бұл топтың үйлесімді дамуына әсер етеді. Алайда олардың арасында жеке тұлғалық ерекшеліктерге байланысты конфликт туындауы мүмкін. Бірінші кезекте бұл бағынушылық мәселелеріне байланысты. Тұлғаның авторитарлы типін ұстанатын жұмысшылардың, өзгелерге бағынуы қиынға түседі. Қатал, өр жетекшімен олар тек сырттай ғана бағынышты болады. Осындай тип адамдары конфликттің қайнар көзі болады.

Ұйым қызметіне әсер ететін факторлардың бірі – ол жетекшімен оның қол астындағы жұмысшылардың өзара қарым-қатынасы. Ол материалды және рухани құндылықтар туатын, негізгі өндірістік мәселелер шешілетін кіші топтарда көрінеді. Дәл осы жерде конфликттік жағдайлар және конфликт туындайды. Бұл жетекші мен қол астындағы жұмысшылардың өткізу әдістерінің, мақсаттардың, көзқарастардың, әлеуметтік болжамдарының үйлеспеуінен болады. Жетекші қол астындағылардың өндірістік қызметінің сәтті болуын қамтамасыз етпейді, олардың жұмысының ритмі бұзылады, және бұл жұмысшылардың еңбек ақысының әсерін тигізеді. Жұмысшы өз қалағанын ала алмағандықтан, қанағаттанусыздық пайда болады. Бұл жағдай конфликт ықтималдығын жоғарылатады.

Қалыпты өмірде жетекші мен оған қарастылардың арасында конфликтіге ұласатын шиеленісті жағдайлар болады. Мысалы, мекеме жетекшісінің талабы бойынша, алайда өз ұятының қарама-қарсылығына байланысты бөлім меңгерушісі бір қызметкерді жұмыстан шығаруға міндетті. Бұл жерде мәселені шешудің екі жолы бара алайда екеуінің де соңы негативті. Жетекші мен оған қарастылардың конфликтілі жағдайы айқын көрініп тұр.

Қақтығыс пен шиеленіс жетекшінің басқару стилінің үйлеспеуінен де болуы мүмкін. Мысалы, жеке қызығушылықтар мен мақсаттарға бағдарланған ұйымға, талапшыл, әлеуметтік-құндылықтарға бағдарланған жетекшінің келуі.

Өзінің қызметтік беделімен байқалған жетекші ұйым қызметкерлер алдына оңай емес тапсырмалар қоюы да мүмкін. Оны орындау ұйым еңбегін, біраз күш жігерін талап етеді. Мұндай жағдайды жұмысшылардың бірден түсініп, тез икемделе алуы екіталай. Ұйымның кейбір бөлігі ескі бағытымен жұмыс істеп, ұйым алдына қойылған тапсырманы орындауға кедергі жасауы мүмкін. Тез икемделуге қабілетсіздік шиеленіс туғызады. Жаңа келген жетекші қызметкерлерді білмейді және сенбейді, сондықтан қатал дисциплина керек деп шешеді. Мұндай шешімге қызметкерлер қарсылықтарын білдіріп, одан да төмен жұмыс деңгейін көрсетеді. Бірақ қатал қадағалау да мәселені шеше алмайды. Соңында қызметкерлердің өз міндеттеріне деген немқұрайлылық қатал дисциплинаға және немқұрайлылық пен қайшылыққа әкелді. Жетекшінің қызметкерлерден өзін жоғары санауы жұмыскерлердің қас күйте болуына ықпал етті. Білімді және тәжірибелі жетекші барлық жағдайдың басқарылуын өз қолына алып, қалыпты қарым-қатынас орнатып, конфликт алдын алуға тырысады.

Жетекші стилі ұжымның даму деңгейіне сай болуы керек. Ұжымда қалыпты ахуалдың болуы үшін жетекшінің официалді позициясы топтың официалді емес құрылымымен қарама-қайшы келмеуі керек. Оның қызметі қызметкерлер қойған

талаптарды қанағаттандыру керек. Бұл жерде маңызды орынды бақылау орындаушылығын сауатты қою болып саналады. Әркім өз міндетінің талабын, көлем және сапасын, мерзімі мен бақылау түрін білуі қажет. Ең үздік бақылау-өзіне қарастының жұмысына деген систематикалық назар. Үздік және сапалы атқарылған жұмыс жетекші атынан белгіленуі керек. Жақсы сөздің әрқашанда бәрінен де жоғары бағаланатынын ескере кету керек. Критикалық ескертулер және оны оған жеткізу ережелері қызметкердің жеке ерекшеліктеріне байланысты таңдалуы қажет. Жетекші төмендегі ережелерді ескеруі керек:

-бірінші ескерту өзгелердің қатысуынсыз, абыройына нұқсан келмейтіндей жеке айтылады;

-оппонент көзқарасын бірден теріске шығармай, түсінуге тырысу;

-өзіне қарасты жұмысшының қателігін және қате қадамын тез және табанды мойындату керек;

Ұйымдағы конфликт жетекші мен оған қарастылардың алдына қойылған тапсырмаларды әртүрлі және түрлі көзқарастарда қабылдауынан болады.

Құрастырушы бюро жетекшісімен жұмысшылары арасында пайда болған конфликт інің мәні: өндірістегі стенд агрегаттарын сынақтан өткізу маңызды, бірақ олардың мерзімі қысаң. Жетекші тек маңызды түйіндерді ғана сынақтан өткізу туралы шешім қабылдады, алайда бұл шешімге құрастыру бюросының қызметкерлері наразы болды. Құрастыру бюросының қызметкерлері барлық шарттар мен талаптардан мәлім болғанда, мұндай конфликтілі жағдай туындамас еді.

Жетекші ұжымдағы өзара қатынасты реттеуге шақырды. Нарықтық экономикаға ауысу шартында жетекшінің жетістігі оның іскерлік және жеке қасиеттерінің даму деңгейімен, келісімге келу қабілетімен, тұлғааралық конфликттерді алдын алу деңгейімен сипатталады. Жетекшінің этикалық нормаларымен, өзіне қарастылармен тіл табыса алуы қол астындағылармен өзара әрекеті ұжым табысы мен өзінің жеке жетістігіне себепші болады. Жетекші мәмілегерлік басқару әдістерінде жұмсақтық, кірпияз және келісімге келу өнері сияқты сапаларды өз бойында дамыта білуі керек.

Жетекші мен оған қарастылардың конфликтіге түсуіне себепкер болатын бірнеше факторлар бар;

-жақтардың өзара араздығы;

-қоғамдық және жеке көзқарастар бірлігінің бұзылуы;

-заңнама ережелерінің теріске шығарылуы;

-моральді принциптердің сақталмауы;

-еңбектік және өндірістік дисциплина талаптарының орындалмауы;

Жетекші мен оған қарастылар арасындағы араздық түрлі жағдайлардан туындауы мүмкін: жетекшінің өз уәделерін орындамауы, қызметкерлердің ұсыныстары мен көзқарастарына деген немқұрайлылық және т.б. Жауап реакциясы ретінде-жетекшіге деген қарастылар араздығы. Мысалы, бригада жұмысшыларының тапсырысын орындау үшін демалысты кешіктіреді, бірақ, жағымды нәтиже бригада және мекеме жеткен жетістіктер қызметкерлердің көзқарастары менсінбеушілік бағасымен бағаланады.

Араздық сапасы қол астындағылар тарапынан болуы мүмкін. Бұған дисциплинаның болмауы, асаулық, жеке көзқарастырдың қоғамдық көзқарастарға қайшы келуі себеп болады. Араздық қайшылықты күшейтіп, жаңа конфликтінің туындауына әкеледі.

Нормалді тұлғааралық қатынастарды құруда жетекші анағұрлым беделді және авторитетті болып саналады. Егер жетекші өзіне қарастыларды ескермесе, олардың пікірлерімен санаспаса, конфликт пайда болады.

Бір жақтың екінші жақ талап-тілектерін қабылдамай және мұны ашық түрде айтпайтын жағдайлары да болады. Бұл көбінесе жетекші мен оған қарастылар арасында жиі кездеседі. Қарастылар жетекшісінің әрекетіне таңдана қарайды алайда қарым-қатынасты бұзғысы келмейді. Мысалы, Шарап өндірумен айналысатын фирма-шарап

өндірісі. Өндірістің бөлігі жүзеге асып, одан түскен қаржы фирма есе шотына емес, жетекшінің жеке қызығушылықтарына кетеді. Бұл қызметкерлерге белгілі болып, наразылық тудырады. Олар жетекшінің бұл қылығын қатал сөгіске алады алайда олар жетекшіше тәуелді болғандықтан, ашық түрде айта алмайды. Ашық айта алмау, критика қысымы-теріс факторлар, ұйымда конфликт тууына әкеледі.

3. Жас және түрлі квалификация жұмысшылары арасындағы конфликт. Мысалы, топта еңбек интенсивтілігі артқан жағдайда еңбек ақыны көтеру туралы конфликттер жиі кездеседі. Бірақ мұндай құрылымда жасы келген, физикалық мүмкіндіктерге шамалары келе бермейтін және еңбек интенсивтілігін көтеруге қабілетсіз егде жас адамдары жұмыс істейді. Мұндай жағдайлар топтағы әлеуметтік-психологиялық шиеленісті тудырып, адамдарды басқа жұмыс іздеуге мәжбүр етеді.

Түрлі жас топтары өкілдеріне келесі конфликт себептері тән. Мысалы, еңбек жолын жаңа бастап жатқан жастарға жіне қыздарға, еңбек ұжымында бейімделу және өзара қарым-қатынас проблема болып табылады. Тәжірибесі жоқ жас маман ұйымның заңдылықтарын және оның моральді нормаларын білмей, ұжым талаптары мен жетекші стилін білмей, конфликтіге түсуі мүмкін. Бейімделу кезеңінде қызметкерлер өндіріс талаптарын сақтамағандықтан конфликт қатысушыларына айналады. Кейіннен жаңа мәселелер туындайды. Мысалы, жаңа некеге тұрған ұжымның жас қызметкерлеріне тұрғын үй, еңбек ақы, жұмыс ауысымы мәселері тұрады. Осы қажеттіліктерді орындай алмау, перспективаның жоқтығы конфликт қайнар көзі болады.

Ал ересек жастағы қызметкерлерді мүлде басқа мәселелер толғандырады: біліктілік жоғарылату, перспективалық өрлеу және т.б. Осы мәселелердің шешімсіз қалуы, осыны жүзеге асырудағы даттар ересек жастағы қызметкерлер арасында конфликтіге әкеледі.

Топішілік конфликттер.

Топішілік конфликттер негізінде алуан себептер жатыр. Топ ішіндегі күреске ресурс түрлерін бөлу, спецификалық көзқарастар және мақсаттар, көшбасшылыққа талас болуы мүмкін.

Топішілік конфликттер топішілік байланыстар мен қатынастарды, топ ұйымшылдығын қатайтуға әсерін тигізеді. Бұл көп жағдайда топтың ішкі бірлігін және өзінің жеке билігін қатайту мақсатында жетекші тарапынан қолданылады. Топішіндегі конфликттер жағымды және жағымсыз із қалдыруы мүмкін. Жағымды жақтарына конфликтінің топішілік өзара қатынастың дамуы, топішіліе шиеленісті шешу, топішілік бірлікті нығайту, топішілік мәселерді шешуі жатады.

Ал негативті конфликттер топ мүшелерінің қарым-қатынасының төмендеуіне, жаңа топтардың құрылуына немесе тіпті, топтың бөлінуіне әкеледі. Бір мекемеде ақырғы нәтижедегі технологиялық тізбек жұмысы бойынша, өндірістік бөлім мен өткізу бөлімінің арасында конфликт орын алды. Алайда сордырлы байланыстылық орын алмады. Өндірістік бөлім өндіріс өнімін сатуға қабілетсіз деп өткізу бөліміне шағымданды. Ал өткізу бөлімі: «Сендердің өнімдерінің сапасы төмен, сондықтан оны ешкім сатып алғыфсы келмейді» деген пікір білдірді. Бұл ішкі өндіріс мәселесін көрсететін конфликт. Мәселе мынада, өндірістік бөлім негізінде аз көлемде қымбат өнім өндіреді, оның жүзеге асуы арнайы дүкендерде және арнайы қаптаманы талап етеді. Өткізу бөлімінің қызметкерлері кең көледегі өнім сатылымымен жұмысбасты болды. Әдетте сату түрлі каналдар арқылы болады. Бұл конфликтіні шешу өткізу жүйесін өзгертумен шешілді. Мұндай конфликттер өткізу және материалды-техникалық бөлімдер арасында жиі кездеседі. Мұнда кең шеңберде білімді шығармашылық адамдар (маркетинг, қаржы, психология, әлеуеттану) және қабілеттілік керек (коммуникабелділік, жұмысқа қабілеттілік, тез бейімделу, назар концентрациясы). Өкінішке орай, сату және сатып алу жөніндегі жоғары квалификациялы менеджерлер-үлкен сиректік, ал бұл қызметке үміткерлер қатары өте көп. Сондықтан маркетинг және сату бөлімдері тарапынан

«шақырылмаған мүшелер» сиректік болып табылмайды және конфликтіге жиі әкеліп соғады.

Администрация және өндіріс топтары арасындағы конфликт.

Бұл конфликт қызметкерлерді әлеуметтік қорғаудағы сұрақтарды шешудегі администрация позициясының тұрақсыздығынан болады. Кейде қате басқару шешімдері мекеме және ұжым үшін қайғылы болуы мүмкін. Администрация өкілдері инженерлі,технологиялық мәселерді шешіп қана қоймай,сонымен қатар,экономикалық және әлеуметтік мәселелерді де сауатты шешуге міндетті. Ұйым сияқты қиын құрылымды тек техникалық сауаттылыққа сүйене отырып басқару жеткіліксіз. Гуманитарлы білім, интуиция, тәжірибе керек. Басқару персоналымен қызметкерлердің өзара қарым-қатынасы тиесілі талаптарға жауап бермейтін сәттер болады. Қызметкерлер ұйымның жалпы жағдайы жөнінде ашық әрі нақты ақпарат алмайды. Мұның нәтижесінде ұйымдағы болып жатқан жағдайларға деген түсінбеушілік,сенімсіздік пайда болып,соңында жек көрушілікке ұласады.

Еңбек ұжымындағы шиеленісті жағдайлар администрация өкілдерінің алдауы себептерінен болады. Мысалы ретінде АҚ «Осинникишахтострой» болған жағдай бола алады. 1996 ж .жазында президенттік компания сайлар кезінде шахтерлік ауданда тұрғын-үй құрылысының жетістігін көрсету мақсатында бригада жұмысшыларына жекелеген үйлер үшін ғана емес,сонымен бірге жалақы қарызын төлеу туралы уәде берген. Бригада демалыссыз жұмыс істеді. Тұрғын үйді мерзімінде тапсырды. Бригада жұмысына ақы да қарызда төленбеді. Өздеріне тәуелді уәделердіде жетекшілер орындай алмады. «Адал емес ойын» көптеген ұйымдарда тамыр жайып, конфликтіге әкеледі.

Жекеменшікті бөлу,оны кәсіпкерлерге ауысытыру да күрестің күшеюіне әкеледі. Мсалы ретінде мекеме көзқарасы мен атқарушы директор арасындағы конфликт болуы мүмкін. Өзінің жеке фирмаларын басқара жүріп,атқарушы директор көп уақыты мен күш-жігерін өз фирмасына жұмсайды, ал уақытының бөлігін ғана өзінің директорлық міндетіне жұмсайды. Директорлық посты оның басқарып отырған мекемелерінің дамуына мүмкіндік береді. Ескертетін жайт, бұл көп жағдайда мемлекеттік, жеке меншіктерге қарайды.

11.4. Ұйымдағы еңбектік конфликттер

Жеке меншіктің нарыққа шығуы және экономикалық хаостың күшеюі еңбектік конфликттер тудырады.

Еңбектік конфликттер-түрлі топ арасындағы еңбектік қатынастарға қатысты көзқарас және пікірлердің қақтығысы(шарттар, мазмұны, еңбек ұйымы және оның төлем ақысы)

Ұйымдағы еңбектік конфликт былай қаралады:

1)ұйымдағы еңбектік тұрақтылықты,көзқарастарды,келіспеушіліктерді,ортақ шағымдар мен мәселелерді көрсететін топтың ішкі қатарына тікелей қоңырау;

2)өндіріс ұйымдарында және еңбектік қатынастарда оптималды тәртіп орната отырып,өзара қатынасты бақылау;

3)еңбек ұжымының дамуына қажетті этап.

Сондықтан жеке еңбектік конфликттер жұмысшы мен жұмыс беруші арасындағы талас қана емес,тұрақты еңбектік қатынастар,еңбек контрактісі кезіндегі белгіленген мерзім, ұйым немесе мекеменің кадрлік құрылымы (штат) бола алады.

Индивидуалды еңбектік конфликттер мына жағдайларға қатысты туындауы мүмкін:

- келісімсіз жұмысшыны басқа жұмысқа ауыстыру;
- жұмысшы келісімісіз оны тұрақты жұмысынан шығарып жіберу;
- еңбек ақысын кешеуілдету немес төлемеу;
- еңбек демалысын ұйымдастырмау немесе уақытын қысқарту;
- тәртіптік жаза;
- қосымша жұмыстарды қосу;

- демалыс күндері де жұмыс істеу;
- материалды шығындарды өтемеу және т.б.

Барлық таластар заң және басқада нормативті акттармен бекітілген,соның ішінде еңбек келісімі екі жақ әрекеттерімен байланысты. Жеке еңбектік конфликтінің туындауына еңбек келісімі шеңберіне кіретін әрекеттер және талаптар себеп болады.

Неге осылай болады? Бекітілген еңбек келісіміне қатысты әрекеттердің себебі неде? Осы мәселеге байланысты зерттеулерде авторлар айтуынша топтық еңбек конфликттерінің туындауы субъективті және ұйымдастырушы-шаруашылық мінездерге байланысты екендігін айтқан.

1.Субъективті мінез себептеріне қарайды:

- жұмыс берушегі немесе жалдамалы жұмысшыларға еңбек заңнамасы бойынша саналы түрде бұзушылық;

- еңбектік нормалардыбілмеу және қате түсіну;

- жұмысшылардың өз міндеттеріне деген немқұрайлығы;

- әрекет етуші заңнаманың бар немесе болмағандығы туралы жақтардың адасуы;

Конфликттік жағдайларды сонымен бірге жеке еңбектік конфликттер рухани және құқықтық сезінулер,құқықтық өнер деңгейінің адекватты еместігінен болады. Еңбектік қатынастағы субъектілердің осы ерекшеліктері өз жолдарындағы кедергі қатарына кіреді. Сонымен бірге еңбек заңнамасындағы кейбір жеткіліксіз түйткіл тұстар әсер етеді.

2. Ұйымдастырушы-шаруашылық және экономикалық тұрпаттағы себептерге;

- ұйымда жұмыс істеуге деген ,ресейдің қазіргі кризистік жағдайынан нормалді шарттардың болмауы;

- құрал-жабдықтарды,техникаларды жаңаландыру мақсатында техника жетіспеушілігі;

- еңбек күзеті деңгейіні төмендеуі;

- техника қауіпсіздігі ережелерін сақтамау;

11.5. Еңбек ұжымы және талас-тартысты мәселелерді шешудің психологиялық ерекшеліктері

Еңбек ұжымы мен мекеме қызметкерлері арасындағы талас- тартыстар мен дау-дамай. Кез келген ұжым мен мекемеде, өндіріс орындарында түрлі себептерге байланысты талас- тартыстар мен дау-дамай болып отыратындығы мәлім. Бұл мәселені психология ғылымы адамдар мен көпшілік арасындағы қарым- қатынаста психологиялық ахуалдың жағымсыз көріністері деп санап, оны өз алдына бөліп қарастырады.

Өндіріс орындарындарында ұжымдар ішінде туындап отыратын талас-тартысты, дау- дамайлы мәселелер негізінен жеке адамдардың мақсат-мүдделерінің, көзқарастары мен қалыпты жағдайлардың өзгеруіне, олардың жеке бастарының мінез- құлық ерекшеліктерінің қанағаттанбау сезімінің салдарынан туындап жатады. Ал дау- дамайлы ұжымдарда олардың іс-әрекеттерін дұрыс ұйымдастыра алмай іскерлік қасиеттерінің тоқырап қалуына әкеп соқтырады. Сөйтіп талас- тартыстың шығуы негізінен тоқырап қалуға қарсы күрес жүргізуге байлынысты екенін аңғартады. Дау-дамай әсіресе жеке адамдардың өзара жалпы тіл тауып, түсінісе алмау салдарынан шығады. Өйткені әрбір адамның даралық ерекшеліктері, көзқарастары мен өмір тәжірибесі түрліше. Сондай-ақ дау- дамай әрбір адамның өзгелерден тәуелсіз өзіндік мінез- құлқына орай бостандықты қалауы деп те түсінуіміз керек. Дегенмен, дау-дамайлардың жағымсыз, ұнамсыз жақтарымен бірге, пайдалы да ұнамды сипаттары болатынын атап айтуға тиіспіз.

Жеке адамдар мен ұжым ішіндегі талас-тартысты мәселелерді дер кезінде шешіп отыру әрбір істің алдағы кезеңдерде тиісті нәтижелер беріп, олар өмір тіршілігінде барынша пайдалы екендігін атап айтқан жөн.

Дау-дамайлы мәселелердің мән-жайын бағдарлап, оларды шешіп отыру, ең алдымен, жеке адамдар арасындағы, өзара түсіністікті орнықтыратын болса, ал ұжым атқаратын іс-

әрекеттердің онан әрі қарай жемісті жүргізілуіне де себепші болмақ. Сөйтіп адамдар арасындағы қарым-қатынас орнататын факторға айналады.

Екіншіден, дау-дамайлы мәселелердің туындау себептері анықталып, оларды болдырмаудың тиімді жолдары мен әдіс- тәсілдері белгіленеді. Үшіншіден, бұрынғы кикілжіңді қарым- қатынастардан бас тартып, енді өзгеше де тиімді қатынас орнатудың амал-тәсілдері қарастырылады. Төртіншіден, топтар мен ұжымды жаңа жағдайларға бейімдеп қарым-қатынас орнатудың әдістері негізінде адамдардың бойында бұрыннан орын алған ашу-ызасы мен кекті пікірлерін ұмытып, нақты істерді атқаруға бағдарлайды. Бесіншіден, әрбір адамның өз бойындағы қадір-қасиеті мен қабілетінің сипаттарын ашып керсетіп, оның кісілік ерекшеліктерінің беті ашылып, бойындағы күш-қуаты мен ақыл-ойының дамуына кеңінен жол ашылады. Осы орайда дау- дамайлы қарым- қатынасты жеңген жағдайда адамдардың бойынан ауыр жүк түскендей сезімде болып, күнделікті өмір мен тіршіліктен қанағаттанарлық ләззәт алады, ал талас- тартыс онан әрі жалғаса беретін болса, онда адамдардың жемісті еңбек етуіне кедергі келтіріп көңіл- күйін жабыраңқы етеді. Сондықтан адам өз өмірінде, қалайда пайдасыз талас-тартыс туғызатын жәйттерден бойын сақтай білгені барынша пайдалы болмақ.

Дау-дамайлы мәселелердің туындап, адамдар арасындағы іскерлік қатынас орнатуға кедергі жасайтын әр түрлі себептердің бар екендігі жасырын жәйт емес-ті. Сондай жәйттердің бірнеше түрлері бар. Оның бірі-өндіріс орындарындағы бастықтар мен жұмыскерлер арасындағы жоғарылы-төменді даулы мәселелер болса, ал жұмыскерлер мен қызметкерлердің өзара қарым-қатынасындағы талас-тартыстардың туындап отыруы. Мұндай талас-тартыстардың туындауы бір жағынан әр алуан іс-әрекеттер мен қызмет түрлерінің жөнге салынуына байланысты талап- тілектер болса, ал екінші жағынан өндіріс орны мен ұжым ішіндегі іс-әрекеттердің қалыпты жүргізілуіне кедергі жасайтын өсек-өтірік пен әр алуан алыпқашты пікірлерді таратумен байланысты. Істің жөні мен өнімділігін артыруға байланысты дау-дамайлар әдетте ұжымдағы байсалды түрде талас-тартысты мәселелерді көпшіліктің ашық түрде айтылатын сын мен өзара сын пікірлерін талқылау нәтижесінде шешілсе, ал өсек-аяң мен жеке бастық кикілжіңге тіректелетін талас- тартыстар ұжым ішінде іріткі тудыратын жағымсыз әрекеттер болып саналады.

Өндіріс орындары мен мекемелерде, ұжымдар мен жеке адамдар арасындағы дау-дамайдың туындауына көбінесе мынадай жәйттердің себеп болатынына көз жеткіземіз: Ұжымдар мен адамдардың топтары арасындағы мақсат-мүдделердің сәйкессіздігі олар арасындағы алауыздық; ұжым мен өндірістегі адамдарға қатысты ұйымдық құрылымның атқаратын істерінің уақыт талабына сәйкессіздігі және жұмыс стилінің ескіруі; ұжымдағы басқарушылар мен бағынушылар арасындағы үйлесіміз қарым-қатынас; адамдардың міндетті істері және олардың құқының айқынсыздығы; кейбір қызметкерлер мен жұмыскерлердің қатар атқаратын істерінің көптігі, мақсат-міндеттердің айқынсыздығы; кәсіптік іскерліктің жетімсіздігі; мамандықтың мардымсыздығы; қызметкерлердің болашақ іс-нәтижелеріне және қызмет бабында өсу жолына сенімсіздігі; жетекшілер тарапынан қарамағындағы адамдарға немқұрайды көзқарасы мен кейбір қызметкерлерге қоятын орынсыз талаптар; өзгелерге деген реніш- өкпесі мен қызғаншақтығы, күншіл пиғылы — мұның бәрі адамдарға қатысты психологиялық жәйттер екенін үнемі ескертіп отыруды қажет етеді.

Жетекші қызметкердің өз бойындағы қабілетін, мінез- құлқындағы ұнамды және ұнамсыз қылықтарын таразылап, қарамағындағы адамдарға істің жәйін ашық та, шынайы түрде айтып отыратын болса, оның ұжымдағы беделі артып, іскерлік әрекеті мен өзгелермен қарым-қатынасы нығая түсері даусыз.

Жетекшілер мен бағынушылар және адамдардың арасында кездесіп отыратын талас-тартысты мәселелердің мән- жайына жете көңіл аударып, оларды дер кезінде шешіп отыру еңбек ұжымындағы қалыпты психологиялық ахуал орнатудың басты шарты болып саналады.

Мұндай жағдайда жетекші өзінің басшылық ісін мынадай ретпен жүзеге асыруды мақсат етеді:

— дау-дамай туғызған мәселе мен оның жағдайы. Бұл жәйтті анықтауда жетекші қызметкер болған оқиғаның себептерін, оның туындауы туралы қажетті мағлұматтарды толық білуі керек;

— сол дау-дамайлы мәселенің түйінін шешіп, оны болдырмаудың тиімді амал-тәсілдерін белгілейді;

— сондай-ақ адамдар арасындағы талас-тартысты мәселенің одан әрі қарай шиеленіспеуі үшін оны барынша қысқа мерзім ішінде шешуді қарастыру қажет;

— талас-тартысты топтардың арасында туған кикілжің мен дау-дамайлы мәселелер өршіп кетпеуін тоқтату үшін жанжалдасушы жақтардың мақсатарын қанағаттандыруарлық тиімді жолдарын бірлесе отырып шешкен жемісті болары күмәнсіз және ол топтардың мақсаттарын да жүзеге асырудың адал-тәсілдерін іздестіру керек.

Басшылар мен жетекшілердің даулы мәселелерді шешуде олардың туындау себептері мен салдарын жан-жақты талдай отырып, объективті тұрғыдан шешіп отырудың нәтижелері әлдеқайда тұрақты болатындығын өмір тәжірибесі көрсетіп отыр.

Дау-дамайлы мәселелерді шешуде мынадай факторларды үнемі ескеріп отырған пайдалы болмақ:

— талас-тартысты мәселенің туындау себептері мен оған қатысушы адамдар мен топтардың пікірлерін екі жағының да ашық- айқын түрде айтып ортаға салынуы және оны шешудің тиімді жолдарын белгілеу;

— талас-тартысқа қатысушылардың өзара біріне-бірі сенімділік білдіріп, істің мән-жайын анықтауға ықыласты болуы.

Дау-дамайлы мәселені әділ түрде шешудің тиімді жолдары. Әдетте біз даулы мәселенің түйінін шешуде өзіміздің мақсат- мүддеміз бен іс-әрекетімізді қарсыластарымыздың көзқарасы тұрғысынан пайымдап түсінуге мән бере бермейміз. Сондай ерекшеліктерге жататын түсінігіміздің бірі — біз өзіміздің қылығымыз бен мінезіміз жайында теріс көзқараста болып, қарсылас адамдардың зұлымдығының құрбанына айналып отырмыз, біздің пікіріміз бен мақсатымыз дұрыс, шындық біздің жағымызда деген ойда боламыз да, ал біздің қарсыластарымыз даулы мәселені шешуге ықылас білдіріп отырған жоқ деп санап, қарсы жақтар өз көзқарастарын мақұлдаумен шектеледі де қарсыластарына жеккөрушілікпен қарайды. Сөйтіп, қарсыластар арасындағы даулы мәселенің шешілуі онан әрі қарай шиеленісе түседі. Мұндай шиелістің бұдан былайда күрделене беруі қарсылас жақтардың бірін-бірі дұшпан деп санап, өзара келісімге келе алмай ашу-ызаның қармағынан шыға алмауынан деп бағалаған дұрыс. Қарсыластар арасындағы бұл жәйт тек екі жақтың да көңіл күйі мен іс-әрекетін берекесіздікке душар етумен ғана шектелмей, жалпы ұжым ішіндегі қалыпты жағдайдың бұзылуына әкеп соқтыратын жағымсыз ахуалдың туындауына себепші болады.

Ұжыммен адамдар арасындағы талас-тартысты мәселенің байыпты шешілуіне себепші болатын тиімді тәсілдің бірі- адамдар арасындағы ашық-жарқын сөйлесіп өзара пікір алысу. Қарым-қатынас жасаудағы мұндай тәсілдің тиімді болуындағы бір жәйт- қарсыластар даулы мәселе жайында өз пікірлерін ашық айтып, көздеген мақсаттарын да білдіреді. Алайда қарсыластардың қарым-қатынасының бұл тәсілінде қалайда қарсы жақтарын кінәлап, олардың іс-әрекеті мен мінез-құлқындағы кемшіліктерін бетіне басып көрсетіп, өз айтқандарының үстем болуын көздейді. Өздері тарапынан жіберілген кемшіліктер мен олқылықтарын ортаға салып, ашық талқылаудан қорғанады. Дау-дамайлы істің түйінін шешуде қарсы жақтардың мұндай айла-тәсілдері тиісті нәтижелерге жеткізуі қиын. Өйткені талас-тартысқа түскен жақтар әр қайсысы өз пікірін қостап, бірін-бірі зейін қоя тыңдамай, даулы мәселенің байыбына бара қоймайды. Психологиялық тұрғыдан даулы мәселені шешудегі бұл тәсілді — адамды сезім билеп, істің мән-жайын ақылға салып шешуден алыстайды деп санайды.

Адамды сезім билеп, әрбір істің мән-жайына ой жүгіртпей оған атүсті қарайтын болсақ, даулы мәселені салқын қандылықпен шешу мүмкін емес, Дегенмен адамдар арасындағы қарым-қатынас орнатуда сезімдік күйдің қандай арнада көрінуіне орай пікір алысуда мынадай жәйттерді үнемі ескеріп отырудың пайдасы көп екенін ұмытпаған дұрыс.

— Дау-дамайлы мәселені шешуде мендегі кекейтесті мақсат не?

— Менің ой-пікірім мен көңіл күйімді қарсылас жағым қалай түсінеді? Оған нендей жауап береді?

— Егер қарсыласым менің сөзімді тыңдамай, айтқан ойыма мән бермейтін болса, онда мен нендей айла-тәсілдер қолданып, оның ой-пікірін ашық айтқызуыма болады?

— Қарсылас жақпен жалпы тіл тауып, онымен келісімге келетін болсам, мен алдағы кезде нендей нәтижелерге қол жеткізуім керек? деген жәйттердің мән-жайына баса көңіл аударуды талап етеді.

Сонымен қарсыластардың өзара тілдесіп, бірін-бірі түсінуі үшін мынадай пікір алысу жәйттеріне ерекше мән бергені нәтижелі болмақ:

— қарсы жақтың айтқан сөздері мен іс-әрекетінен оның көздеген мүддесін дұрыс қабылдап, түпкі ойының мәнін аңғарып білу;

— өзінің ниеті мен тілегін ашық айтып білдіруі арқылы менің жай-күйімді қалайша пайымдай алатындығына көзім жетіп, оның мінез-құлқының сырын аңғарғандай болдым;

— менің әңгімелесуім нәтижесінде қарсыласымның кісілік қасиетін аңғарып, оның не себептен маған, менің жақтастарым жайында айтқан сын пікірлерін талдап, мұндай жәйттердің нендей жағдайларға байланысты айтылатын себептерін анықтауға мүмкіндік болды;

— қарсыластармен пікір алысқанда олардың бізге жасаған қоқан локқыларын, алдамшы сөздерінің шынайы мәнін оның түрлі қимыл-қозғалысынан, бетқұбылыстарымен, дауыс ырғағынан анық аңғаруыма мүмкіндік болды. Сөйтіп, қарсыласымның әр алуан айла-тәсілдері мен кемсітуші ой-пікірлерінен оның маған деген көзқарасынан қалайда үстемдік етіп, өзінің билік жүргізгісі келетінін аңғардым. Бірақ оның менің пікірдімді құптап, екі жақтың істің мақсаты үшін келісімге келіп бірігіп тіршілік етуді қажет деп санамайтындығына көз жеткіздім. Бір сөзбен түйіндеп айтқанда, қарсыласым қалай да маған (біздерге) айтқанын істетіп, айдауына көндіруді талап ететін ниетте екеніне түсіндім.

Күнделікті өмірде адамдардың өзара түсінісіп, бірлесе отырып қызмет атқаруы үшін олар біріне-бірі сенім артып, жұмыла іс атқаруы — ұжымдағы жағымды психологиялық ахуал орнатуға тәуелді болып отыратындығы өмір тәжірибесінде дәлелденген жәйт. Осы тұрғыдан қалайда қарсыластардың өзара қарым-қатынасындағы ұнамсыз жәйттер кез келген істің алға басуы үшін аяққа тұсау саларлық кедергі екені кімге болса да жақсы атақ әпермейтіні мәлім. Өзара келісімге келіп жалпы тіл таба алмайтын адамдар бір ұжымда қызмет істегенімен межелі нәтижелерге қолы жетпейді.

Өйткені қарсы жақтар бірінің-бірі кем-кетігін тез аңғарып, жеке адамдардың бойындағы олқылықтарын өздерінің теріс ниеттегі мақсатына пайдаланады. «Түймедей нәрсені түйедей етіп көрсетуге» тырысады. Әрине, мұндай ұжымдағы қызметкерлер мен жұмыскерлер арасындағы кикілжің онан әрі шиенелісіне түсіп, жалпы еңбек адамдарының ұнжырғасын түсіріп, енжарлық тудырады.

11. 6. Дау-дамайдың туындау себептері және оларды жеңу жолдары

Дау-дамай не талас-тартыс деген не?

Кез келген даулы мәселе, талас-тартысты жәйтті біз психологиялық мәселе, соның ішінде әлеуметтік психологиядағы өзекті мәселенің бірі — адамдар арасындағы қарым-қатынас жасау проблемасымен тығыз ұштастыра отырып қарастырамыз. Сондай-ақ бұл мәселені жалпы психология ғылымындағы адамның жеке басына тән жан дүниесінің

қасиеттерімен мінез-құлқының айырым ерекшеліктерімен өзара ұштастыра отырып іздестіреміз.

Адамның әлеуметтік ортада өмір сүруі, әр алуан іс-әрекет түрлерімен шұғылданыуы үнемі қоғамдағы өзге адамдармен тығыз қарым-қатынаста болып отыратындығын көрсетеді.

Дау-дамайдың шығу себебі неде?

Бұл мәселені жеңу үшін алдымен оның туындау себебін, ерекшеліктерін анықтап алу керек. Мұндай сипаттарға: 1) талас-тартыстың мәні; 2) оның туындау себептері; 3) дау-дамайды шешу жолдары; 4) дау-дамайды бірлесе отырып жеңу тәсілдері; 5) ондай шараларды жүзеге асыру жолдары; 6) даулы мәселені шешудегі тиімді әдіс-тәсілдер.

1. Қай кезде және қандай ортада болса да дау-дамай мен талас-тартысты жәйттердің туындауы екі жақтың қатысуымен, олардың әрқайсысының өзіндік мақсат-міндеті болатыны мәлім. Осы тұрғыдан алғанда талас-тартыстың айырмашылықтары мен ұқсастық ерекшеліктерін нақты анықтап біле қою белгісіз болып қала бермек. Сондықтан бұл мәселенің мәнін айқындап білу үшін ең алдымен, осы даулы мәселеге мен қалай қараймын-бұл даулы істің туындауына қарсыласымның қатысы қандай және бұл мәселе не себепті шиеленісе түсті? деген жәйттерді анықтап алу керек; екіншіден, менің қарсыласымның осы даулы мәселенің шығу себебін және оның шиеленісуіне тигізген әсері қандай?

Істі шешуге екі жақтың ынтасы мен құлқы қандай?; төртіншіден, біз қарсыласымызбен қандай мәселе жөнінде келісе алмай жүрміз?; бесіншіден, біз нендей мәселелер жөнінде қарсыласымызбен тіл табыса алар едік деген жәйттерге барынша мән беріп, оларды ақыл ой елегінен өткізіп талдаған дұрыс болмақ.

2. Дау-дамайдың туындау себебі неде? Ертелі-кеш біздер өзара түсініскенімізбен адамдар арасында талас-тартыстың болып отыратыны шындық жәйт. Алайда, біз «Бәледен машайық қашыпты» деген мәтелді тұғыр етіп тұтсақ, дау-дамайдан бойымызды аулақ-ұстауға тырысып бағамыз. Дегенмен, біздің қарсыласымыздың кейбір іс-әрекеттері қалайда өзара тіресіп қалуға душар етіп отырады. Сондықтан әрбір адам өз қарсыласының мінезіндегі жағымсыз іс-әрекеттерін дұрыс бағдарлап білу үшін: 1-ден, менің қарсыласыммен тіресе қалғанда мен не істеуім керек; 2-ден, осы таластың туындауы неден деген жәйттерді анықтап алып білген тиімді болмақ.

3. Дау-дамайды шешудің мүмкіндігі бар ма? Бұл міндетті шешіп жүзеге асыруда: а) Мен осы дауды шешу үшін өз мүмкіншілігім бар ма? ә) Менің қарсыласым нендей әрекеттер жасай алады? б) Біздің жалпы мақсатымыз не? деген сұрақтарға жауап іздеп, дұрыс шешімнің жолын іздестіру қажет болады.

4. Дау-дамайды бірлесе отырып шешу үшін қарсыластар жағы осы мәселенің соңы бізді неге әкеп тірейді? деген сауалға жауап іздеп: а) дауды шешудің нәтижесі қандай болмақ? ә) белгіленген істі жүзеге асыру үшін не істеу керек? б) біздердің қолданған айла-тәсілдерімізден нендей нәтижеге қол жеткіздік деген жәйттердің жай-жапсарын жете түсінетіндей болуы керек.

5. Белгіленген шараларды нақты және нәтижелі іске айналдыруды екі жақ бірдей қалайда бірлесе отырып дау-дамайды шешуге күш салады да, одан туындайтын нәтижелерге іштей қанағаттандық сезімін білдірді. Даулы мәселе шешімін табатын болса, іс те өнімді болмақ. Осы орайда халқымыз «Бірлік түбі-тірлік, тірлік түбі-береке» дейтін мәтелді біздерге мұра етіп қалдырған.

6. Даулы мәселені шешуде қолданылған әдіс-тәсілдер тиісті нәтижелер беретін болса, ондағы қарсылардың жұмсаған ерік-жігері мен күш-қайратын басынан аяғына дейін талдай отырып, сәтті әрекетер мен олқылықтардың бәрі ескеріліп, таразылап отырып қарастырылады да, оған тиісті баға беріледі.

Әрине осы айтылған жәйттердің бәрі даулы мәселені шешудегі тұрақты елшем, қасаң қағида деуге болмайды. Дегенмен адамдар арасындағы қарым-қатынас психологиясына

қатысты дау-дамай мен талас-тартысты мәселелерді шешуде осы кезге дейінгі өмір тәжірибесінен жинақталған факторлар екені шындық.

11. 7. Ұжымдағы жеке адамдар арасындағы қақтығысу

Жеке адамдар арасындағы қақтығысу мен дау-дамай стихиялық түрде болып отыратын болжамсыз да жоспарсыз құбылыс. Бұл құбылыс адам өмірінде «Қой арқасына боз торғай жұмыртқалайтын» заманда да кездесіп отырады. Өйткені тіршілік бейнесі сан алуан әрі әр қилы. Адамдар арасындағы кикілжің мен реніш, талас-тартыс пен дау-дамайдың туындауына адамдардың тіршілік бейнесі мен өмір жолы, алға ұмтылып өрлеу талабы, тіпті жансыз заттар мен мінез-құлықтың жағымсыз қасиет-ерекшеліктері де себеп бола береді. Дау-дамай шиелінісе түсіп, адамдар арасындағы жеккөрушілік сезімге, бітіспейтін жаулық көзқарастарға да ұласып кетуі де ғажап емес. Дау-дамайдағы өмір, қайырымдылық, балалардың қамы сияқты ізгі қасиеттермен бірге, бақталастық, бас араздық, күншілдік пен көреалмаушылық сияқты жексұрын сипаттағы ерекшеліктерден де туындап отыратыны мәлім. Алайда адам өзін-өзін дау-дамайдан сақтаимын деген-мен, ол өмір тіршілігінде жанына батарлық, әділетсіз мінез-қылықтардан бойын аулақ сала алмайды. Өзін ренжіткен, дұшпандық жасаған адамға көзін тас қараңғы жұмып алып «не болса, сол болсын» деп кемістікке, қорлау мен кемсітуге шыдай алмайды. Мұндай жәйттердің бәрі адамның дара басына тән аса күрделі психологиялық өзгешелігін білдіретін мінез сипаттары.

Осы заманғы психология адамдар арасындағы қарым-қатынастың қалыпты нормаларын қалыптастыру мәселесіне баса назар аударады. Осы мақсатқа орай қатынас жасаудың неғұрлым адами тиімді қасиеттерін жетілдіре түсу үшін оның тек сезіміне ғана әсер етумен шектелмей, сондай игі қасиеттерді игерудің әдіс-тәсілдерін кісінің бойындағы тұрақты сипаттары етіп қалыптастыруды көздейді. Адамның бойындағы игі қасиеттердің бәрі жақсылыққа ұмтылып талпыну, әр қилы іс-әрекетер арқылы жатығу әрекеттерімен ұштасты болып отырады.

Адамның бойындағы ұнамды қасиеттерді қалыптастырудың кез келген түрі ең алдымен, топ адамның бірлесіп жаттығыуына байланысты болса, екіншіден мұндай жаттығулар (тренингтер) адамның жүйке жұмысының қызметін нығайтып, оны түрлі ауру-сырқатан сақтандыруға көмектеседі.

Дау-дамай, теке тірестік, салғыласу, біріне-бірі ренжісу әрбір адамның жеке басының өзіндік кісілігін, талап-тілегін қалайда өзгелердің мойындап онымен санасып отыру талаптарымен байланысты. Осы бағытта әрбір адам өзінің материалдық мұқтаждығын қанағаттандырып, өзгелерден басқалар екендігін, талап-тілегін қалайда іске асыруға ұмтылып бойындағы күш-қуаты мен қабілетін көрсеткісі келеді. Мұны біз психологияда адамның үш түрлі нәрсеге қызығып, өз қажеттіліктерін қанағаттандыру жолындағы бәсекелестігі деп атаймыз. Міне, осындай талаптарға ұмтылу нәтижесінде адамдар арасында талас-тартыс тудыратын жәйттердің болып отыратындығын объективті құбылыс, әркімнің өмір сүру құқы деп санауымызға болады. Ал бәсекелестік ашу-араздыққа, ыза мен кекшілдікке, ауып кетегін болса, онда мұндай жәйттің әділетсіз және әдепсіздік қылық екенін баса көрсетіп, ондай адамның мінезін жағымсыз, әрі өркөкіректік деп бағалаймыз.

Адамдар арасындағы күнделікті қарым-қатынаста біріне бірінің кем-кетігі мен мінезіндегі жағымсыз қылықтарын көзіне нұқып айту, не бөтен адамдар арасында әшкерелеу оның наразылығы мен реніш сезімін шиеленістіре түсетін қате тәсіл болып саналады.

Адамдардың текетірестік әрекеттері, біріне бірінің кемісіту көзқарасы дау-дамайды онан әрі өршітіп, олардың өзара түсіністігін қиындатады, әсіресе, мінезі ашық-жарқын адамның қарсыласына айтқан сөзі оның жүрегіне инедей қадалып, бұрынғы ренішін өшпенділікке айналдырып жіберуі ықтимал. Өз пікірін ашық айтатын адам қарсыласын «тұйық», «қу, залым», «менмен», «өркөкірек» деп санап, оған қалай да өзінің

артықшылығы мен өктемдігін көрсеткісі келеді. Ал «тұйық» адам өзінің ашық-жарқын сөйлейтін қарсыласын «бөспе» «ұшқалақ» деп кемітеді. Бұл орайда әрбір адамның мінезіндегі даралық сипаттарды үнемі ескеріп отыру қажет.

Талас-тартысты мәселе мен дау-дамай тек екі адам арасында ғана емес, сол топтағы өзге адамдарға да теріс әсер етіп, олардың бірлесіп атқаратын ісіне, еңбек ұжымына теріс ықпал етіп, жұмыстарын берекесіздікке ұшыратады. Әдетте талас-тартысты мәселелер мен текетіресіп жүрген адамдармен топтар арасындағы дау-дамайды шешіп, оларды өзара үйлестіріп басу айту, белгілі келісімге келіп ынтымақтасу үшінші бір адамның, мекеме басшысының немесе ел-жұрт арасында беделі бар жасы үлкен кісілерге тапсырылады.

Дау-дамайды басып, керіс-жанжал тудырып жүрген адамдарды, олардың ашу-ызасы мен өшпенділігін басып сабасына түсіруді — қарым-қатынастағы психотерапия немесе психо-коррекция деп те атайды. Мұндай тәсіл «ашу-ызаны басу» делінеді. Белгілі психолог маман К. Роджерс мұндай жәйтті түзетіп, ретке келтіру үшін жанжалдасушы адамдарды беттестіріп, олардың наразылықтары мен ашу-кегін басу үшін әрқайсысы өздерінің ой-пікірін, талап-тілегін бүкпей толық баяндап айтып беруіне мүмкіндік беру керек деп санайды. Олардың сөзін бөлмей, бірінің де сөзін қостап бекерлемей тыңдау керек. Олар не айтса да шыдап, бірде-біріне қарсылық көрсетпей, тек жанашырлық сезіммен қарап, оның екі жағына да қолдау көрсетудің қажеті жоқ деген кеңес береді.

Адамдар арасындағы дау-дамайлы мәселеде «Сезімдік күйдің орнын толтыру», оның «есесін қайтару» дейтін ұстам бар. Бұл ұстаным бойынша Сізге шағынған адам «азап көруші» жәбірленуші» ретінде саналуы қажет. Ал істің шындығында жәбірленуші оның қарсыласы екендігі өзінен-өзі айқын байқалып тұрады. Шағынушының көңілін басу үшін Сіз онымен әңгімелескенде бір жағынан мадақтап та қойғаныңыз пайдалы болмақ. Өйткені халық даналығы «Жылы-жылы сөйлесең жылан інінен шығады» дейді. Әңгіме кезінде Сіз шағынушыға: «Сіз әрбір істің мән-жайын жете түсетіндей нәзік те, ақылды кісі көрінесіз, қалайша пәленше пәленшеұлы- мен (не қызымен) араларыңыздағы әңгіме осыншама шиеленісіп, дөрекілікке әкеп тіреген. Өзіңізге мәлім, ертеден келе жатқан халық даналығы «екі адам керісе қалса, әр кезде ақылдысы кінәлі» деген мәтелді білесіз ғой; Сізді бірге қызмет істейтін адамдар ол ақылды адам деп санайды екен. Мұндай қасиет Сізде бар екеніне көз жеткізіп отырмын дегенде шағынушы адам өзінің қарсыласы туралы және өзінің шынайы пікірін жасырмай айтып ағынан жарылады. Мұнан кейін ол қарсылас адамымен қалайда жалпы тіл табысып, бірлесе отырып жұмыс атқаруға бел байлайды.

Бейтарап адамның ықпалы. Жауласып, бірін-бірі жек көретін адамдар бірбеткейлік көрсетіп өзара түсінісу түгіл, бір- біріне айтқан сөзінде, мадақтауын да теріс қабылдап, мұның бәрін керісінше кекетінді айла деп санайды. Қарсыласып жүрген екі жақты татуластырып мәмлеге келтіру үшін үшінші бір бейтарап адамның араласуы керек. Ол адам екі жағына да беделі бар істің мән-жайын жете білетін кісі болуға тиіс. Ондай келістіруші бейтарап адамды жауласып жүрген екі жақта сыйлайтын, бір жағына қарай бұра тартатын кісі деп күдіктенбей, істің жол-жосығын білетін әділ адам деп санайтын болсын. Ең бастығы керісуші екі жағы да бейтарап адамды бізді психологиялық тұрғыдан үгіттеп өз айтқанына көндіруші деп күмәнді пікірден аулақ болып, ақ ниетті ынтымақшыл кісі деп қабылдауы қажет. Бейтарап адамның сөзінің 99%-і айтыс — тартысты екі жақтың да ортақ мәселесіне арналып, тек 1%-ғана екі жағының наразылық жағдайын білді- ретін ұстамдылық қақпайлау сөздері болу керек.

Ренжіген адамның өзінің қарсыласы айтқан ол жайындағы ұнамды пікірі екі жақтың да келешекте татуласып келісімге келу керектігі жайында ой салатын себеп болады.

Қарсыластар арасындағы шабуылды басудың айла-тәсілі, қарсыласып жүрген адамдардың арасындағы наразылықтары мен жек көрушіліктерін анықтап білу үшін оларды әдейі белгілі бір жағдайда өздері білмейтіндей етіп кездестіріп отыру керек. Мәселен, тайталасушыларды спорттық жарыста, талас-тартысты мәселелі талқылауда, ойын түрлерінің үстінде, еңбек жарысында кездестіріп, оларды бақылау керек. Сөйтіп,

қарсыласып жүртен адамдардың біріне-бірінің өшпенділігі мен дұшпандығын сейілту үшін психолог маман, не бұл істі қолға алған өзге адам өзінің тікелей қатысуымен олардың айтысып, талас-тартысқа түсуіне бейімдеп, ұзақ мерзім бойы бірін-бірі кінәлауы мен жек көрушілік сезімін оятып, дауластырады. Бақылаушы олардың ішкі сырына қаныққанша жандалдасқан адамдарды әдейі тоқтатып, сабырлық сақтауды талап етпейді араларына түсіп бітім де айтпайды. Жанжалдасушылардың жанын жегідей жеп жүрген пікірлерін ашық айтып, бар сырын ақтарғанша бақылаушы үндемейді. Іс шиеленісіп керіс-жанжал төбелеске айналар кезеңде бақылаушы (психолог) оларға төрелік беріп, енді мынадай амал-тәсіл қолданады: 1. Жанжалдасушылардың бірін-бірі «міндетті түрде тыңдауын» талап етеді, олардың ашу- ызасы мен іште сақтаған кегін айтқызуға мүмкіндік жасайды. Дау-дамай шарықтау шегіне жетті-ау дегенде бақылаушы олардың жанжалдасуын тоқтатады да, мынадай нұсқау береді: Сіздердің әр қайсыңыз қарсыластарыңызға айтқан сөздеріңізді асып-саспай, бойларыңды ашу-ызаға билетпей, анықтап қайталап толығымен айтып беріңіздерші-дейді, ал өзі жанжалдасушы адамдармен тілдеседі, айтысушы жақтардан бәрінен нұсқауды бұлжытпай орындауларын талап етеді. Әдетте, айтысушы адамдардан жанжалдасқан кездегі айтқан сөздерін қайта жаңғыртып дұрыс айтулары мүмкін еместігін көрсетеді. Өйткені олардың бойын ашу-ыза кернеген кездегі айтқан сөздерін дәл жаңырта алмай, тек өз сөздерін ғана қоштайды да, қарсыласының айтқан пікірлерін естігісі келмейді, өзін ренжіткен қарсыласының айтпаған сөздерін айтты деп оны кінәлайды. Бақылаушы қарсыласушы жақтардың бірінің сөзін бірі дұрыс тыңдап, оны ұғына білу қажеттігін талап етеді де, олардың сөзін магнитофон таспасына жазып та алады. Жанжалдасушы адамдарға мұндай әрекет ерекше әсер етіп олар бірінің сөзін бірі анығырақ тыңдауға баулиды. Сөйтіп, олар өздері айтқан сөздеріне сын көзімен қарап, өздерінің бойындағы ашу-ызасы мен кекті көңіл күйінен арылуға ниетті болады.

Жанжалдасушылардың өзіндік ұстанымын анықтау — бақылаушы не психолог маман керіс-жанжал күшейіп келе жатқан кезде айтысушы адамдардан өзара орын ауыстырып, біріне-бірінің сырына көз жіберіп қаруын талап етеді. Сөйтіп бақылаушы жанжалдасушыларға мынадай нұсқау береді: Сен, Ахмет өзінді мына Сейсенбай деп сана, ал Сейсенбай, сен өзінді Ахметпін деп біл. Сендер енді өздеріңе айтылған кінәлауды ақыл-ойларыңа салып, таразылап көріндерші дейді. Шындығына мән беріп, оған өзінше қараған кезде жан- жалдасушылардың көзқарастары мен пікірлерінде әдеттегі адами қарым-қатынас орнатудан ауытқу мен асыра сілтеу, тіптен жаза басып, қателесулері бар екендіктерін аңғара бастайды. Әрине, әркімнің ашу-ызасы мен кегі, ренші мен өшпенділігі өзге бейтарап кісінің араласуымен анықталған жағдайда, бұрыннан бойды билеген мінез қылықтарынан арыла қою оп-оңай болады деу де қиын. Мұндай тәсілмен от басындағы керіс-жанжалды басуға ұзақ мерзімге созылатын психологиялық күй. Алайда әр алуан талас-тартысты, дау-дамайлы мәселені шешуде мұндай тәсілді кең түрде пайдалану тиімді болатындығын өмір тәжірибесінде анықталып отыр.

Пысықтауға арналған сұрақтар:

1. *Ұйымдардағы конфликттік жағдайлар және олардың туындау себептері?*
2. *Ұйымдардағы конфликттің түрлері.*
3. *Өндірістік конфликттер.*
4. *Еңбек ұжымы және талас-тартысты мәселелерді шешудің психологиялық ерекшеліктері?*

§12. Күйзелістер. Күйзеліске төтеп берушілік конфликттің алдын алу құралы ретінде

Кез келген шарасыз конфликтінің салдары – күйзеліс. Оның жағымсыз белгілері (шеттен тыс қозушылық, зейінді шоғырландыру мүмкіндігінің болмауы, себепсіз шаршау сезімі және т.б.) лезде көріне бастайды. Айналамыздағылар бізге «Ашуланбаңыз», «Бойыңызды еркін ұстаңыз», - деп кеңес береді. Біз ашуланбай – ақ қоюға келісер едік, бірақ та бұл қолымыздан келмей жатады. Күйзелісті жағдай бізді басып алып, жібермейді. Жағымсыз ойлар басымызға «өздері кіреді», өткір сөздер өздерінен-өздері айтылып кетеді... Осылай кете беретін болса қатерлі ауруға шалдығуымыз да алыс емес. Бұнымен бірнәрсе істеуге болады ма? Болады, бірақ та үш міндетті шартты орындау қажет: 1) күйзелістің табиғаты мен оның дамуының кезеңін анық түсіну; 2) күйзелістік жағдай кезінде ықпал ету шегін анық көрсету; 3) күйзеліске төтеп бере алу жетістігі бойынша белсенді күш жұмсауға дайындық.

12.1 Күйзеліс түсінігі және табиғаты

«Күйзеліс» сөзі ағылшын тілінен аударғанда «қобалжу» деген мағынаны білдіреді. Бұл терминді ғылыми айналымға 1936 жылы канадалық физиолог, төтенше факторларға әсер ететін организмнің бейімделу реакциясы ретіндегі күйзелістің жалпылама концепциясын өңдеген Ганс Селье (1907 ж.) енгізген. Оның көмегімен біздің күнделікті өміріміздегі құбылыстар: қалыптасушы қиындықтарға деген реакциялар, шиеленіс жағдайлары, күтпеген оқиғалар т.б. оңай түсіндіріледі.

См.: Селье Г. Стресс без дистресса – М.: Прогресс, 1979.

Күйзеліс түсінігі және даму сатылары

Г.Сельенің классикалық анықтамалары бойынша

Күйзеліс – бұл организмнің өзіне қойылатын кез келген талаптарға спецификалық емес жауап беруі, және бұл жауап өзінің артынан талаптарға бейімделумен қатар туындаған қиындықтарды жеңуге бағытталған организмнің қобалжуын көрсетеді.

Бұл жердегі «спецификалық емес» термині организмнің барлық бейімделгіш реакцияларына тән болып келетін, жалпыны білдіреді. Мәселен, біз аязда организмнің жылу бөлетін мөлшерін жоғарылату үшін, көбірек қозғалуға тырысамыз, ал терінің үстіндегі қан тамырлары болса жылулықты азайта отырып қабысады. Жаздың ыстық күндері организм, керісінше, жылу бөлуді жоғарылатып, өздігінен тер бөле бастайды және т.б. Бұл қоршаған ортаның нақты талаптарына жауап беретін спецификалық реакция. Бірақ кез келген жерде қалыпты жағдайды қалпына келтіріп, ортаға барынша бейімделу талап етіледі. Күйзелістің мәні – кез келген сыртқы әсерлерге бейімделумен қатар организмді қайта қалпына келтірудің ортақ қажеттіліктері болып табылады. Сонымен бірге біз жолыққан мәселенің жағымды немесе жағымсыз болуының еш маңызы жоқ. Бір қызығы, Г.Сельенің пікірінше суық та, ыстық та, мұң, қуаныш, дәрілер де организмдегі біркелкі биохимиялық қозғалыстарды шақырады. Осы тәріздес жайт біздің тұрмыстық электроқұралдарымызда да кездеседі: мәселен тоңазытқыш, жылытқыш, шам, қоңырау физикалық ортаны әр түрлі ауыстырады (суық, жылу, жарық, дауыс), дегенмен де олардың жұмыстары бір факторға негізделген, яғни электроэнергияға.

Г.Селье күйзелістік жауап қайтару динамикасында үш кезеңді көреді:

1) организмнің қорғаныш күші мен қорын жедел жұмылдыру кезінде көрінетін, *қорқыныш реакциясы*;

2) организмге шақырылған күйзелістік әсерлерді табысты жеңуге мүмкіндік беретін, қарсыласу кезеңі;

3) әлсіреу кезеңі, шеттен тыс созылмалы және интенсивті тартыс организмнің бейімделгіш мүмкіндіктерін және оның әр түрлі ауруларға қарсыласу қабілеттерін төмендетуге алып келеді.

Күйзелістің физиологиялық табиғаты

Қазіргі уақытта күйзелістің физиологиялық және биохимиялық табиғаты жеткілікті түрде зерттелген. Күйзеліс реакциясының физиологиялық «жасырын жағы» шамамен былай көрінеді. Қандай да бір күйзелістік факторлардың әсерімен (кикілжің, күтпеген оқиғалар т.б.) адам миының қыртысында доминанта деп аталатын берік қозу ошағы қалыптасады. Оның пайда болуы өзіне ғана тән тізбектелген реакцияны қосады: өзімен байланысатын ішкі секреция безі – гипофизді іске қосатын, аралық мидың ең маңызды структурасы – гипоталамус қозады. Гипофиз қанға арнайы гормонның (АКТГ-адренотропты гормон) бөлігін лақтырады, оның ықпалымен бүйрек үсті безі адреналин және басқа да физикалық белсенді заттарды бөледі, ал соңғы сәтінде бәріне жақсы таныс күйзеліс жағдайының көрінісін туады: жүрек соғысы күшейеді, дем алыс жиілейді, қан қысымы жоғарылайды.

Күйзеліс кезінде болатын биохимиялық қозғалыстар сыртқы қауіп-қатерлерге деген ұзақ уақыттық эволюция үрдісінде қалыптасқан организмнің қорғану реакциялары. Оның физиологиялық мәні – дұшпанмен күресу үшін немесе одан қашу үшін қажетті организмнің барлық күштерінің шапшаң жұмылуы. Бірақ ертедегі адамдарға қарағанда қазіргі заман адамдары өзінің мәселелерін физикалық күштің немесе шапшаң жүгірудің көмегімен шеше бермейді. Міне организмді қобалжытып, жүйке жүйесіне тыныштық бермейтін біздің қанымыздан айналып жүретін гормондар қабылданады. Олар сол сәтте-ақ қандай да бір физикалық белсенділікке жұмсалатын болса, күйзелістің талқандау зардабы болмас еді. Бірақ мұндай мүмкіндіктер заманауи өмір салтын ұстанатын адамда азғантай. Сондықтан да оның организмі күйзеліс қақпанына түседі. Қанға лақтырылатын күйзелістің авариялық гормондары бүйрек үсті безіндегі олардың қорын азайта түсіп, сол сәтте-ақ оларды жылдамдата қалпына келтіре бастайды. Адамның нервозды, адекватты емес тәртібінің «сыртында» тұратын күйзелістің биохимиялық табиғаты осындай болып келеді.

Сонымен қатар күйзеліс жағдайы жүрек-қан тамырлары түріндегі органикалық ауытқуларды, аллергиялық, иммундық және басқа да ауруларды шақыруға қабілетімен қауіпті. Адамның жұмысқа деген қабілетінің жылдам түсуімен қатар, оның өмірлік және шығармашылық белсенділігінің төмендеуін айтпай-ақ та қоюға болады. Себебісізден болатын енжарлық, селқостық, ұйқысыздық немесе дем алдырмайтын ұйқы, наразылық, ашушандық – күйзелістің әдеттегі белгілері. Бұл жерде өздігінен сұрақ туындайды: мұның барлығымен бірден істеуге болады ма? Күйзелістен қашып құтылуға бола ма?

Осы сұраққа деген жауаптың өзі жағымсыз болуы тиіс. Күйзелістерден қашып құтылуға болмайды. Өйткені олардың табиғаты рефлекторлы болып келеді. Бұл қиын немесе жағымсыз жағдайларға деген организмнің автоматтық реакциясы. Бұндай реакциялар ауыспалы ортаға бейімделудің табиғи тәсілі, адамды қорғаудың табиғи биологиялық механизмдерін көрсетеді.

Күйзеліс және дистресс

Селье күйзелісті – өмірдің маңызды бөлшегі деп көрсеткен. Күйзеліс жағымсыз факторларға деген организмнің тұрақтылығын төмендетіп қана қоймай, жоғарылатуы да мүмкін. Г.Селье күйзелістің осы танымал қызметтерін ажырату үшін оның өзін танып алуды ұсынды. («дистресс» сөзін «әлсіреу», «бақытсыздық» деп аударуға болады).

Осылайша, күйзеліс – бұл жағымсыз эмоцияның қайнар көзімен күрес кезіндегі организмді ынталандыратын, жұмылдыратын күш қуат.

Дистресс – бұл сыртқы ортаның талаптарына деген организмнің адекватты жауап беру мүмкіндіктерін төмендететін күш қуат.

Дегенмен дистрессі адамдағы тек қана жағымсыз эмоциялардың көрінуімен байланыстырып, ал барлық жағымды эмоцияларды одан қорғану деп қабылдау қателік болар еді. Басқаша да болады. Адамның кез келген эмоционалды қайғы-қасіреті стрессор (күйзелістің қайнар көзі) деп аталады. Сонымен бірге организмнің тұрақтылығы сыртқы ортаның жағымсыз әсерлеріне байланысты күшейе түседі. Күйзелістің механизмдері организмнің қарсыласу дәрежесін қамтамасыз етеді. Дистресс болса осы механизмдер жеткілікті түрде тиімді болмағанда немесе адамға интенсивті күйзеліс әсер еткендегі «өзінің қорын азайтқан» кезде пайда болады.

Ақырында, дистрессінің жағдайы Г.Сельенің күйзелістік жауап қайтару кезеңіндегі үшіншісіне сәйкес келеді. Дәл соның өзімен де күресу қажет. Нақтырақ айтқанда – күйзелістің дистресске өтіп кетуін болдырмауға тырысу керек. Күйзелістің өзі болса, бұл толығымен қалыпты реакция.

Адам ауырған кезде, дене қызуы жоғарылайды. Өзімізді нашар сезініп, кез келген дәрі-дәрмектің көмегімен оны түіруге тырысамыз. Бірақта қазіргі медицина нақты шегіне дейін (шамамен 38) дәрілердің көмегімен температураны түсірудің қажеті жоқ екенін ескертеді. Өйткені оның жоғарылауы иммунитеттік жүйенің қосылып, организмнің ақауларды өз күшімен жеңуге тырысып жатқанын білдіреді. Біз бұл жерде организмді қызуды түсіретін дәрілермен толтырып, иммундық жүйенің жұмысын атқаруына бөгет жасаймыз. Ал егерде организм өздігінен қызуды төмендетуге шамасы келмей жатқан жағдайлар болса ғана дәрі-дәрмектерді қолданып дене қызуын түсіреміз. Күйзелістермен де осылай.

Осылайша, күйзелісті түсіну табиғаты күйзелістен қашып құтылу, бұл қате стратегия екендігі туралы қорытындыны шығаруға, бізді итермелеуі қажет. Бұл жердегі мәселе бұның мүмкін емес екендігінде болып тұрған жоқ. Организмді «шынықтыру» тек қана физикалық жағынан емес, эмоционалды жағынан да пайдалы.

Сонымен, күйзеліс туралы жоғарыда айтылғандардың барлығынан мынандай қорытынды шығады:

- Күйзелістен қашпаңыз! Күйзеліс – бұл «өмірдің дәмі мен хош иісі» деп есептеген Г.Сельенің пікіріне құлақ асыңыз.

- Басты кедергіні күйзелістің дистресске айналуының жолына қойған жөн. Күйзелістің функционалды тиімділігі мен бұлтартпастықты мойындауы оларды іздеп немесе әдейі тудыруды білдірмейді. Бұл ретте өмірдің өзі-ақ кіріседі.

- Өзінің организмне күйзелістік жағдайларды «ақылмен» жеңуге көмектесу қажет.

- Аурулар сияқты күйзелістердің де нәтижесіндегі зардаптарын емдеумен айналысқанша, олардың алдын алған жеңіл.

Күйзелістердің профилактикасы оларды тудырушы себептерді анықтаудан басталған жөн. Олар толықтай айқын. Ал олардың арасындағы біріншісі, әрине жанжалдар.

12.2 Күйзелістің себептері және қайнар көздері

Күйзеліс себептерінің тізімдері ұлан-ғайыр. Стрессор ретінде халықаралық жанжалдар да, елдегі тұрақсыз саясат ахуалдары да, және әлеуметтік-экономикалық дағдарыстар да шығуы мүмкін.

Ұйымдастыру факторлары

Күйзеліс факторларын қоздыратын едәуір бөлік біздің кәсіптік міндеттерімізді орындаумен байланысты. Менеджменттің негіздері туралы танымал оқулықтың

авторлары күйзелісті шақыртуға қабілетті ұйымдастырушылық факторларды бөліп көрсетеді:

- Шамадан тыс жүктеме немесе шағын жұмыс жүктемесі;
- Рөлдердің қақтығысы (жұмысшыға қарама-қайшыталаптар ұсынған жағдайда пайда болады);
- Рөлдердің белгісіздігі (жұмысшы одан не күтілетініне сенімді емес);
- Қызықсыз жұмыс (23 түрлі кәсіптегі 2000 жұмысшы ер адамдарды зерттеу кезінде, өздеріне қызықсыз жұмыспен айналысатындарға қарағанда, жұмысы қызықты көрінетін адамдарда мазасыздық төмен болады екен.)
- Нашар физикалық жағдайлар (шу,абыр-дабыр, суық және т.б.)
- Жауапкершілік пен өкілеттілік арасындағы қате қарым-қатынастар;
- Ұйымдастырушылықтағы ақпаратты айырбастаудың жағымсыз каналдары және т.б.

Неміс психологтары В.Зигерт және Л.Ланг жұмысшылардың бірнеше «қорқынышын» бөліп көрсетеді.

- Жұмысты орындап шыға алмау қорқынышы,
- Қателік жіберіп алу қорқынышы;
- Басқалардан қалып қою қорқынышы;
- Жұмысынан айырып қалу қорқынышы;
- Өз МЕНІН жоғалтып алуға деген қорқынышы.

Сондай-ақ ұжымдағы жағымсыз моральдық-психологиялық ахуал, шешілмеген жанжалдар, әлеуметтік қолдаудың жоқтығы және т.б. стрессогендердің тууына себепші болады.

Өндірістік-ұйымдастырушылық сипаттағы стрессорларға адамның жеке өміріндегі жағымсыз көңіл-күй тудыратын мәселелер де қосылады. Әдетте отбасындағы сәтсіздіктер, денсаулық мәселелері, орта жастағы дағдарыс және тағы да осыған ұқсас тітіркендіргіштер адамның күйзеліске ұшырауына ықпалын тигізеді.

Мәселе күйзелістің алдын алуда болып тұр.Бұндағы басты ереже өздігінен-ақ шақырылады; біз қалайда болмасын ықпал ете алатын стрессогендік жағдайларды керісінше ықпал ете алмайтын жағдайлардан айыра алуымыз қажет. Әлемдегі немесе елдегі дағдарыстық жағдайларға жеке адам шамалы ғана әсер ететіні белгілі. Сондықтан да бұндай мәселелерді жайына қалдырып, шын мәнісінде біз арқылы өзгеретін стрессогендік факторларға шоғырлануымыз қажет.

12.3 Өндірістік жағдайлардағы күйзелістердің алдын алу

Біз күйзелістің едәуір бөлігін әр түрлі өндірістік жағдайлардан туатын жанжалдардың арқасында аламыз. Сондай-ақ кез келген жағдайда басшы-бағынышты деген іскерлік қарым-қатынастың «тік сызығы» шығады. Тіпті қатардағы әріптестер бір-бірімен жанжалдасып жатса, басшы бұл жанжалдың шешілуі барысына кіріспеуіне болмайды. Сондықтан да басқару психологиясымен құрылатын, күйзелістің алдын алу ұсынымдары екі «фронтқа» ажырайды: басшыларға, әріптестер арасындағы күйзелістің деңгейін төмендету міндеттері кіреді және де бағыныштыларға, күйзелістен сақтанып, басқалар үшін күйзелісті тудырмау ұсынылады.

Антистресстік басшылық

Басшы өнімділікті төмендетпей, ұжымдағы күйзелістің деңгейін төмендету үшін, келесі ұсымындарға құлақ асуы қажет.

• Жұмыскерлеріңіздің қабілетімен икемін бағалаудың дәлділігі туралы жиі ойланыңыз. Осы сапаларға сәйкес берілетін тапсырмалардың көлемімен күрделілігі бағыныштылар арасындағы күйзелістердің алдын алуға маңызды шарт.

• Егерде жұмысшы берілген тапсырмадан бас тартып жатса, ашуға бой алдырмаңыз, одан да оның не үшін бас тартқандығы туралы бірге отырып, әңгімелесіңіз.

• Бағыныштыларға жиі-жиі өзіңіздің сеніміңізбен қолдауыңызды көрсетіп тұрыңыз. (америкалық зерттеулер көрсеткендей, бір жыл ішінде күйзелісті бастан кешкен, бірақ та басшының қолдауын сезінген жұмысшылар, мұндай қолдауды көрмегендерге қарағанда екі есе аз ауырған).

• Нақты өндірістік жағдайға және қызметкерлер құрамының ерекшеліктеріне сәйкес келетін, басшылық стилін қолданыңыз.

• Қызметкерлердің сәтсіздіктері кезінде бірінші кезекте адамның жеке қасиеттерін емес, ол әрекет еткен жағдайды бағалаңыз.

• Арсеналдан бағыныштылармен қарым-қатынасты, келісімдерді, шегінулерді, кешірім сұрауды шығармаңыз.

• Өзіңізге жұмыскерлерге бағытталған келеке, мазақ, мысқылды қолдануға тыйым салыңыз.

• Егерде біреуді сынға алу қажеттілігі туындап жатса, конструктивті және әдепті сынның ережелерін естен шығармаңыз.

• Бағыныштыларда жиналып қалған күйзелістерді алып тастау жолдары туралы жиі ойланыңыз. Жұмыскерлердің демалуын, олардың эмоционалды күш жинауын, көңіл көтеруін және т.б. мәселелерін үнемі есіңізде сақтаңыз.

Басшылар осы қарапайым ұсынымдарды орындаса, ұжымдағы күйзеліс деңгейіне ықпал ете алады.

Антистресстік бағыну

Басшыға жақын болу мақсатында бағыныштыларға да ұсынымдар келтірілген. Әдетте жұмыстағы күйзелістен зардап шегіп жүрген адамдарға, күйзелісті төмендетудің мынандай әдістері ұсынылады:

• Егерде сізге жұмыстың мазмұны мен шарттары, төленетін ақы және басқа да ұйымдастырушылық факторлар көңіліңізден шықпай жатқан болса, сіздің ұйымыңыздың осы параметрлерді жақсарту үшін мүмкіндіктері қаншалықты шынайы екенін жақсылап тұрып саралаңыз.

• Өзіңіздің мәселенізді әріптестермен, басшылықпен талқылаңыз. Бұл ретте айытаушы немесе шағымданушы болып көрініп қалудан сақтаныңыз, сіз тек қана барлығына қатысты жұмыс мәселесін шешкіңіз келеді.

• Басшыңызбен тиімді іскерлік қатынасты реттеуге тырысыңыз. Оның мәселесінің ауқымын бағалаңыз. Басшылар, әдетте «кері байланысты» қажет етеді, бірақ оны жөнге салатын күйде болмайды.

• Егер де берілетін жұмыстың көлемі сіздің мүмкіндіктеріңізден асып кетіп жатса, басшыңызға «жоқ» деп айтатын күш табыңыз. Бірақта «есікті тарс жаппаңыз». Егерде сізді бұрынғы берілген тапсырмалардың жартысынан босататын болса, жаңа тапсырмаларды алуға мүлдем қарсы емес екеніңізді айтып түсіндіріңіз.

• басшылар мен әріптестерден сізге берілетін тапсырмалардың толықтай анықтығы пен айқындылығын талап етуге ұялмаңыз.

• Ауыр жұмыс кезінде қысқа уақыттық демалысқа мүмкіндік іздеңіз.

• Сондай-ақ жұмыста болатын сәтсіздіктер үнемі қайталана бермейтінін есте сақтау қажет. Олардың себептерін саралағанда өзіңіздің қателік жіберуге құқығы жоқ цирктің

даршысымен емес, футбол шабуылшысымен салыстырған дұрысырақ. Өзіңіздің жіберген қателіктеріңізден тәжірибе жинау – сіздің табиғи құқығыңыз (конституцияда жазылмаса да).

- Міндетті түрде өзіңіздің жағымсыз эмоцияларыңызды бәсеңдетіңіз, бірақ та қоғамдық-тиімді формада. Қатты ашу кезінде әріптестеріңізге айғаламаңыз, есікті тарс жаппаңыз, одан да ашуыңызды бейтарап заттардан алуға амал табыңыз, мәселен бірнеше қарандаштарды сындырыңыз немесе барлық ұйымда көп мөлшерде болатын ескі қағаздарды жырта бастаңыз.

- Қызметтік және жеке қатынастарды араластырмауға тырысыңыз және т.б.

Қазіргі басқару-психологиясының ойынан құрылған, күйзелістің деңгейін төмендететін ұсынымдардың ішінен күтпегендері де кездеседі. Мәселен, қызметтік күйзелістермен шабуылданған жұмысшы қолдау мен жұбанышты берік отбасынан алады, ол жұмыстан алатын күйзеліске қорған ретінде қызмет етеді. Дегенмен барлығы оңай емес. Орташа басқару бөлімдеріндегі екі жүзден астам жұмысшыларды зерттеген американдық зерттеушілер Сьюзан У.Кобаса және Марк К.Пьюсетти ерекше феноменді тіркеген. Өзінің отбасын ең үлкен қолдау ретінде қабылдаған жұмысшыларда күйзеліске қатысты аурулардың ең жоғары деңгейі тіркелеген. Бұл мәселенің мәні былайша талқыланды: жұмысшылардың отбасы жұмыстағы күйзелісті жеңу үшін қажетті қолдаудан аздап ауытқып кетеді. Өндірістік жағдай жұмысшылардан мәселен, дисциплина мен барлық күштерді жұмылдыруды талап етіп тұрған жағдай болатын болса, отбасы сол уақыттағы қисынсыз сапаларды – әріптестерімен басшысына деген өкпені, қателіктерді жағдайға немесе басқаларға жабу т.б. қолдауы мүмкін.

См.: Мескон М. және басқалары. С. 550

Жұмыс тобындағы күйзелістерге ескертулердің жоғарыда көрсетілген ұсынымдары еріксіз түрде ортақ сипатта болады. Нақты бір күйзелістік жағдай ылғи да ерекше. Кәсіптік күйзелістер бізді игеретін көптеген күйзелістердің біреуі ғана. Оның әрине өз спецификасы болады. Бірақ та күйзелістің физиологиялық табиғаты жалғыз. Сондықтан да өмірдегі әр түрлі бөгеттермен кедергілерді жеңуде шындалған адам басқаларға қарағанда табысты болып, кәсіптік күйзелістік жағдайларды жеңе алады.

Осылайша, қызметтік күйзелісті жеңуге деген табыстың кілті индивидтің өмірлік стратегиясында. Бұл сұрақ күрделі болғандықтан, ол туралы толықтай сөйлесеміз.

12.4 Жеке стратегия және күйзеліске төтеп берушілік тәртіптің тактикасы

Біз күйзелістер туралы әңгімеміздің басында Г.Сельенің күйзеліс – бұл «өмірдің дәмі мен хош иісі» және «күйзелістен толықтай еркін болу өлімді білдіреді» деген тезистерін алған едік. Күйзелістің феноменін жетпіс жылдан астам зерттеулер, мамандарды осы сәлемдеменің шындық екеніне көздерін жеткізді.

Күйзелістің әлеуметтік жасаушылары

Күйзеліс – бұл тұлғаның психофизиологиялық реакциясы. Күйзеліс дамуындағы басты рөлді адами тәртіптің әлеуметтік жасаушысы алады.

Күйзелістік реакцияның структурасында үш негізгі бөлімді ерекшелеуге болады:

1. Стрессогендік оқиғаның бағасы;
2. Организмдегі физиологиялық және биохимиялық жылжулар;
3. Адамның тәрбінің өзгеруі.

Осы үштіктің бірінші элементі әлеуметтік екендігі белгілі. Стрессогендік оқиғаның бағасы әрқашанда субъективті. Оған біздің біліміміздің тереңдігі де, жеке тәжірибеміз де

(оң және теріс), жалпы социомәдениеттік қондырғылар да, оқиға кезіндегі біздің эмоционалдық жағдайымыз да әсерін тигізеді. Біздің игіліктерімізге нұқсан келтіретіндей көрінетін қандай да бір қате жорамалдар, жалған қорқыныштар, организмдегі физиологиялық және биохимиялық өзгерістерді шақыртады.

Әлеуметтік факторлармен тығыз байланыс, күйзелістік реакцияның үшінші элементі – тәртіпте қарастырылады. Адам бәріне ортақ әлеуметтік нормаларды, құрылғыларды, тыйымдарды елемегенге құқығы жоқ. Бұндағы принциптік рөлді тұлғаның жеке сенімдері, оның дүниетанымы, әдеттері, өзінің эмоциясын басқара алуы ойнайды.

Сонымен, күйзелістік реакция – бұл әлеуметтік феномен. Яғни, бірінші кезекте күйзелістік реакцияның әлеуметтік жасаушыларына ықпал ете отырып, күйзелістерге төтеп беруге болады.

Күйзеліске төтеп берушілікті жоғарылату үшін біздің күшіміз нақты қай жаққа бағытталуы керек? Бұл сұраққа В.С.Ротенберг және В.В.Аршавскидеген орыс ғалымдарымен құрастырылған «ізденістің белсенділігі» концепциясы қызықты жауабын береді.

Жағымсыз эмоциялар әрқашанда зиян ба?

Адамның стрессогенді жағдайының соматикалық (денелік) аурулармен байланысы жалпы мойындалған факт болып табылады. Бұрынғы кезден бері, жеңіліп қалғандарға қарағанда жеңімпаздардың жарасы тез жазылатыны белгілі. Ал ұзақ уақыттық қайғы, үрей әдетте әр түрлі соматикалық бұзылуларға соқтырады.

См.: Ротенберг В.С.Аршавский В.В. Поисковая активность и адаптация. – М.: Наука 1984.

Ал егерде жағымсыз эмоциялар соншалықты зиян болатын болса, онда ол жағымды эмоцияға қарағанда неге көбірек (бұл факт ХІХ ғасырдан бері неміс психологтарымен белгіленген)?

Жағымсыз эмоциялар – ақылдың өзіндік барлаушысы, біздің организміміздің бірінші эшелон қорғанышы. Олардың міндеті – қауіп төндіретін жағдайды сол мезетте бағалап, бізді әрекет етуге түрткі болу. Сондықтан да біздің реакциямыз ауруға, суыққа, қауіп-қатерге соншалықты екпінді. Біздің организміміз қандай да бір оқиғаның жағымсыз эмоционалды бағасына артериялық қысымның, бұлшықеттік тепе-теңдіктің, қандағы қант құрамының жоғарылауымен және т.б. жауап қайтарады. Бірақта мобилизацияның тұрақты болуы мүмкін емес. Оның артынан шабуыл, қашу, белсенді қарсыласу және т.б. әрекеттері болады. Бірақ заманауи цивилизация адамға мұндай мүмкіндіктер бере бермейді. Міне осыдан оның жұмысына кедергі келтіретін, организмде дисгармония пайда болады.

Бірақта жағымсыз эмоциялар зиян ба? Және жағымдылары- сөзсіз пайдалы ма? Бұл екі сұраққа жауап бір мағыналы болып шықпайтыны анықталған. Әдеттегі позициядан ерекшелігі мәселен, төбелес немесе басқа да экстремалды жағдайларда ұзақ уақыттық эмоционалды шиеленіс қажет болғанда жағымсыз эмоциялардың мөлшері жылдам өсе бастайды, ал психосоматикалық және әдеттегі тұмаумен ауырғанда олар азаяды. Бұл жерде барлығы керісінше болуы керек сияқты. Жағымды эмоциялармен де барлығы қарапайым емес. Дәрігерлермен және психологтармен «аурулар жетістіктер» немесе «жетістіктер депрессиясы» деп аталып кеткен адамның жағдайының ерекше феномені белгіленген. Оның мәнісі мынада, өзінің алдына қандай да бір мақсат қойып, оған жетуге көп мөлшерде күш жұмсап, табысқа жеткен адам бақытты сезінудің орнына, керісінше өмірінің мәнісін жоғалтады. Жетістікке жеткеннен кейінгі басталатын кезең денсаулық үшін өте қауіпті. Организмнің тұрақтылығы психосоматикалыққа ғана емес, инфекциялық ауруларға да дереу төмендейді.

Сонымен, жағымсыз эмоциялар үнемі денсаулыққа зиянын келтіре бермейді. Яғни жағымсыз немесе жағымды – эмоцияның белгісінің өзі шешуші фактор болып табылмайды. Бұл жерде сол немесе басқа нәтижеге жауап беретін күйзелістік жағдайлардың дамуында қосымша бөлім болуы керек.

«Ізденіс белсенділігі» концепциясы

60-70-ші жылдардағы жануарлармен жүргізілген көптеген зерттеулер көрсеткендей, жасанды шақыртылған жағымсыз эмоционалды жағдай әр түрлі аурулардың бағытын әлсіретеді, ал жағымды эмоционалды жағдай керісінше, оларды тоқтатады. Бірақта кейінірек зиянды эмоциялардың стимуляциясын тереңдете зерттеу бұл қорытындыға күмән келтірді. Жануарлардың организміндегі патологиялық үрдістер тіпті ол жағымсыз эмоцияны бастан кешсе де бәсеңдей алады екен. Бірақ та бұл жануардың «белсенді-қорғаныш» деп аталатын реакцияны көрсеткен кезінде ғана іске асады. Мәселен, егерде тәжірибе жүргізілетін егеуқұйрық электр тоғының тітіркендіргішіне агрессивті жауап қайтаратын болса: торды тістеп, тырналаса, эксперимент жасаушыға секірсе, қашып кетуге тырысса онда оның организміндегі ауру тудыратын өзгерістер бәсеңдеді! Егер де ол жай ғана тордың бұрышына тығылып алып, ешқандай талпыныс жасауға тырыспайтын болса, онда барлық патологиялық үрдістер жылдамдатылып, тіпті жануарды өлімге әкеледі. Бұл пассивті-қорғаныш атауын алып, нәтижесінде күйзелістік реакциядан кейінгі психосоматикалық бұзылуларға алып келетін басты фактор болып табылады.

Ізденіс белсенділігі – осы концепцияның авторларының айтуы бойынша – тәртіптің әр түрлі формасындағы организмнің күйзеліске және зиянды әсерлерге тұрақтылығын айқындайтын ортақ спецификалық фактор. Біз пассивті-қорғаныш реакциясын субъектіге қолайсыз жағдайларды іздеуден бас тарту ретінде қарастыруды ұсынамыз.

Г.Селье бөлген күйзелістік реакцияның үш кезеңін есімізге түсірейік. Күнделікті өмір үшін күрес, дұшпаныңнан жеңу – бұл, әлбетте, ізденіс белсенділігінің көрінуі. Бұл жерде организм барлық өзінің өнімдерін қуатты біріктіретіні соншалық, әдеттегі аурулар оны ала алмайды. Соғысты бастан кешкен бұрынғы адамдар аса күшті талап етпейтін өмірлік жағдайларға оралған кезде, ізденіс белсенділігі төмендей бастап, психосоматикалық аурулар оралады.

Сонымен, ізденіс белсенділігінің организмге ынталандырушы әсері бар және де оның күйзеліске төтеп беруін жоғарылатады. Ізденіс белсенділігіне деген қажеттілік (яғни, үнемі өзгеріс үрдісінде, жаңа мәлімет алуға және т.б.) адамға (тек қана адамға ғана емес) табиғаттан берілген. Оның анық көрсетілген эволюциялық бейімделу мәнімен биологиялық тегі бар. Әрине, даму тұрғысынан кез келген популяцияда оның ерекшелігін құрайтын іздену тәртібі тиімдірек. Бізге тек қана «табиғатқа сәйкес келу» ғана қалады, яғни өзіміздегі ізденіске деген қажеттілікті өшірмей, керісінше – оны барынша өсіріп, қолдап, көтермелеу. Осылайша, ізденушіліктің белсенділігі басты өмірлік күйзеліске төтеп беру стратегиясы болып табылады. Тек осылай ғана өмірлік күйзелістерге төтеп бере алуға болады. Осы жерде, қаймағы бар кәстрөлге түсіп кеткен, екі бақа туралы мысалды еске алайық. Оның біреуі барлық талпыныстың бекер екенін түсініп, қиналғысы келмей, қолдарын жинап, түбіне кетеді. Екіншісі болса, аянбай тырбаңдап, ақыр соңында қаймақты майға айналдырып, бостандыққа шығады. Бұның мағынасы мынада: шешілмейтіндей болып көрінсе де, ешбір қиындықтарға берілмеңіз. Амалсыз жағдайлар болатыны туралы ұмытыңыз. Кез келген жағдайдан шығатын жол табыңыз. Үмітсіз жағдайлардан шығар жол іздеу кез келген жерде де пайдалы болады.

Бірақта біздің өмірімізде шешілмейтін жағдайлар жиі кездеспейді. Оның көп бөлігін шеше алуға мүмкіндіктеріміз бар. Мақсатқа деген талпыныстың өзі игілікті болады.

Фикционды финализм. XX ғасырдың басында австриялық психолог Альфред Адлер (1870-1937) фикционды финализм деп аталған парадоксальды концепцияны құрастырды. Оның мәнісі мынада, біздің өміріміздегі басты мақсаттарымыз қарапайым фикцияларды

ұсынады. Айталық, көптеген адамдар, қызу жұмыспен аздап сәттілік олардың қалағандарын: табыс, байлық, абырой және т.б. қамтамасыз ететініне сенімді. Көпшілік жағдайларда бұндай болжамдар келмей жатады, бірақ та бұл қынжылтатын мәселе емес, себебі қызу жұмыс кез келген жағдайда да өзінің жемісін береді: адам «мықты кәсіпқой» бола түседі, орташа материалды ауқаттылық және өзіне таныс адамдардың арасында беделге ие болады.

Әрине, көптеген біздің мақсаттарымыз фиктивті деген А.Адлердің ойымен келіспеуге де болады, бірақ та басты мақсатқа жету үшін ізделген амалдар біртіндеп ойламаған жаңа мақсаттардың құрылуына алып келетіндігі – сөзсіз факт. Басқаша айтқанда, ізденіс әрқашанда пайдалы, ал оның жағымсыз қорытындысының өзі де нәтиже болып табылады.

Сонымен, ізденіс белсенділігі кез келген жағдайда да біздің күйзеліске төтеп беретін өмірлік стратегиямыздың өзегі болуы қажет. Бұның өзі заманауи, тез өзгергіш әлемге деген бейімделу тәсілі. Бірақ та біз кез келген белсенділіктің игілікті бола бермейтіндігі туралы өз-өзімізге есеп беріп отыруымыз тиіс. Бұл қатынастар біздегі қалыптастқан дүниетанымымызға, сенімдерімізге, бізге берілген өмірді қалай сүру керектігі туралы түсініктерімізге бағынышты. Егерде өміріміз біз қалағандай болмай жатса (ал бұл үздіксіз болып тұрады), табысты және ауқатты адамның рөліне сәйкес келмей жатсақ еріксізден көңіл толмаушылық, сыртқы әлемге және өзіңе деген наразылық жинала бастайды. Бұндай жағдайда бізді қоршаған әлеуметтік өмірдің қандай болуы керектігі туралы біздің сенімдерімізді зейін қойып саралағанымыз пайдалы болады.

Біздің сенімдеріміз қаншалықты тиімді?

Иррационалды сенімдер келіп тірелетіндіктен, біздің өзімізге және қоршаған ортаға деген талаптарымыз тым артып кетеді. Олардың жеткілікті себептері болмағандықтан, иррационалды деп аталады.

Американдық психологтармен құрастырылған екі пайымдауларды салыстырыңыз:

Иррационалды пайымдаулар	Рационалды теріске шығару
1. Мен үшін қасымдағы адамдардың махаббаты мен қолдауларын сезіну маңызды.	1. Өзінді сыйлы ететін әрекеттерге, қалаған нәтижеге жетуге, үнемі сүйікті болғаннан гөрі сүйеге және басқалардың қолдауына бағынышты болуға зейінін аудару.
2. Егерде барлық талаптарға сәйкес келіп жатсаң: өзіңнің кәсібінде жоғары білікті маман болу, ақылды және үлкен аумақта жетістікке жету, онда өзіңді аяққа тік тұрған адам ретінде сезінесің.	2. Өзіңді адами шектеулері мен әлсіздіктері бар жетілмеген туынды ретінде қабылдау шынайылыққа жанасады.
3. Егерде мен өзім үшін дұрыс және қажетті болып көрінетіндерге жетпейтінімді сезінетін болсам, өмір маған қорқынышты, төзгісіз, қолайсыз болып көрінеді.	3. Әрине, барлығы өз қалауымдай болғанын қалар едім, бірақ та әрқашанда олай бола бермейтінін түсінемін. Егерде мен қалағаныма жетпесем уайымға салынбай, басқа бір жағынан алуға тырысамын.
4. Адамдар бір-бірлеріне әділетті, шынайы, тілектес болулары қажет. Егерде адамдар әділетсіз, опасыз немесе әдепсіз қылық жасаса – бұл масқаралық, бұл бұзылған, ақылсыз адамдар, олар қатаң жазаға лайық.	4. Өмір әділетсіздікке толы, адамдар өте жиі әдепсіз, адамгершіліктен ада қылықтар жасайды. Оларға жақсылық жасауға көмектесуге мүмкіндіктер болса, жақсы болар еді.
5. Өмір үнемі қуанышты, жағымды болуы қажет, кез келген ыңғайсыздық, үміттің үзілуі, қайғы немесе ауру –төзе алмаушылық.	5. Талпынушылықсыз, аурусыз, еңбексіз жетістікке жету өте сирек кездеседі.
6. Үнемі арқа сүйеуге болатын, сенімді	6. Достық және қарым-қатынас –

<p>адамдар болғаны дұрыс.</p> <p>7. Ортақ адами бағалау шкаласы бойынша сол немесе басқа адамның бағасын білуге болады.</p> <p>8. Өткеннің ауыр тәжірибесі үнемі қазіргіні қиратады, өткен тәжірибенің ықпалын, өзіңді және өз өміріңді өзгерту мүмкін емес.</p> <p>9. Эмоционалды бұзылулар әрқашан да сыртқы жағдайдың әсерінен пайда болады, өз сезімдеріңді бақылау мүмкін емес.</p> <p>10. Әр адам басқаларды ойлап, олардың қайғыларына уайыммен қарағаны жөн.</p> <p>11. Өмірде адамдардан немесе заттардан қауіп туындап жатса, бұны ылғи да жадында сақтап, мазасыздану қажет.</p> <p>12. Үнемі кез келген мәселенің дұрыс шешімін табу қажет.</p> <p>13. Басқа адамдардың сезімдерін және қарым-қатынастарын басқаруды білу керек.</p> <p>14. Қиындықтарды жеңуге тырысқаннан гөрі, олардан қашып кеткен дұрыс.</p> <p>15. Өзіңіздің әділдігіңізге сенімді болу үшін, алдымен басқалардың көзін жеткізу қажет.</p>	<p>өмірдің маңызды бөлігі, өзіңізге сеніп, басқаның көмегіне жүгінбейтін болсаңыз оларда толыса түседі.</p> <p>7. Адамдарды бір өлшеммен өлшеу, ортақ шкаламен оның «бағасын» анықтау мүмкін емес.</p> <p>8. Өткен оқиғаны қайта бағалау арқылы бұрынғы тәжірибенің ықпалын жеңуге болады.</p> <p>9. Мен көбінесе өзімнің эмоционалды бұзылуларыма жауаптымын. Мен өзімнің эмоцияларымды басқарып, жағдайды түсініп, оқиғаға деген өз көзқарасымды өзгерте аламын.</p> <p>10. Мен басқаға көмектесуге қуанар едім, бірақ тыныштықты қалғаным дұрысырақ. Көмектесу мүмкін болмаған жағдайда жанымның тыныштығын жоймауға тырысамын.</p> <p>11. Мен қауіпті жағдайларды жеңуге тырысамын, ал егерде бұл мүмкін болмай жатса, шарасыздықты таңдаймын.</p> <p>12. Әлем – бұл өмір үшін анықталмаған орын. Мен өмірге толықтай қуану үшін, шешім қабылдап, ешқандай кепілдіксіз тәуекелге бара білуім керек.</p> <p>13. Әркім мені жақсы көріп немесе маған мойынұсынуды қалайтын ешқандай заң жоқ.</p> <p>14. Егер мен тығылып қалсам, шиеленістер жанымнан өтіп кетпейді.</p> <p>15. Көпшілігі дұрыс шешімді (істей алмайды, істегісі келмейді) көрмей тұратын жағдайлардың болуы мүмкін екендігін түсінемін, сондай-ақ мен қателесуден қорықпаймын.</p>
--	---

Сол жақ бағандағы құралған бекітулер тартымдырақ екені сөзсіз, сонымен қатар біздің өміріміздің қалай құрылуы керек екендігі туралы пайымдауларға сәйкес келеді. Әрине, берілген кестемен келіспеуге де болады: рационалды және иррационалды пайымдаулар арасындағы шекара салыстырмалы болғандықтан, нақты жағдайлар кезінде олар орындарымен ауысулары мүмкін. Егер де дұрыс пайымдайтын болсақ, олардың ажырауларының мағынасы қарапайым және прагматикалық ойды құрайды: яғни, әлемнен әбден жетілуді талап етпеңіз!

Әлемді сол күйінде қабылдауға тырысыңыз. «Қабылдау» - оның барлық кемістіктерімен келісе беруді білдірмейді. Бұл тек қандай да бір объективті шынайылықты белгілеп, содан барып қана оны түзету үшін күшті біріктіруді білдіреді.

Біз өзімізді қалай бағалаймыз?

Иррационалды пайымдаулар айналадағыларға ғана емес, өзімізге де қатысты екенін байқау қиын емес. Біз барлық параметрлар жағынан өзімізді орташа емес біршама

жоғарырақ адам ретінде бағалаймыз. Бірақ орташадан жоғарырақ бола аламыз ба? Бұның иллюзия екендігі белгілі. Ол әлемге деген оптимистік көзқарасты сақтап, сол әлемдегі біздің орнымызды табуға көмектеседі, бірақ кей кезде күйзеліс түріндегі жайсыздыққа да ұшыратады.

Біздің көпшілігіміз әр түрлі танымал тұлғалардың өмірбаянын оқуды жақсы көреді: императорлардың, президенттердің, ғалымдардың т.б. Бұл жерде табиғи қызығушылықтан басқа барлық қиындық тудыратын сұрақтардың құпиясы жасырылатын көрінеді, мәселен: осы танымал адам табыстың шыңына қалайша жете алды? Бұл үшін не істеу қажет? Өкінішке орай, танымал адамдардың өмірбаянында бұндай рецепттер жоқ, болуы да мүмкін емес. Егерде бастысы - қаб-летпен талант жоқ болатын болса, әдеттегі мақсаткерлік, еңбексүйгіштік, батылдық және т.б. көрінетін қасиеттеріміз бізді көрнекті саясаткер, ғалым, әртістер немесе шенеунік қылып шығара алмайды.

См.: Майерс Д. Әлеуметтік психология. – СПб.: Питер, 1996 – с.82

Сондықтан да, мектепте үйрететін сияқты, ұлы тұлғалардан «үлгі алудан» тек қана көңілің қалады. Одан да өзіңнің қабілеттеріңді шынайы бағалау дұрысырақ. Өмірлік стратегияда даму стимулы болуы үшін біздің мақсаттарымыз бүгінгі мүмкіндіктерімізден аздап жоғарырақ болуы қажет. Бірақ олар қол жетпейтіндей болмағаны жөн.

Өзіңді, жақыныңдай жақсы көр

Дегенмен оларды төмендете беруге де болмайды. Бұл да өзін-өзі бағалаудың басқа себептерімен дәл сол күйзеліске алып келуі мүмкін. Сондықтан да өз-өзіңді бағалауды жоғарылату күйзеліс профилактикасының тәсілдерінің тізіміне енеді.

Үш деңгейде әрекет ету ұсынылады:

- Денелік (өзіңіздің денсаулығыңызбен, тамақтану режимімен, сыртқы пішініңізбен және т.б. айналысыңыз);

- Эмоционалды (өзіңіз үшін эмоционалды-қолайлы жағдайларды іздеңіз, қандай да бір істен кішкене болсын жетістікті қамтамасыз етіңіз, өзіңізге және басқаларға кішігірім мейрам ұйымдастырыңыз және т.б.);

- Сабырлылықты – өзіңізді сол қалпыңызда қабылдап, ұнатыңыз! Бұның мәнісі өз өміріңіздің қайталанбастығы мен бағасын сезінуде болып тұр. Өйткені балаларымыздың немесе ата-аналарымыздың кемшіліктері оларды жақсы көруге кедергі келтірмейді ғой. Өз-өзімізге де неге сондай өлшеммен қарамасқа?

«Талаптану, іздеу, табу және берілмеу!» (А.Теннисон)

Бұның барлығы айқын және қарапайымекені соншалықты, тек қана таңғалуға болады: біздегі төмендетілген өзін-өзі бағалауларға байланысты көптеген күйзелістер қайдан шығады? Дегенмен, бұған қарапайым тәсілдер арқылы әжептеуір нәтижеге жетуге болатынына сенбеушілік, жалқаулық, селқостықтың кінәлі екендігі айқын. Біздің өміріміздегі инерцияның өзі – ұлы күш емес пе. Классикалық физиканың бірінші заңы (инерция заңы) естеріңізде ме: егерде денеге ешқандай күш әсер етпесе, онда ол тыныштықты немесе бірқалыпты тұзусыздықты қимыл жағдайын сақтап қалады. Яғни, өзіміздің ісімізді жақсартатын белгілі бір күш жұмсамайтын болсақ, ол өздігінен ешқашан жақсармайды. Өмірлік қиын мәселелерді жеңуге деген белсенділік, өмірге төзімділік өздігінен келмейді. Өзіміздегі олардың құрылуына деген күшімізді аямау – бұл «күйзеліске төтеп берушілікті табудың – құпиясы».

Пысықтауға арналған сұрақтар:

1. *Күйзеліс және оның туындау себептері?*
2. *Күйзелістің физиологиялық табиғаты.*
3. *Күйзеліс және дистресс.*

4. Өндірістік жағдайлардағы күйзеліс және алдын алу?

§13. Келіссөздер қақтығыстарды шешу тәсілі ретінде

Келіссөздер үдерісін талдауға арналған көптеген зерттеулерде, «келіссөздер» термині адамдардың әр түрлі мәселелерді талқылауына, қандай да бір іс-әрекеттерді мақұлдауына, әр нәрсеге келісімін беріп, даулы сұрақтарды шешуге тырысатын кең ауқымды жағдайларда қолданылады. В. Мастенбрук: «келіссөздерді» - біздің күнделікті өмірімізде кездесетін және қолданылатын тәртіп стилі»-ретінде көрсетеді. Бұл дерек, «келіссөздер» түсінігінің тек ресми келіссөздер жағдайларына ғана қолданылып қоймай, сондай-ақ өмірде болып жататын әр түрлі жағдайлар тобына да қатысатындығын көрсетеді. Ал бұндай бағыттағы ахуалдар әріптестік шеңбермен (келіссөз қатысушылары жаңа қарым-қатынас құрған кезде) қатар қақтығыс шарттарында да (әдетте бар нәрсені орналастыру туралы сөз болғанда) орын алуы мүмкін. Оқулықтың ерекшелігін ескеретін болсақ, келіссөздерді тексеру кезінде қақтығыстарды шешу мен реттеу үдерістерімен тығыз байланысып тұрған көрініс тақырыбына басты назар аударылады.

13.1. Келіссөздердің жалпы сипаттамасы

Шиеленістерді шешу үшін қолданылатын, тікелей немесе бітімгердің қатысуымен жүретін келіссөздердің ежелгі тарихы бар. Дегенмен де олар тек XX ғасырдың екінші жартысында, келіссөздерді жүргізу шеберлігіне айрықша көңіл аудара бастағанда ғана кең ауқымдағы ғылыми зерттеулердің объектісі бола бастады. Бұндай зерттеулердің пионері – XVIII ғасырдың дипломаты Франсуа де Кальер – келіссөздерге арналған бірінші кітаптың авторы («Монархтармен келіссөз жүргізудің тәсілдері»).

Қақтығыс ахуалында, оның қатысушыларына таңдау жасауға тура келеді, яғни, бір жақты әрекетте қалу (бұл жағдайда әр тарап бір-біріне тәуелсіз өзінің тәртібін құрайды) немесе қарсы пікір білдірушімен бірлескен әрекет жасау (тікелей келіссөздер арқылы қақтығысты шешуге ниет білдіру немесе үшінші жақты көмекке шақыру).

Келіссөздердің ерекшеліктері

Қақтығыстарды шешумен реттеудің басқа да жолдарымен салыстырғандағы келіссөздердің артықшылығы келесі түрде құрылады:

- келіссөздер процесі кезінде тараптар тікелей бір-бірімен әрекеттеседі;
- қақтығысқа қатысушылар өзара әрекеттесулерінің әр түрлі қырларын толығымен бақылауда ұстауға, уақытша шеңберді және талқылау шегін өз бетінше орнатуға, келіссөз процесіне, қорытындыларына ықпал етуге, келісулердің шеңберін анықтауға мүмкіндік алады;
- келіссөздер, қақтығыс қатысушыларына бір тараптың жеңілісімен аяқталатын ұзақ уақыттық сот ісінен құтылуға мүмкіндік туғызатын және де әр тарапты қанағаттандыратын келісімдер шығаруына мүмкіндік береді;
- келісімге қол жеткізген жағдайда, тараптардың келісілген істері ретіндегі қабылданған шешім, бейресми сипатқа ие болады;
- қақтығысқа қатысушылардың өзара әрекеттестігінің спецификасы келіссөздерде құпиялықты сақтауға мүмкіндік береді. Қақтығыстарды шешу және реттеудің әр түрлі тәсілдерінің ішіндегі келіссөздердің орнын, қабылданған шешімдегі қатысушылардың дербестік деңгейін және үшінші тараптың араласу деңгейін ажыратуды 18.1 суреті көрсетеді.

Келіссөздердің ең маңызды артықшылығы қатысушылардың бір-біріне өзара тәуелді болуында. Сондықтан да әр тараптар өздерінің арасындағы пайда болған келіспеушіліктерді шешуге тырысады. Және де бұл, мәселенің шешімін, бірлесіп іздеуге бағытталған. Сонымен, келіссөздер жетістікке жету мақсатындағы шешімдердің екі

тарапты да қанағаттандырып, келісілетін оппоненттердің бірлескен әрекеттерінің процесін көрсетеді.

Келіссөздердің типологиясы

Келіссөздердің әр түрлі типологиясы болуы мүмкін. Классификацияға арналған өлшемдердің бірі, бұл қатысушылардың саны болып табылады. Бұл жағдайда:

1) екіжақты келіссөздер;

2) көп жақты келіссөздер, талқылау барысында екі тараптан басқа да қатысушылар қатысады.

Үшінші нейтральді жақты қатыстыру фактісі негізінде немесе бөліп тастағанда:

1) тікелей келіссөздер – қақтығыс қатысушыларының тікелей әрекеттесуін тұспалдауы.

2) тікелей емес келіссөздер – үшінші тараптың араласуын шамалайды.

Қатысушылардың мақсаттарына байланысты келіссөздердің келесі типтері ерекшеленеді:

1) қазіргі келісімді ұзарту туралы келіссөздер – мысалы, қақтығыс ұзаққа созылды, бұл жағдайда, конструктивті қарым-қатынасқа түсе алу үшін екі тарапқа да «кідіріс» қажет;

2) қайта бөлу туралы келіссөздер – бір тараптың басқаның есебінен, өзінің пайдасына қарай өзгерісті талап етуі;

3) жаңа шарттарды құру туралы келіссөздер – қақтығыс қатысушыларының арасындағы диалогты ұзарту және жаңа келісімдерді бекіту.

4) Қосымша нәтижеге жету туралы келіссөздер – екінші кезектегі сұрақтарды шешуге бағытталған (назарды аудару, позицияны айқындау, бейбітшілікті көрсету және т.б.).

Келіссөздердің міндеттері

М.М.Лебедевамен жан жақты талданған, қатысушылардың мақсаттарына байланысты әр түрлі міндеттер ерекшеленеді.

1 Келіссөздердің басты міндеті ол, мәселенің шешімін бірлесіп іздеу. Бұл келіссөздердің не үшін жүргізілетініне әкеледі. Қызығушылықтардың шиеленуімен бір жақты әрекеттегі сәтсіздіктің барлығы, тіпті қақтығыстары ұзаққа созылып келе жатқан ашық жауласқан адамдарды да келіссөздер процесінің бастамасына итермелеуі мүмкін. Бұған 2000 жылы өтіп кеткен, жарты ғасырдай аяусыз тайталас жағдайында болған екі кәрістік мемлекеттің Оңтүстік Корей және Солтүстік Корей басшыларының арасында жүргізілген келіссөздері жақсы мысал бола алады.

2 Ақпараттық міндеттің қызметі қарама-қарсы тараптың мәселелерді шешу жолын, позициясын, қызықтыратын ақпаратын алу үшін қолданылады. Бұл келіссөздер қызметінің маңыздылығы қақтығысты тудырған мәселенің мәнін түсінбей, бір-бірінің көзқарастарын анықтап алмай, мақсаттарын ұқпай өзара тиімді шешімге келу мүмкін еместігінде болып отыр. Ақпараттық міндет бір тараптың немесе екеуінің де Келіссөзді оппонентті жалған мәліметпен қамтамасыз ету мақсатындағы бағдарлау кезінде көрінуі мүмкін.

3 Ақпараттыққа қақтығыстағы тараптардың қарым-қатынасы мен байланысын қолдайтын коммуникативті міндет жақын.

4 Реттеуші - келіссөздердің маңызды міндеті болып табылады. Бұл жерде қақтығыс қатысушыларының реттеуші және үйлесімділік әрекеттері сөз болады. Ол ең алдымен тараптардың белгілі бір келісімге қол жеткізгендігімен келіссөздердің мәселені шешу жолындағы сұрақтарына қарай жүргізілуінің кезінде іске асады. Бұл міндет мақсаттың іске асуы үшін ортақ шешімнің жеткілікті болған кезінде де көрінеді.

5 Насихаттық міндетте қатысушылар өздерінің әрекеттерін ақтап алу, оппоненттерге наразылық көрсету, өздерінің жағына одақтастарды тарту мақсатында әлеуметтік пікірге ықпал етуге тырысады.

Әлеуметтік пікірдегі оппоненттерге жағымсыз және өздері үшін қолайлыны туындату ең алдымен БАҚ (бұқаралық ақпарат құралдары) арқылы жүзеге асады. Мәселен, өнеркәсіптік мақсатта аумақты қолдану үшін орман алқабын кесу туралы құрылыстық компаниямен экологиялық ұйымның арасындағы қақтығыс жағдайларындағы келіссөздерде бұқаралық ақпарат құралдарын (БАҚ) тартулары мысал бола алады. Егерде құрылыстық компания ақпаратты таратудың қуатты арнасын жедел түрде қолдана алып, пайда болған жағдайды талдауын әлеуметке жеткізе алатын болса, онда бұл құрылыстық компанияның позициясын нығайтуы мүмкін. Насихаттық міндет, әсіресе, ішкі және сыртқы саясаттың мәселелері бойынша жүргізілетін келіссөздер де жіті қолданылады. Дегенмен де бұндай келіссөздердің ашық жүргізілетіндігі олардың тиімділігін төмендетуі де мүмкін. Тараптарға әлеуметтік пікірлердің қысымымен келісімге жетулері қиын соғады. Сондықтан да мұндай келіссөздер жасырын жүргізіледі.

6 Келіссөздер «бүркемелік» міндетті де атқаруы мүмкін. Бұндай рөлдер ең алдымен, қосымша әсерге жету мақсатында қолданылады. Бұл жағдайда қақтығыс тараптары басқа мәселелерді шешіп жүргендіктен, бұл мәселенің бірлескен шешімін шығаруға назарлары аумайды. Мысалға, 1807 жылы екі елдегі наразылық тудырған, Тильзиттегі Ресей және Франция арасындағы бейбіт келіссөздерді айтуға болады. Дегенмен де Александр 1 де, Наполеонда Тильзиттік келісімді әскери қақтығыс алдындағы уақытша кідіріс ретінде қарастырды. Егерде қақтығыс тараптарының біреуі уақытты ұту үшін оппонентті тыныштандыруды көздесе «Бүркемелік» міндетті қолданады. Мысалы, XIV ғасырдағы Алтын Ордамен қарым қатынас шиеленіскен кезеңде Иван Калитпен бәсекелескен тверсктік князь Александр Михайлович Өзбектің ханымен келіссөзге түсіп, салтанатты түрде кешірілсе де, екі жылдан кейін қайтадан Ордаға шақыртылып өлтірілген болатын.

Кез келген келіссөздер көпфункционалды және бір уақытта бірнеше міндеттерді атқаруды шамалайтынын айта кеткен жөн. Бірақта бірлескен шешімді іздеу міндеті басым тұруы керек. Олай болмаған жағдайда, М.М. Лебедева бойынша келіссөздер «квазикеліссөздерге» айналады.

13.2. Келіссөздерді жүргізу стратегиясы

Келіссөздерді қақтығыс тараптары әрқалай қарастыруылары мүмкін яғни: басқа да тәсілдермен күресті жалғастыру ретінде немесе бір-бірінің қызығушылықтары есебінен қақтығысты шешу үдерісі ретінде. Осыған сәйкес, келіссөздерді жүргізудің екі басты стратегиясы айқындалады: 1) Тәртіптің *конфронтационды түріне бағытталған*, позиционды сауда және 2) тәртіптің серіктестік түріндегі, қызығушылықтардың негізіндегі келіссөздер.

Көбінесе осы немесе басқа стратегияны таңдау әр тарап үшін күтілетін келіссөздер нәтижесіне, қатысушылардың келіссөздер табыстылығын түсінуіне байланысты.

«Ұту – ұтылу» моделіне бағдарлау келіссөздері

Қақтығыс тараптары немесе олардың бір жағы ахуалды «нөлдік сомалы ойын» (яғни, тараптардың қызығушылықтары толығымен қарама-қарсы және бір жақтың жеңісі екінші жақтың жеңілісін білдіреді, -ал қорытындысында сома нөлге тең болады) ретінде бағалап, қақтығысты аяқтау үшін, «ұту-ұтылу» моделі шеңберіндегі келіссөздерге бағдарлануы мүмкін. «Ұту-ұтылу» моделіне бағдарлану келіссөздері позиционды сауда негізінде жүргізіледі және біржақты басымдылыққа жетуге деген қатысушылардың ұмтылыстарын көрсетеді.

Бұндай бағыттағы келіссөздер тараптар тәртібінің сәйкесінше стилдерінің қалыптасуын жорамалдайды, яғни, бәсекелестік және бейімделу. Бәсекелестік оппонент қызығушылығына қарсы бағытталған: мен жеңу үшін сенің жеңілуің қажет. Сондай-ақ

бейімделудің де болуы мүмкін, яғни тараптардың бірі жеңілісімен келісіп және өз қызығушылығының болмашы ғана қанағаттанбауын бағдарлайды: сен жеңу үшін, мен жеңілуім керек.

«Ұту-ұтылу» сценарийі бойынша қақтығысты аяқтауға деген ұмтылыс келіссөздердің олқылығы мен алдағы қақтығыстың ушығуына әкеліп соғуы мүмкін.

«Ұтылу – ұтылу» және «ұту-ұту» моделдеріне бағдарлау келіссөздері

Егер де тараптар «нөлдік сомалы ойыннан» құтылуға тырысатын болса, онда олар толығымен қарама-қайшы ретінде екінші тараптың қызығушылықтарын түсінуден бас тартулары қажет. Көптеген қақтығыстар «нөлдік емес сомалы ойындарды» көрсетулері мүмкін, яғни, екі жақтың да ұтуы немесе ұтылуы мүмкін. Қақтығыстарды осылай қажыту күтілетін қорытындылар – «ұтылу-ұтылу» немесе «ұту-ұту» моделдері шеңберіне байланысты болжанады.

«Ұтылу-ұтылу» нұсқасына бағдарлану келіссөздері позиционды сауда стратегиясын қолдануға байланысты болып, тараптардың бірінің алға қойған мақсаттарына толығымен жетпей қалуына әкеліп соғады. Бұл жағдайда келіссөз қатысушылары мәселенің шешімін ымыраға келу (компромисс) негізінде шешуге тырысады. Ымыраға келу, әрбіреу бірдеңе ұту үшін, әркім бірдеңе жоғалтуы тиіс деп есептейді. Бірақ, ымыраға келу екі жақ тараптың бір-біріне бағытталған қадамын талап етсе де, бірлескен әрекеттерде еріксіз сипатта болады. Сондықтан да келіссөздер барысында жеткен келісімдер оңтайлы болып табылмайды.

Егер де жанжалдасып жүрген тараптар келіссөздердің табыстылығын көріп, сондай-ақ келіссөздердің олардың әрқайсысының қызығушылықтарын толығымен қанағаттандыратын тиімді шешімді тудыратынын көрген жағдайда олар «ұту-ұту» моделіне бағдарланады. Келіссөздерді қызығушылықтар негізінде жүргізген кезде ғана осындай қорытындыға жету мүмкіндігі туады. Осыған сәйкес, келіссөздер қатысушылары тәртіптің әріптестік стилін таңдайды. Әріптестіктің жобалауынша, егер де бір тараптың қызығушылығы қанағаттандырылмайтын болса, басқа жақтың да қызығушылықтары қанағаттандырылмайды.

Сонымен, келіссөз стратегиясын таңдауда қарастырылған себептермен олардың арақатынастары келесі түрде көрсетілуі мүмкін (18.1 кесте).

13.1 кесте

Келіссөздер қорытындысы	Тәртіптің стильдері	Келіссөздер стратегиясы
“Ұту – ұтылу”	Бейімделу бәсекелестігі	Позиционды сауда
“Ұтылу – ұтылу ”	Ымыраға келу (компромисс)	
“Ұту - ұту ”	Әріптестік	Қызығушылықтар негізіндегі келіссөздер

Белгіленген әр келіссөздер стратегияларының өздеріне тән спецификалары бар.

Позиционды сауда

Позиционды сауда екі жақтың конфронтацияға бағдарланатын және нақты бір позиция туралы пікірталас өтетін, келіссөздер стратегиясын көрсетеді, оларды қызығушылықтардан айыра білу керек:

- позициялар — бұл қақтығыс қатысушыларының мәселені түсініп, келіссөздер барысында неге жетуге қалайтындықтары;

• қызығушылықтар — бұл қақтығыс қатысушыларының, мәселені неге басқаша түсінетіндіктерінде.

Позиционды сауда келесі ерекшеліктерді ажыратады:

1) келіссөз қатысушылары оппоненттердің келіссөз қорытындыларымен қанағаттанатындықтарына мән бермей, жеке мақсаттарын толық көлемде орындауға ұмтылады;

2) келіссөздер екі тараптарда да қорғауға ұмтылатын бастапқы позиция негізінде жүргізіледі;

3) қақтығысқан тараптардың арасындағы айырмашылықтар көрсетіледі, ал ұқсастықтар болған жағдайдың өзінде де жоққа шығарылады;

4) қатысушылардың әрекеттері ең алдымен мәселені шешуге емес, бір-біріне бағытталады;

5) тараптар өздерінің мақсаттарына жету үшін, ақпаратты жасырып қалуға тырысады;

6) перспективаның сәтсіздікке ұшырауы екі жақтың ымыраға келу келісімін шығаруға деген талпыныстарына итермелеуі мүмкін;

7) егерде қақтығысқан тараптар келіссөздерге үшінші жақтың қатысуына рұқсат берсе, онда оны өздерінің жеке позициясын нығайту үшін қолдануды болжайды;

8) қорытындысында екі тарапты да қанағаттандыратын келісімге келеді.

Позиционды сауданың екі нұсқасы бар: жұмсақ және қатаң. Олардың арасындағы басты айырмашылық қатаң стиль өзінің позициясын нық ұстануға тырысады, ал жұмсақ стиль бітімге жету үшін өзара келісім арқылы келіссөздерді жүргізуге бағдарланады. Сауда барысында қатаң стилдің жақтаушысы үшін, жұмсақ стилін таңдаушы жақ өзінің позициясын әлсіретеді, ал келіссөздердің қорытындысы тиімділігін жоғалтады. Дегенмен де, басқа жағынан қарасақ, қатаң стилдің орындалуы келіссөздердегі кедергілерге кезігіп, әрекеттердің дұшпандық сипатқа ие болуына әкелуі мүмкін.

Позиционды сауданың жұмсақ және қатаң стилдерінің арақатынасындағы иллюстрация болып, «Өтештер» деп аталатын «нөлдік емес сомалы ойын» моделі қызмет атқарады. Осы моделдің көмегімен 1962 жылы Кубаға кеңестік ядролық ракеталарды орналастырумен шақырылған Кариб дағдарысының дамуын қарастырамыз. Ойын ережесі бойынша әр тарап (КСРО және АҚШ) екі альтернативадан бірін таңдайды:

• А — позиционды сауданың жұмсақ стиліне сәйкес келетін, тиімді келісімді іздеу;

• В — сауданың қатаң стиліне сәйкес келетін, өзінің шешімін басқа тарапқа байлау үмітімен жеке позициясын нық қорғау.

Ойынның қорытындылары келесі ұтыс кестесінің көмегімен анықталады (әрбір тордың диагональі үстінде альтернативамен таңдалынған, КСРО-ға арналған «баға» көрсетілген, ал диагональдің астында - альтернативамен таңдалынған, АҚШ – қа арналған «көбік» берілген):

Егер АҚШ В (Кубадағы ракеталық алаңдарды бомбалауды жоспарлаған) альтернативасын таңдаса, онда КСРО кететін жағдайда АҚШ (ВА нұсқасы) жеңіске жетеді. Ал егерде КСРО дес бермейтін болса, онда ВВ (тараптар қолда барларын жоғалтатын ядролық соғыстың болуын білдіреді) нұсқасы ұсынылады. Сондай-ақ АҚШ жұмсақ стилге бағдарланып, ал КСРО қатаң стилді берік ұстанатын болса АВ (КСРО-ның жеңісін білдіреді) нұсқасы жүзеге асады. Және де ақырғы АА нұсқасы, мәмілеге келуге талпыныс пен жұмсақ стилді бірлесіп таңдауды жоспарлайды. Яғни, Кубадан кеңестік зымырандар шығарылып, Н.Хрущевтың Дж.Кеннедидан Кубаға шабуыл жасамау туралы уәдесін алып, Түркиядан американдық зымырандарды алып шығаруына келісім жасасу.

«Өтештер» ойыны қақтығыс жағдайындағы келіссөздер үдерісінің спецификасын өте жақсы көрсетеді. Бір жағынан, оппонентке қарай қадам жасаған бейбақтың ақысы, келісімге келуден бас тартқанның жазалау ақысынан гөрі жоғарырақ, ал екінші жағынан жеңістің шегіне дейін күресуге деген талпыныс шығындардың өсуіне алып келуі мүмкін.

Американдық зерттеушілер Р. Фишер мен У. Юри позиционды сауданың ең басты кемшіліктерін көрсеткен, олар:

- тараптардың қызғушылықтарына жауап бермейтін қисынсыз келісімдерге алып келеді;

- келіссөздер барысында келісімге жету көпіршігі мен оған кететін уақыт өсетіндіктен, сауда тиімді емес, сондай-ақ мүлде келісімге келе алмау қаупі өседі;

- келіссөздер қатысушыларының арасындағы қарым-қатынастың жалғасуына қауіп туады, өйткені олар бір-бірлерін дұшпан адамдар санайтындықтан, бұл шиеленістің одан әрі өсуіне алып келуі мүмкін;

- егерде келіссөздерде екі жақтан басқа да тараптар қатысатын болса шиеленістің ұлғаюу қаупі туындайды және тараптардың санының көбеюіне қарай бұл стратегияға тән кемшіліктер қатерлі бола түседі.

Позиционды сауда, әр түрлі қақтығыстар жағдайында тараптардың ұзақ уақыттық қарым-қатынасқа түсу талпынысы болмаған кезінде қолданылады. Сондай-ақ позиционды саудадан бас тарту келіссөздердің мүлде жүрмеуіне әкеледі. Дегенмен де, тараптар позиционды сауда стратегиясын тандай отырып, бұндай келіссөздердің қортындылары неге алып келетіндігін жете ұғынулары қажет..

Қызығушылықтар негізіндегі келіссөздер

Позиционды саудаға альтернатива ретінде қызығушылықтар негізіндегі келіссөздерді жүргізу стратегиясы жатады. Қызығушылықтар негізіндегі келіссөздер, тараптар тәртібінің конфронтационды түріне бағдарланған позиционды саудадан ең басты ерекшелігі, әріптестік қатынасты құруында болып табылады. Бұл стратегия қақтығыс қатысушыларының «ұту-ұту» моделі шеңберіндегі позитивті әрекет жасауына талпынысын жоғарылатады.

Қызығушылықтар негізіндегі келіссөздердің басты ерекшеліктері Р. Фишер және У. Юримен көрсетілген:

- қатысушылар басқа тарапқа өздерін қарсылас емес, керісінше серіктес екендігін көрсете отырып, мәселені біріккен түрде талдап, оны шешу жолдарын іздейді;

- басты назар позицияға емес, қақтығыс тараптарының қызығушылықтарына бағытталады, яғни ортақ мүддені іздеу, өзінің қызығушылығын түсіндіре отырып оның оппонентке деген маңызын көрсету, шешілетін мәселелер бөлшегіндегі басқа жақтың мүддесін мойындау;

- келіссөздер қатысушылары мәселені шешудің анағұрлым тиімді нұсқаларын іздеуге бағдарланады;

- қақтығыс тараптары туындаған мәселені ашық түрде талдап, жан-жақтан келетін қысымға беріліп кетпеуі үшін тиімді келісімге жетуді қамтамасыз ететін, объективті критерийлерді қолдануға тырысады;

- келіссөздер үдерісінде адамдарға деген сыйластық, мәселені шешуге деген табандылық, келісімдердегі тараптың ережелерімен келісу, оның көзқарасын түсінуге тырысу, өзін оппоненттің орнына қойып көру сияқты пікірталас туғызатын мәселелермен адамдардың пікірлері бөлініп кетеді;

- қабылданған келісімдер барлық келіссөз қатысушыларының қызығушылықтарын толығымен ескеруі қажет.

Қатысушылардың қабылданған келісімдерді әділетті және пайдалы шешім ретінде қарастырған жағдайында, қызығушылықтар негізіндегі келіссөздер ерекше ілтипатқа ие болады. Бұл дегеніміз постконфликтті қарым-қатынас перспективасын тиімді бағалауға жол ашады.

Қызығушылықтар негізіндегі келіссөздерді жүргізу стратегиясын абсолюттаудың қажеті жоқ, себебі көптеген қиындықтар туындайды:

- 1) бұл стратегияны таңдау бір жақты ретте орындалуы мүмкін емес, сондықтан да оның ең басты мәнділігі келісімді әріптестікке бағытталған;

2) қақтығыс жағдайларында бұл стратегияны қолдануда көптеген мәселелі жағдайлар туындайды, өйткені қақтығыс тараптарына шиеленістермен конфронтациядан, бірден әріптестікке өту қиынға соғады. Оларға арақатынастарын өзгерту үшін белгілі бір уақыт қажет болады;

3) «ұту-ұту» моделі шеңберіндегі қақтығыстарды шешуге бағдарланған бұл стратегия, қатысушылар иемденуге таласатын, шектелген ресурстар жөнінде жүргізілетін келіссөздерде оңтайлы деп есептелінбейді. Бұл жағдайда бірін бір жоққа шығаратын қызығушылықтар мәселенің шешімін ымыраға келу негізінде шешуді талап етеді.

Позиционды сауда немесе оларды қызығушылықтар негізінде жүргізу стратегиясының үдерісін жүзеге асыруда, өзіміздің таңдауымызбен болжалған қорытындылардың арақатынастарын белгілеуге, әр тәсілдің спецификасын, оның құндылығы мен кемшіліктерін есепке алуға тиіспіз. Сонымен қатар, бұл стратегияларды қатаң шектеу, ғылыми зерттеулер шеңберінде ғана мүмкін болады, ал келіссөздердің шынайы тәжірибесінде олар, қатар орын алуы мүмкін. Бұл жерде қатысушылардың көбінесе қандай келіссөздер стратегиясына бағдарланатындығында.

13.3. Келіссөздердің динамикасы

Келіссөздер бірнеше кезеңнен құралатын әркелкі процесс. Келіссөздер процесінің ең қарапайым және мағыналы моделі М.М. Лебедеваның «Сіздерді келіссөздер күтіп тұр» жұмысында ұсынылған. Осыған сәйкес келіссөздердің басты үш кезеңін атап көрсетуге болады:

- 1) келіссөздерге дайындық;
- 2) келіссөздерді жүргізу үдерісі;
- 3) келіссөздер қорытындыларының саралануы және келісімге жеткен келіссөздерді орындау.

Бұл кезеңдердің сипаттамаларына толығырақ тоқталайық.

Келіссөздерге дайындық

Келіссөздерге деген жан жақты дайындық – келіссөздердің табысты өтуінің кепілі. Көз алдарыңызға қарапайым өмірлік жағдайды елестетіңіздер: танымайтын қалаға тап болып, сіз такси көмегімен қандай да бір жерге жетіп алуды дұрыс деп санадыңыз. Сізді қалаған жеріңізге ең ұзақ және қымбат бағдармен жеткізуі әбден мүмкін. Егерде осындай жағдай туындаса, сіз өзіңіздің даярланбағандығыңыз үшін төледіңіз деген сөз. Тіпті қақтығыс кезінде аса қажет болып табылатын даярлану жұмысының маңыздылығын көрсететін қарапайым жағдайлар бар.

Дайындық кезеңі келіссөздердің өтілуінен бұрын басталып, екі аспектіге іске қосады: ұйымдастырушылық және мазмұнды.

1 Ұйымдастырушылық аспект. Тараптардың келіссөздерге дайындық барысында, процедуралық сипаттағы сұрақтар қатарын келісіп алулары керек. Ең бірінші кездесудің уақыты мен орны таңдалынып алынады. Бұл жерде әр түрлі нұсқалар көрсетілуі мүмкін. Келіссөздер жүргізілетін орынды таңдау кезінде адамдар өздерін өз «аймағында» жайлы сезінетіндіктерін есте ұстау қажет. Бұл жағдайда қақтығыс қатысушыларының аймағындағы кездесу өткізуді ауыстырып отыру туралы шешім тиімдірек болады. Бейтарап аймақты таңдауға да болады. Бұған 1943 жылы КСРО, Ұлыбритания және АҚШ қатысқан Тегерандық конференция мысал бола алады.

Келіссөздердің уақытша параметрлеріне келетін болсақ, онда олардың бастамасы дайындықтың мүмкіндіктерінен басталады. Басқа жағынан, келіссөздердің ұзақтығы әр түрлі болуы мүмкін – бір-екі күннен басталып бірнеше айларға дейін. Мысалы, Африкалық Бірлескен Ұйымның (Сирия, 1999) кезектен тыс саммиты екі күнде-ақ өткен, ал Франция напалеонына қарсы соғыстың аяқталғанынан кейін өткізілген Веналық конгресс (1814 – 1815) 10 айға дейін жалғасқан.

Күн тәртібін анықтау – келіссөздерге дайындықтың маңызды құрылымы. Күн тәртібі келіссөздер барысын реттеудің құралы ретінде пайдаланылады. Оны құрастыру үдерісінде талқыланатын сұрақтардың шеңбері анықталынады. Күн тәртібін жасап шығару күрделі мәселеге айналып кетуі де мүмкін. Дегенмен де ол жиналысты өткізу процедурасына айқындылық енгізеді.

Дайындық кезеңінің ұйымдастырушылық жағы келіссөз қатысушыларының құрамын құрастыру сияқты тапсырмаларды да шешумен байланысты. Бұл жағдайда делегацияны кім басқарады, оның құрамының мөлшерлік және персоналды жағы қандай болады деген сұрақтарды анықтап алу қажет. Делегация басшылығы туралы сұрақты шеше отырып, келіссөздердің тек қана өтілу деңгейін емес, сондай-ақ әр түрлі шешімдерді қабылдауда дағы өкілеттілігін де ескеру өте маңызды. Көбінесе қатысушылардың құрамы, келіссөздер барысында қандай сұрақтар талқыланатындығына байланысты.

2 Мазмұнды аспект. Дайындық кезеңінің барысында, қақтығыс тараптары алдағы келіссөздерге дайындықты ұйымдастырады және де әр түрлі сұрақтар қатарын шешеді, нақтырақ айтқанда:

- тараптардың қызығушылықтарымен мәселелерінің талдануы;
- келіссөздік келісім альтернативасына бағасы;
- келіссөздік позицияны анықтау;
- мәселені шешудің әр түрлі нұсқаларын даярлау және сәйкес келетін ұсыныстарды тұжырымдау;
- қажетті құжаттармен ақпараттарды даярлау.

Дайындық жұмысының мазмұнды жағын құрайтын маңызды бөлігі болып, қақтығысқан тараптардың қызығушылықтарымен мәселелерді дұрыс саралаулары кіреді. Ешбір боксер болашақ қарсыласының күшті және әлсіз жағын, оның специфика стилін зерттеп білмейінше рингке шықпайды. Болашақ келіссөздер, тараптардың қалыптасқан мәселелерді жан жақты саралап, қажетті ақпаратты жинаған кезінде ғана табысқа жетеді. Маңызды қарым-қатынас сұрағына ұлы отан тарихы мысал бола алады. 1810 жылы М.Б. Баркляя-де-Толли инициативасы бойынша Наполеонның жоспарлары туралы ақпаратты алу үшін, Ресейде дипломатиялық дербестікті иемденген атташе (дипломатиялық қызметкер) әскерлік қызметі құрылды. Әскери агент А.И. Чернышевтың осындай жолмен тапқан Наполеонның антиорыстық одақты құру ақпараты, бұрынғы наполеондық маршалмен болашақ шведтік король Бернадтың келіссөздерінде қолданылған болатын. Қорытындысында 1812 жылы Швециямен одақтық келісім жасалынды, бұл Ресей үшін өте маңызды келіссөздердің бірі болды.

Р. Фишер мен У. Юри басқаның қызығушылықтарын анықтауға арналған басты тәсіл ретінде, өздерін оппоненттің орнына қоюды ұсынады. Қақтығыс тараптарының ойларынша, олардың қызығушылықтары бір-бірін жоққа шығарады. Дегенмен де бұл үнемі шындыққа сәйкес келе бермейді. Бір қызығушылықтардың айырмашылығы оппоненттердегі басқа да ортақ қызығушылықтардың жоқтығын білдірмейді. Тіпті қақтығыс тараптары - бұл екі-ақ адам болатын болса, онда олардың да көптеген қызығушылықтары бар деген сөз. Бұл жерде көптеген адамдар тартылған ахуалдарды айтудың керегі де жоқ.

Қызығушылықтардың күрделі қарым-қатынасы, айталық, көпжақты келіссөздерде, қатысушылар үшін кеңейтілген перспективалардың жолын ашады. Мысалы, Венстік конгресс (1814—1815) кезінде француздық делегация басшысы Ш. – М. Талейран Ресейдің, Англияның, Австрияның және Пруссияның арасындағы қарама-қайшылықтарын пайдалана отырып, келіссөздерде олармен бір қатарлы қатысу құқығына ие болды. Бастапқыда, келіссөз қозғаушылары соғыстан кейінгі Европа тағдырын француздардың қатысуынсыз шешуді жоспарлаған. Бұл конгресс, одақтастардың наполеондық Франциямен соғысындағы жеңіске жеткеннен кейін ұйымдастырылғанын ескерсек, Талейранның жетістігі едәуір маңыздылыққа ие болады. Келіссөздің

басталуынан бұрын, қақтығыс тараптарының әрбіреуі келіссөз келісімінің альтернативаларын бағалаулары керек. Бұл келіссөздердің табысты аяқталмаған жағдайында қажет. Р. Фишер мен У. Юри BATNA (аббревиатурада ағылшын тілінен Best Alternative To a Negotiated Agreement) деп аталатын арнайы терминді ұсынды. BATNA – келіссөздік келісімнің таңдамалы альтернативасы. Олар бұл түсінікті қажетсіз келісімді қабылдаудан қорғай алатын өлшем ретінде қарастырады. BATNA келіссөздерде сіздің ұстанымыңызды күшейтеді.

Тек таңдамалы альтернативаны ғана емес, екінші және үшінші альтернативті нұсқаларында анықтауды ойлану керек. Егерде келіссөздер табысты аяқталмайтын болса, сіздегі бар альтернативалардан тізім құрауға болады. Сіз табыс ақысын жоғарылату туралы келіссөздер өткізіп жатырсыз, бұл жағдайда, сіздің альтернативаларыңыздың ішінде келесі нұсқалардың болуы мүмкін: осы сұрақты шешуге арналған жағымды ахуалды күту, басқа лауазымға келісім беру, кәсіпті өзгерту, басқа қалаға немесе басқа елге көшу, өз ісіңізді ашу туралы шешім қабылдау.

Альтернативаны даярлау, келесі операцияларды жүргізуді жоспарлайды:

- 1) келісімге жетпеген жағдайда, жоспар әрекетін қайта ойластыру;
- 2) бірнеше керемет ойларды жетілдіріп, оларды тәжірибелік іске асыруды даярлау;
- 3) келіссөздер барысында, оппонентпен келісімге келе алмаған жағдайда, анағұрлым тиімді нұсқаны іске асыру.

Келіссөздік келісімде, тек қана өзіндік альтернативаны бағалап қана қоймай, екінші тараптың да ұқсас нұсқаларынан тізімдер құруға тырысу керек. Бұндай әрекеттер, келіссөз үрдісінен күтілетін қортындыларды бағалауға мүмкіндік береді.

Келіссөздерге дайындық үдерісінде қақтығыс тараптарының әрқайсысы, мәселені шешудің әр түрлі нұсқаларын жетілдіріп, сол немесе басқа шешімге жауап беретін, ұсыныстарды тұжырымдауы қажет. Тіпті, пікірлесу тақырыбы тек бір ғана мәселе болатын болса, бұл жағдайда да шешімнің тек екі нұсқасын ғана айтуға болады. Бұндай тәсіл қақтығыс жақтарының келіссөздерін бастамай-ақ дағдарысқа әкеледі. Керісінше, «бәлішті» бөлмес үшін, ең алдымен оны үлкейтіп алу қажет. Р. Фишермен У. Юридің пікірінше, «нұсқаларды жасаудағы шеберлік – келіссөздердегі ең пайдалы сапа».

Сондай-ақ, ұсынылып отырған шешімнің нұсқасына сәйкес келетін ұсыныстарды да құрастырудың маңызы жоғары. Тараптардың ұсыныстары анық және түсінікті болуы шарт. Қысқа тұжырымдамаларға ежелгі римнің тарихы мысал бола алады. 409—410 жылдары весттердің басшысы Аларих өзінің әскерімен Римді қоршап алды. Сөйтіп, римдіктер олармен келіссөздер жүргізе бастады. Қолбасшы болса қоршауды алып тастаудың орнына үлкен сомалы өтемақыны талап етті. Ал тұрғындар осы өтемақыны өтегеннен кейін, оларда не қалатыны туралы сұрап еді, Аларих: «Өмір» деп жауап қатты.

3 Келіссөздерге дайындық аспектілерін сипаттай отырып, келесі мәселені қозғамауға болмас. Позициямен, альтернативамен, шешім нұсқаларымен, ұсыныстармен келісу оңай шаруа емес, сондай-ақ ол уақытпен жігерді талап етуі мүмкін. Бұнымен қоса, әр тараппен келісілген шешім жеке емес, топтық сипатқа ие. «Ақыл – жақсы, ал екі ақыл – одан да жақсы» дейтін танымал мақал, жеке шешімге қарағанда, топтық шешімнің тиімдірек екенін көрсетеді. Бұл болжам тек ішінара ғана ақиқат.

Шешімді топпен қабылдаудың артықшылығы, келесіде көрсетіледі:

- топтық пікірталастар барысында көбірек ойлар туады;
- шешімді қабылдау үдерісінде жалғыз адамның талпыныстарына қарағанда, бірнеше адамның жағдайға қатысуы тиімдірек;
- топ мүшелерін шешімді талқылауға тарту, оның жүзеге асуын жеңілдетеді;
- топтық талқылау сол немесе басқа сұраққа сын көзбен қарауға ынталандырады.

Басқа жағынан қарасақ, шешімді топпен қабылдаудың да өз кемшіліктері болады.

Қазіргі кезде жеке адамға қарағанда, топтар әлдеқайда сақ келеді деген ой-пікірлер қалыптасқан. Дегенмен де 1961 жылы американдық ғалым Дж. Стоунер шешімді топпен

қабылдау және топпен талқылау үдерісінде, «қауіпке жылжу» деген атпен белгілі феномен бар екендігін көрсетеді. Бұл феномен, тәуекелге бел буып, шешімді өздігінен қабылдайтын жеке мүшелерге қарағанда, топпен қабылдау кезінде анағұрлым қауіпке толы шешімдер қабылданатындығы көрсетіледі. Мәселен, сіз кәсіпорынның басшылығымен төлем ақыны жоғарылату туралы сұрақты талқылауға дайындалудасыз. Егер де сіз мәселені талқылауда, өзіңіздің достарыңызды тартатын болсаңыз, жұмыстан босатылу аргументінен қаша аласыз. Егер де алдағы келіссөзді дұрыс талқылайтын болсаңыз, онда қауіпті жолды таңдамайтыныңыз анық.

Бұл феноменнің табиғаты, әлі күнге дейін, даулы сұрақ болып қала береді. Шешімді қабылдауға деген, топтық тәсілдің негативті жағы, топтың толықтай ынтымақтыққа талпынып, топтық үйлесімділікті бұзғылары келмеген жағдайларда көрінуі мүмкін. Ал, қорытындысында қабылданған шешім тиімсіз болады. Американдық әлеуметтік психолог И. Джанис бұл феноменді «ойлауды топтастыру» деп атап, оның белгілерін суреттеді:

- *иллюзия дарымайтындығы* — топ мүшелері өздерінің әрекеттерінің дұрыстығын шеттен тыс бағалап, артықтау оптимизмді көрсетеді;

- *топтық әрекеттердің қателеспейтіндігіне деген шексіз сенім* - топ мүшелері әріптестік мінез-құлықтың мінсіздігіне деген сенімдері;

- *жағымсыз немесе қажетсіз ақпараттарды елемеушілік*—топтық көзқарастармен келісілмеген ақпараттар көбінесе ескерілмейді;

- *бейтаныстарды жағымсыз стереотиптеу* — мақсаттар, пікірлер, басқалардың жетістігі - әлсіз, дұшпандық және т.б. ретінде түсіндіріледі;

- *келіспегендерге деген топтық қысым* – бейімделгіштік мінез-құлықты талап ету, критикалық қатынасқа деген шыдамсыздыққа апарады;

- *өзіндік цензура* — топтың жеке мүшелері топтық үйлесімділікті бұзып алуға қорқып, өзіндік альтернативті көзқарасын жасырып, айтпай қалуы;

- *бірлестік иллюзиясы* — өзіндік цензурамен бейімделгіштік, қажеті жоқ талқылауларсыз-ақ, сыртқы бәтуға жетуге жол ашады;

- *топтық пікірдің құрылуымен шешімнің қабылдануына, бейтаныстардың қатысу мүмкіндігін шектеу* – топтың жеке мүшелері іс барысын, а басқа топ адамдарының қатысуына жол бермеуге тырысады, себебі бұл топтық бірлестікті бұзуы мүмкін деп қауіптенеді.

Айтылғанның барлығы, топтық шешім қабылдаудың сөзсіз зиян екендігін, сондай-ақ келіссөздерге дайындықтың қорытындылары- шынайылықтан алыс болатынын білдіре ме? Жоқ, топтың тиімді шешімді шығаруға қабілеті бар. Топтық шешім қабылдаудың негативтілігін бейтараптандыру және даярлық жұмысының тиімділігін арттыру үшін қажеттіліктер:

- әр жақты ақпараттарды жинау;

- баяғы флоттық принципті қолдану: алдымен өзінің пікірін, кіші офицер лауазымындағы адам айтады, кейін өсе келе дәрежелі адамдар пікірлерін білдіре бастайды, ал мәртебесі мен абыройының ықпалын төмендету үшін капитан ең соңғы болып ойын жеткізеді;

- күдік және қарсылықты ынталандыру;

- әділдік және пікір еркіндігін жетілдіру;

- топ мүшелері ішінен кез келген ұсыныстардың осал жақтарын іздейтін «қорғаушы перісін» таңдау;

- әр түрлі шешімдер нұсқаларын бағалау үшін сарапшыларды тағайындау;

- персональді жауапкершіліктің пайдасы үшін, қабылданған шешімде, «басқалардың артына жасырынуға» (яғни, сәтсіздіктер жағдайында барлығы да кінәлі бола тұра, жеке ешкімнің кінәсінің болмауы) мүмкіндік беретін, топтық жауапкершілік принципінен бас тарту;

- пікірталас кезінде «ақылмандар сарабын» қолдану.

Қақтығыс тараптарының келіссөздерге деген дайындығы, олардың шиеленісуін төмендетуге және алдағы келіссөз үдерісінің нәтижелі болуына мүмкіндік береді. «Шайқасқа жақсы дайындалғанның – жартылай ұтатындығын» естен шығармау қажет.

Келіссөздерді жүргізу

Келіссөздер қақтығыс тараптарының мәселелерді талқылай бастаған кезінде басталады. Бірінші кездесуде процедуралық сұрақтар туралы келісіп алу қажет. Тараптардың өзара қолдауларын талап ететін сұрақтар тізіміне мыналар жатады: 1) күн тәртібі; 2) барлық келіссөз үдерісінің, сондай-ақ жеке кездесулердің уақытша шеңбері; 3) оппоненттің шығу кезегі; 4) шешім қабылдау методикасы; 5) келіссөздерге бітімгердің қатысу жағдайлары.

Келіссөздерді жүргізу үдерісі, оппоненттердің немесе үшінші жақтың әрекеттестігімен тікелей байланысты. Осыған сәйкес, келіссөздерді жүргізудің келесі кезеңдерін бөліп көрсетуге болады:

- 1) тараптардың қызығушылықтарымен позицияларын анықтау;
- 2) мәселені шешудің, мүмкін нұсқаларын құрастыруды талқылау;
- 3) келісімге қол жеткізу.

1 тараптардың қызығушылықтарымен позицияларын анықтау. Алдын ала өткізілетін келіссөздерге дайындық, қақтығыс тараптарының бір-бірлерінің позициялары жайлы адекватты және толық көріністерінің бар екендігін білдірмейді. Оған қоса, ахуалдың өзі-ақ тараптар қарым-қатынасы үдерісін қиындатады. Сондықтан да келіссөздерді жүргізудің бірінші кезеңінде, оппоненттердің арасындағы өзара әрекеттестік, көбінесе, пікірталас туғызатын маңызды сұрақтарға қатысты ақпараттарды алмасуларына, тараптардың қызығушылықтарына, мәселеге байланысты бір-бірінің көзқарастарымен позицияларына қатысты құрылады.

Бұл кезеңнің маңыздылығы, оның шеңберінде келіссөздердің ақпараттық функцияларының құрылатындығында ғана емес. Ол келіссөздер өтетін атмосфераны құру үшін де маңызды мәнге ие. Қақтығыс жағдайларында, тараптардың өзара әрекеттесуі кезінде көрінетін, бір-біріне деген айқын немесе жасырын алауыздықты сезінетіндіктері құпия емес. Бірақта, тараптар қалыпты жұмыстық қарым-қатынасты реттей алмайтын болса, қандай да бір келісімдерге жетулеріне мүмкіндіктері болмасы анық. Американдық зерттеушілер Р. Фишер мен С. Браун келіссөздер жүргізу үдерісіндегі жағымды ауа райын құруға негіз бола алатын, алты элементті бөліп көрсетті:

1) Тиімділік. Басқа тарап өзінің эмоциясын көрсеткен жағдайда да, сабырлылық сақтаған жөн.

2) Түсінушілік. Оппонентті түсінуге тырысыңыз. Оның көзқарасына деген елемеушілік, келісімге жету мүмкіндігін шектейді;

3) Қарым-қатынас. Тікелей байланыс, қақтығыс қатысушыларының арасындағы қарым-қатынасты жақсартуға қолданылуы мүмкін.

4) Нақтылық. Өтірік ақпаратты қолданудан қашыңыз;

5) Өнегелі ұйығудың жоқтығы. Кемсіту интонациясы, тәрбиешілік сарын - сыйламаушылықты көрсетіп, наразылықты тудырады;

6) Басқа көзқарасты қабылдауға деген ашықтық. Оппонент ойының мәнін, жете түсінуге тырысыңыз. Басқа көзқарасты түсіну – онымен келісуді білдірмейді ғой. Оппоненттің көзқарастарына деген шыдамсыздық – қарым-қатынастың бұзылуына әкелетін тура жол.

2 Талқылау кезеңі. Келіссөздерді жүргізудің екінші кезеңі ,әлдеқайда қиынырақ әрі жауапкершілікті кезең. Бұл кезеңде келіссөздер қатысушылары, мәселені бірлесіп шешудің басты параметрлерін өндірулері тиіс, ал қақтығыс жағдайында бұны жүзеге асыру қиынға түседі. Оппоненттер сол немесе басқа шешімнің нұсқасына жауап беретін ұсыныстарды енгізіп, оларды талдай келе, өздерінің позицияларын күшейтіп немесе әлсіретуі мүмкін. Ақырғы кезекте бұл олардың тыңдау, сендіру, сұрақ қоя алу

шеберліктеріне байланысты болады. Қорғаушының немесе дипломаттың жоғары кәсібилік сапасы болмаған жағдайында, бұл туралы сөз қозғаудың да қажеті шамалы. Бірақта әйелімен күйеуінің немесе басшылықпен бағынушының арасындағы қақтығыстарда да бұл құндылықтың маңызы азырақ.

А. тыңдай алу шеберлігі кез келген келіссөздің негізінде жатыр. Көп жағдайда қақтығыс қатысушылары айрықша күш салмай-ақ, бір-бірлерін адекватты түсіне алатындықтарына сенімді келеді. Дегенмен де тыңдай алу – аса күрделі өнерге жатады. Тиімді тыңдаудың екі түрін бөліп көрсетеді: рефлексивті және рефлексивті емес.

Рефлексивті емес тыңдау – оппоненттің өз ойын айтуына мүмкіндік беретін, үндемеу шеберлігі. Бұл қақтығыс жағдайларында өте маңызды. Алайда рефлексивті емес тыңдау мынадай жағдайларда орынсыз келеді:

- Үндемей тыңдау, оппоненттің көзқарастарымен келісу ретінде қабылдану қаупі туындайды;

- Сіз айтушыны дұрыс түсіндіңіз бе? Сол жайлы күдіктер туындайды.

Мұндай жағдайларда, рефлексивті тыңдаудың тәсілдеріне жүгінуге тура келеді, яғни, хабарламаның мәнін түсіну. Бұл тәсілдер мынадай:

- Анықтау – сөйлемнің немесе екі мағыналы сөздің түсініксіз жақтары пайда болған кезде, сөйлеушіге үндеу;

- Өзгертіп айту – айтылған ойдың дұрыстығын тексеру үшін өз сөзіңмен қайталау;

- Жиынтықтау – сөйлеушінің басты ойларына қорытынды жүргізу;

- Сезімді бейнелеу – сіздің оппоненттің сезімін түсінетініңді көрсету.

Б. Келіссөз қатысушыларына оппоненттің келісімін алу үшін сендіру шеберлігі қажет. Шеберліктің іске асуы дәлелдеу әдістерін жүргізе алумен бірнеше ережелер қатарын сақтауға байланысты.

Өзінің көзқарасын дәлелдей отырып, келесі бірнеше ережелерді сақтау қажет:

- Қарапайымдылық. Келтірілген дәлелдерің оппонентке түсінікті болуы шарт;

- Қарым-қатынас үйлесімділігі. Дәлелдер монолог ретінде көрінбеуі қажет, керісінше, келтірілген дәлелдерге басқа жақтың белсенді реакциясын жобалауы керек;

- Көрнекілік. Өзінің көзқарасын негіздей келе, көрнекілік дәлелдерді де қолданған жөн.

- Оппоненттің логикасына дәлелдерді бейімдеу. Дәлелдер, келіссөз серіктестерінің жеке ерекшеліктеріне сай келтірілулері тиіс.

Өзінің көзқарасын дәлелдей келе немесе оппоненттің көзқарасын жоққа шығара отырып, П. Мицичпен көрсетіліп кеткен, дәлелдеу әдістерін қолдануға болады:

- Фундаментальді әдіс – нақты мағлұматтармен деректерді баяндауды көрсетеді;

- Үйлесімсіздік әдісі – оппоненттің пайымдауларындағы іске асырулардың көрінуіне негізделген;

- Қорытындыларды шығару әдісі – жеке тұжырымдамалар арқылы қалаған қорытындыға әкелетін, нақты дәлелдерге негізделеді;

- Салыстыру әдісі – пайымдауларға айқындылық береді;

- «иа...бірақ» әдісі – оппонент зейінін басымдылыққа немесе талданып отырған мәселе шешімінің әлсіз жақтарына акценттеу кезінде ғана қолданылады. Бұл әдіс алдымен сөйлеушімен келісіп, содан кейін қарсылық білдіруе мүмкіндік береді;

- Сөйлеп тұрған адамның сөзін қақпалау (реплика) әдісі – өзінің дәлелдерін күшейту мақсатында оппонентке қақпалауды қолдана алу шеберлігі;

В. Тараптардың ұсыныстарды тиімді талқылауының маңызды құраушысы болып, сұрақ қоя алу шеберлігі кіреді. Дұрыс қойылған сұрақ, оппоненттің көзқарасын анықтауды, одан қосымша ақпарат алуды, талқылау процесін жеделдетуді, пікірталасты қажетті арнаға бұруды қамтамасыз етеді.

Сұрақтардың келесі түрлерін бөліп көрсетуге болады:

• *Жабық* – «иә жоқ» типтеріне жауапты талап етеді. Оларды келісім алуды жеделдету қажет болған жағдайларда қолдануға кеңес беріледі;

• *Ашық* – тыңғылықты сұрақты талап етеді. Бұл сұрақ, оппоненттің позициясын нақтылап, қосымша ақпараттарды алу қажет болған жағдайларда қойылады.

• *Риторикалық* – сұрақ түрінде көрсетілген, жауапты талап етпейтін тұжырымдау немесе жоққа шығару;

• Жетелеуші – талап етілетін жауаптың элементтерін мазмұндайды. Оларды, келіссөздерді белгілі бір арнаға бағыттау керек болғанда немесе сөйлеушінің көзқарасына деген дәлелдеулер алу қажет кезінде қолдануға болады.

Г. Егер оппоненттер, ұсыныстарды талқылау үдерісіндегі тосқауылдарды өздері жасайтын болса, қақтығыс тараптарының барлық күш-жігерлері сәтсіздікке ұшырауы мүмкін. Бұл жердегі мәселе, адамдардың үлгілі ойлауға бейім екендіктерінде жатыр. Келесі тапсырманы шешіп көруге тырысыңыз: «екі адам өзен жағасына жақындады. Құлазыған жиекте тек бір адам ғана сыйатын қайық тұрды. Екеуі де осы қайықпен өзеннен өтіп, өз жолдарын жалғастырды. Олар бұны қалай істеді?». Тапсырманы шешуде, бірінші сөйлем, жолаушылар бірге жүрді деген ойға шақырады. Бастапқы пайымдаудан бас тарту, олардың өзеннен кезекпен өткендігін түсіну үшін қажет.

Келіссөз қатысушыларының үлгілі ойлаулары, мәселе шешімінің көптеген нұсқаларын іздеуге кедергі туғызады. Оппонентке, бұл кедергіні жеңу үшін, шығармашылық ойлау шеберлігі қажет. Бұл сапалар келесіні көрсетеді:

- Стереотиптен бас тарту шеберлігі;
- Бір сұрақ аспектісінен екіншіге еркін ауысу шеберлігі;
- Ерекше шешім табудың шеберлігі.

Келіссөздерді жүргізудің осы аспектісіне назар аудара отырып, Р. Фишер мен У. Юри оппоненттердің шығармашылық ойлауларын шектейтін, бірнеше қателік түрлерін бөліп көрсетеді:

1. Мерзімінен бұрын пайымдау. Критикалық икемдеу және алдын ала бағалау, ұсынылған нұсқалар мөлшерін шектейді. Басқалардың ойларын қатысушылардың қабылдамауы, қақтығыстың тиімді нәтижеге жетуін тежейді.

2. *Жалғыз ғана нұсқаны іздеу. Келісім негізінде бір ғана шешім жатқандықтан, қақтығыс тараптары басынан-ақ оны іздеуге тырысады.* Американдық саясаткерлер, 1962 жылғы Карибтік дағдарыс кезінде екі альтернативаны қарастырды: Кубаны қоршауға шара қолдану немесе соғыс әрекеттерін бастау.

3. «Бәлішті үлкейтудің» мүмкін еместігіне деген сенімділік. Мәселе шешімінің көп түрлі нұсқаларын құру үшін кедергі болатын, қақтығыс қатысушыларының ұтыс тек біреудің ұтылуы есебінен ғана мүмкін екендігіне деген сенімділіктері. Ең бастысы, басқа жолдарды іздемей-ақ не болса да көбірек ұту қажет.

4. *«Олардың мәселелерін шешу – солардың мәселелері».* Қақтығыс тараптары келіссөздер жолына түсе отырып, сол немесе басқа келісімдерді (қосымша нәтиженің жетістіктері туралы сөз болғанда) тұжырымдауға бағдарланады.

Келіссөз қатысушыларының осындай жаңсақтығы, келісімге келудің жолындағы , жеңуі қиынға соғатын тосқауылдарды тудырады. Олардан құтылуға, мәселелер шешімдерінің нұсқаларын құру жөніндегі , келесі ұсынымдар көмектеседі:

1. Нұсқаларды іздеуді, олардың бағалауларынан бөлектетіңіз. Келіссөз қатысушыларына алдымен мүмкін болатын шешімдерді өндіріп алу қажет, тек содан кейін ғана олардың ішінен іске асатындарын таңдау керек.

2. Нұсқалар шеңберін кеңейтіңіз. Егер қақтығыс тараптарының таңдауына лайықты бірдеңе болса, онда мәселенің өз шешімін таба алуға деген мүмкіндік ұлғая түседі.

3. Өзара ортақ пайданы іздеңіз. Негізінен оппоненттер келіссөзді шайқас ретінде қарастырады, яғни бұл шайқаста тек бір ғана адам жеңімпаз бола алады. Бұндай жолмен, келіссөздер тығырыққа тап болады немесе жеңіс бағасы тым жоғары келеді. Әлдеқайда

тиімдірек басқа жол бар. Біріншіден, оппоненттерге тайталасуды төмендететін және келісімге келуді жеңілдететін ортақ қызығушылықтарды табулары керек. Екіншіден, келіссөз қатысушыларына, бірін-бірі жоққа шығаратын қызығушылықтарды тиімді қанағаттандыруға бағдарлану жөн болады. Үшіншіден, келіссөздің табыстылығы, әр түрлі қызығушылықтарды қиыстырумен қамтамасыз етілуі мүмкін. Бұл жағдайда, бір тарап қызығушылықтарының қанағаттануы - басқа тараптың да қызығушылықтарын қозғайды. Мысал ретінде, әр түрлі қызығушылықтар үйлесімділігін көруге жол ашатын, жасалынып жатқан тұрғын үй саудасының тәжірибесін көрсетуге болады. Сатушының да, сатып алушының да келісімге келуге деген қызығушылықтары бар. Дегенмен де, құрылыс компаниясы пәтер бағасын максимумға жеткізуге тырысады, ал сатып алушы болса, керісінше, бағаның түсуін көздейді. Келісімге келу әр түрлі қызығушылықтардың негізінде мүмкін: егер де құрылыстың сомасы аяқталғаннан кейін арзанырақ болса, сатып алушы, оны күтуге дайын, сатушы ақшаны қазір алған жағдайда, бағаны төмендетуге келіседі.

4. Оппоненттің шешімді қабылдауын жеңілдетуге тырысыңыз. Келіссөздер қорытындысы екі жақты да қанағаттандыратын шешім болғаны дұрыс. Сондықтан да әр тараптың табыстылығы - ұсынылып отырған мәселе шешімін бірауызды келісуден бөлінбейді. Талқылау үдерісінде, шешімнің оппонент іс-әрекеттерімен, бұрынғы сөздерімен, ережелерімен сәйкес келуін есепке алу қажет. «Егерде сіз, аттың дуалдан секіргенін қаласаңыз, оның биіктігін асырмаңыз».

Шиеленіскен қарым-қатынас жағдайындағы келіссөз үдерісі өте күрделі болады. Оның қатысушылары, ахуалды көбінесе нөлдік сомалы қақтығыс және позиционды сауданың қатаң стиліне бағдарлану ретінде қарастырады. Бұл жағдайда, мәселені шешу нұсқалары қажетті қорытындыны әкелмейді және де келіссөздер тығырыққа тіреледі. Келіссөз үдерісі тоқтатылған сәтте, «тыныш мезгіл» басталады. Қалыптасқан ахуалда оппонент әрекетінің екі нұсқасының болуы мүмкін.

1) келіссөз үстелінен кету. Бұл нұсқаны іске асыру жағдайында, есепке алатын, бірнеше аспект қатарлары бар:

- келіссөздерді тоқтатуды, оны мұқият саралап және ахуалды бағалағаннан кейін ғана жүзеге асыруға болады;

- келіссөздерді, сіздің ашуланған және жылдам жүретін импульстерге мойынсұнған жағдайыңызда тоқтатудың қажеті шамалы;

- оппонентке, сізді шешуші қадамға баруға итермелеген келіспеушіліктер жайында айту қажет;

- ешқашан жілікті күйдірмеңіз. Қақтығыс қатысушыларының өзара әрекеттесуі көбінесе, қайталанатын сипатқа ие. Халықаралық аренадағы мемлекеттер қарым-қатынасы, парламенттегі партиялар, басшы және бағынушы, туыстық қатынастар және т.б. осыған жатады;

- егерде сіз, келіссөздерді қайта өңдеудің мағынасы бар деп есептесеңіз, онда бұл туралы оппонентке хабарлаңыз;

- егерде келісімге келуге деген бірінші қадамды, сіздің оппонентіңіз жасаса, онда оның бұл әрекетін адамгершілікпен бағалап, оны ұсыныстар табалдырығынан шеттетпеңіз.

Қақтығыс тараптары, келіссөздер үстелінен кету жағдайында, дайындық кезеңінде айқындалған өздерінің альтернативаларын іске асыра отырып, бір жақты әрекеттерге кіріседі. Мысал ретінде, халықаралық экономикалық қарым-қатынас ахуалдарына жүгінуге болады. 1999 жылы айрықша белсенді әрекеттер есебінде тіркелген, АҚШ пен Евроодақ арасындағы сауда соғысында, тараптар ортақ тілге келе алмай, олардың арасында туындаған қарама-қайшылықтарды жеңе алмаған. Сөйтіп, олар бір жақты әрекеттерге көшеді: Евроодақ американдық «гормональды етті» келтіруге тыйым салды,

ал американдықтар француздық шарап, рокфор ірімшігі сияқты европалық өнімдер қатарына қатал баж салығын енгізді.

Дегенмен де келіссөздер жолына түскеннен кейін, қатысушылар бір-біріне деген тәуелділіктерін мойындағаны туралы естен шығармаған жөн. Егерде келіссөздік үдеріс үзілсе, қақтығыс негізіне жататын шешілмеген қарама-қайшылықтар қалып қояды. Бұл аспектіге дәлел ретінде, АҚШ және Евроодақ арасындағы сауда соғысының ахуалдарына орала отырып, тараптардың өзара қарым-қатынасын алуға болады. Бұл қақтығыстағы сауда серіктестері - Құдайдың бір тілде сөйлеуден айырған, вавилондық мұнараның құрылысшыларына ұқсайды. «Қайткен күнде де мұнара құрылысы бітпей қалмауы керек, ал бұл үшін ортақ тілді іздеуге тура келеді». 1999 жылдың желтоқсанында, Сиэтлде өткен бүкіләлемдік сауда ұйымы – осы диалогты өңдеуге деген алғашқы қадамдардың бірі.

2) Қалыптасқан ахуалдан позитивті жолды іздеу – келіссөздердің жалғасуын қамтамасыз етеді. Бұл жағдайда, келіссөздердегі үзілісті хабарлау сияқты техникалық тәсілдің қолданылуы, ең тиімді жолдың бірі болуы мүмкін. Бұл қақтығыс тараптарына келіссөздер барысын саралауға, істің ауқымын түсінуге, өз делегациясының ішінде кеңес жүргізуіне, келіссөздер атмосферасындағы эмоционалды қызуды төмендетуге, тығырыққа тірелген жағдайлардан шығудың мүмкін нұсқаларын ойластыруға мүмкіндік береді.

Нәтижесінде, қақтығыс тараптарында, келіссөз үдерісін өңдеуге нақты мүмкіндіктер пайда болады. Келіссөздердегі үзілістердің позитивті рөлін, өз тәжірибеңізге сүйене отырып, бағалай аласыз. Ата-анамен, достармен, жұмыстағы әріптестермен пікірталасты сұрақтарды талқылауды, келесі күнге ауыстыру, тиімді шешім қабылдаумен аяқталғаны есіңізде шығар.

3 Келісімге қол жеткізу. Келіссөзді жүргізудің бұл кезеңі, мәселенің ұзақ әрі күрделі шешімін іздеуді аяқтайды: қақтығыс тараптары қорытынды келісімдерді дайындауға көшеді. Келіссөз қатысушыларына, келісімдермен жұмыс барысында, ек жаққа да тиімді шешім зонасында тұрған, соңғы қорытындыны таңдауға тура келеді. Бұл келісімге жетудің келіссөздік кеңістігі деп аталатын аймағы. Кез келген келісімдер, тек қана соның шеңберінде жүргізілуі тиіс. Р. Фишер және У. Юри осыған нақты мысалды келтіреді. Егерде сіз зергерлік дүкенге мың доллар тұратын көне күміс сервисін сатып алуға келсеңіз, ал қолыңызда жүздік купюра ғана бар болса, бұл айырманы шебер келіссөздер жаба алады деп күтудің қажеті шамалы. Бұл жерде саудаласу орынсыз.

Келіссөз кеңістігінің графикалық көрінісі көбінесе сауда кеңістігін еске түсіреді. Бірақта бұл стратегияны іске асыру жағдайында да тараптардың өзара әрекеттестігі, қарапайым кестеге сыйа алмайды. Егерде қызығушылықтар негізіндегі келіссөздер туралы айтатын болсақ, онда олар шегінулерсіз-ақ жүргізіле беруі мүмкін. Сондықтан да келіссөз кеңістігі ұғымы күрделі болып табылады, және М. М. Лебедеваның айтуы бойынша көп өлшемді келеді.

Келісімге қол жеткізу шешімнің үш түрінің негізінде мүмкін болады:

- ортасындағы;
- ассиметриялық;
- принципальді жаңа шешім.

Келіссөздердегі әдеттегі шешім *ортасындағы* немесе ымыраға келу шешімі болып табылады. Бұл жағдайда, қақтығыс тараптары белгілі бір шегініске қадам басады. Сонымен қатар шегіністер теңдей болулары тиіс. Бұл көбінесе «сатып алу-сату» ахуалында жеңілірек. Егерде тараптардың келісімге келуге деген қызығушылықтары болса, онда «келіссөзді *менуэт*» басталады яғни: сатушы мен сатып алушы өздерінің жеке пайдасын естен шығармай-ақ, басқа тарапқа жеңілдік береді.

Осыған ұқсас шешім, Панамдік капалдың айналасында өріс алған, қақтығыста табылды. 1903 жылдан бастап, осы капалдың аймағы, оның құрылысына көп мөлшердегі соманы сарп еткен АҚШ-тың бақылауында болды. Панамалықтар, онжылдықтар бойы осы арнаны, өздерінің басқаруларына өткізуді талап еткен. 70-ші жылдардың ортасына

қарай, шиеленістердің күрделене түскендігі соншалықты, тіпті тараптар келіссөзге түсуге мәжбүр болды. 1977 жылы арнаны (соңғы жиырма жыл ішінде көптеген миллиард долларды әкелген) Панамаға 2000 жылға дейін беру туралы келісімшарт жасалынды.

Шешімнің екінші түрі – *асимметриялық шешім*, бір тараптың шегінісі екінші тараптікін жоғарылатады. Осы шешімнің негізіндегі келісулер, көбінесе мынадай жағдайларда қабылданады:

- қақтығыс тараптарының күштерінің арақатынасы маңызды мәнге ие;
- келіссөз қатысушыларының бірі, алдағы конфронтацияны қауіп-қатерлідеп санайды;
- бір ғана оппонент үшін, шешімді талап ететін мәселе, алдағы қарым-қатынас перспективасымен салыстырғандағы маңыздылығы аз.

Шешімнің үшінші түрі – *принципиальді жаңа шешім*, бұл жерде қарама-қайшылықтар толығымен шешіледі немесе мардымсыз бола түседі. Бұндай шешімді іздеп табу, қақтығысты толығымен аяқтауға бағдарланған, келіссөз қатысушыларының өте көп еңбегін талап етеді.

Принципиальді жаңа шешім, тараптардың қызығушылықтар қатынастарын саралау негізінде табылуы мүмкін. Бұл әр түрлі қызығушылықтардың көрінуіне себепші болып, оппоненттерді қанағаттандыру арқылы қақтығысты шешуге итермелейді. Осы түрдің тиімділігін, екі апалы – сіңілінің апельсин үшін ұрысып қалған, қарапайым мысалында көруге болады. Ең соңында, олар мәмілеге келіп, апельсинді теңдей бөледі. Бұдан кейін әпкесі, апельсин бөлігінің қабыршағын лақтырып тастап, шырын сығып алды, ал сіңілісі жемістің өзін керек етпей, тек қабығын ғана торт жасау үшін қолданды. Егерде олардың бірі жемісті толығымен алып, ал екіншісі барлық қабығын иемденсе, жемісті де, қабыршақты тұтастай пайдаланар еді.

Принципиальді жаңа шешімге барар тағы бір жол – қызығушылықтардың өзгеруі немесе оларды шеттен тыс бағалау. Мысалы, бұндай жағдайлар оппоненттердің күрделі қауіп-қатерді жеңу үшін біріккен кезінде жүреді, және де осы кезде олардың жеке қарсылықтары басқаша қабылданады. Мәселен, Рим республикасы заманындағы ішкі саяси күрестің қиын кезеңінде, Римнің құдіретті қайраткерлерімен – Помпей Цезарі және Красстың арасында, сенатқа қарсы тұру күшін біріктірген, атакты Триумвират (б.з.д 60 г.) келісімі құрылды.

Келісіммен жұмыс екі нұсқа түрінде жүзеге асуы мүмкін. Біріншісі, келісімді жалпылай қорытындылап алу, содан кейін ғана әр таласты сұрақтардың бөліктерін талқылау. Сондай-ақ басқа да жол бар. Бұл жағдайда, келіссөз қатысушылары әр таласты сұрақты рет - ретімен шешуге жүгінеді. Осы жеке шешімдер комбинациясы, қорытынды келісімдерді тудырады. Қандай нұсқа таңдалынса да, келісіммен жұмыс, өзіне дәйектелген әрекеттер тобын қосады.

Ең алдымен, келіссөз қатысушылары, мәселені шешу нұсқаларын бағалауға мүмкіндік беретін, объективті критерийлерді өндірулері тиіс. Осындай критерийлер ретінде, мыналар қолданылуы мүмкін:

- ортақ құндылықтар, моральді принциптер;
- екі тараптың да сыйлайтын, әдет-ғұрыптары мен салт-дәстүрлері;
- заңдар, нұсқаулықтар, кәсіби нормалар;
- сарапшылық бағалаулар;
- прецеденттер;
- пеналар.

Қолданылатын критерийлер, тараптардың тілектеріне тәуелді болмаулары керек, олай болмаған жағдайда әділетсіздік ретінде қабылданады. Критерийлер, келіссөз қатысушыларының барлықтарының көңілінен шығулары тиіс. Бұл сипаттамаларды елемеушілік, жөнсіз келісімдердің қабылдануына алып келуі мүмкін. Әлемнің географиялық картасына қарап, Израил шекарасының сұлбасына назар аударыңыз. Ол

көптеген аумақтарда, түзу сызықты көрсетеді. Осындай сызықтардың бірі Бірінші дүниежүзілік соғыстан кейін пайда болып, Голандық шыңды екі бөлікке тіліп жіберді. Осыдан кейін, бір шекарада (Израил салдарынан) Галилейлық өзен (аймақтағы ауыз судың негізгі резервуары) , ал екіншісінде (Сирия салдарынан) , осы өзенге ағатын көптеген көлдер қалып қойды. Бұл ойластырылмаған шешім, әлі күнге дейін, Таяушығыстық қақтығыстарда айтылып жүр.

Келіссөз қатысушыларының келесі қадамы, *тиімді шешімдерді объективті критерийлердің көмегімен таңдауында* тұр. Бұл жерде ,қызығушылықтардың негізіндегі келісім немесе позиционды сауда туралы сөз болады.

Және де ең соңғысы – таңдалған әдістің негізінде шешімді қабылдау. Екіжақты келіссөздерде, шешімді қабылдау процедурасы қарапайым түрде болады. Егер де оппоненттер сауда стратегиясына бағдарланатын болса, онда тараптар бір үстелге отырып, келісе ме? әлде бір жақ жеңілісін мойындай ма?, міне осы туралы шешімдер қабылданады. Қызығушылықтар негізіндегі келіссөздер ахуалдарында, тараптардың бірауыздан келісетіндіктері ғана маңызды орын алмайды. Көпжақты келіссөздерде, келесі шешімді қабылдау әдістері қолданылады: 1) консенсус; 2) дауыстың көптігігі.

Консенсус әдісінде (латынша consensus — келісім, ынтымақтастық) барлық келіссөз қатысушыларының, шығарылған шешімге деген келісімдері жорамалданады. Консенсус негізінде шығарылған келісімдер, ең берік келісімдер болып табылады. Дегенмен де консенсустың бағалы жақтарымен қоса, кемшіл тұстары да бар:

- егер де оппоненттердің бірі өз қарсылығын білдірсе, онда келісімдер бекітілмей, келіссөздер тығырыққа тіреледі;
- көпөлшемді келісімдердің қажеттілігі, келіссөз үдерістерінің созылулары үшін қолданылуы мүмкін;
- шегіне жетіп тұрған келіссөздердің бұзылу қаупі, қақтығыс тараптарының шешімді екіұшты тұжырымдауына әкеліп соғуы мүмкін.

Егерде келіссөз қатысушылары, шешімді бекіту үшін, көпшілік әдісін қолданатын болса, онда олардың келісімге келу мүмкіншілігі жоғары. Дегенмен де бұл жағдайда, келісімдерді орындау мәселелері белсенді бола түседі. Бұған мысал ретінде, 80-жылдары басталған, кит аулаушы бизнесінің шеңберіндегі қақтығыстар жайлы айтуға болады. Киттерді құрту қаупімен әлемдік қоғамға қысымдар, халықаралық кит аулаушы комиссияларын, бұл жануарларды сауда мақсатында өндіру мораториясы туралы шешімді қабылдауға итермеледі. Алайда, әлемдік өнеркәсіптің 80 % -ын иеленетін, бұл ұйымның төрт мүшесі, көптің шешіміне бағынудан бас тартып, мораторияны жалғандыққа айналдыра жаздады. Бұл шешім қабылдау әдісінің көптің позициясын мәлімдеуге мүмкіндік беретіні, рас.

Барлық келіссөздер тек кестеде көрсетілген мазмұнға сәйкес , қатаң жүргізілмейтінін естен шығармау қажет. Келіссөздердің аяқталуына байланысты, қақтығыс тараптары бұрын қаралған сұрақтарды, қайтадан айқындау мәселесіне қайтып оралуы мүмкін. Бірақ та келіссөзді жүргізу кезеңінің бірізділігі сақталуы тиіс. Оның бұзылуы, келіссөз үдерістерінің созылуына немесе тығырыққа тірелуіне әкеліп соғады.

Келіссөз қорытындыларын талдау және қол жеткізген келісімдерді орындау

Тараптардың тікелей әрекеттесу кезеңі аяқталды, дегенмен де келіссөздердің аяқталуы туралы айту әлі ертерек. Оппоненттер «келіссөз үстелінен» кетеді, ал келіссөз үдерісінің өзі, Келіссөз қорытындыларын талдау және қол жеткізген келісімдерді орындау кезеңіне өтеді.

Ең алдымен әр тарап, өткізілген келіссөздерді, олардың табысты болған-болмағанына қарамастан, жете түсініп, талдаулары қажет:

- келіссөздерге даярлық қаншалықты жақсы өткізілді;
- келіссөздердің жоспарланған бағдарламалары сақталды ма;

- оппоненттермен өзара әрекеттесу сипаты қандай болды;
- оппоненттер үшін қандай дәлелдер сенімді болды, олардың қайсысын қабылдамады және не үшін қабылдамады;
- шегініске баруға тура келді ме және олардың соңы немен аяқталды;
- келіссөз үдерісінде қандай қиындықтар туындады;
- алдағы қарым-қатынастың перспективалары қандай;
- болашақта қандай келіссөздер тәжірибесін қолдануға болады;
- қол жеткізген қорытындылардың басты себептері қандай.

Келіссөздердің нәтижелік критерийлеріне қол жеткізген келіссөздері жатады, бірақ оны сөзсіз табыстылық ретінде көрсетудің қажеті жоқ. Келіссөздердің табыстылығын бағалау үшін мынадай критерийлерді қолдануға болады:

1) Табыстың ең маңызды көрсеткіші – мәселенің шешімін табу кезеңі. Келіссөз үдерісінің барысында жеткен жетістіктер, сол немесе басқа мәселенің шешімін табудың айғағы. Дегенмен де келісімнің сипатына байланысты тараптардың қарсы тұру қорытындылары әр түрлі болып келеді:

- Қақтығыстарды «ұту-ұту» моделі шеңберінде аяқтау, мәселені күн тәртібінен үзілді-кесілді алып тастайды;

- Қақтығысты «ұту-ұтылу» немесе «ұтылу-ұтылу» сценарийі бойынша аяқтау, болашақта қарым-қатынастың шиеленісетінін көрсетеді.

2) табыстылықтың басқа да маңызды критерийіне, келіссөздерді және оның қорытындыларын субъективті бағалау жатады. Егерде тараптар, қол жеткізген келісімдерді, мәселенің әділетті шешімі ретінде бағалап, олардың қорытындыларына қанағаттанатын болса, онда келіссөздер табысқа жетер еді.

3) келіссөз табыстылығы, *келісімнің шарттарын орындау* критерийін бағалауға мүмкіндік береді. Егерде тараптар орындауға тиіс міндеттемелер барысында қиындықтар туып жатса, келіссөздердің ең тамаша қорытындыларының өзі күңгірттенуі мүмкін. Сондықтан да келіссөздердің ұзақ уақыттық тиімділігін қамтамасыз ету үшін, ең жақсы әдіс бұл – келісімді орындау жоспарын құру. Ол жоспарда не нәрсені істеу қажет, қандай мерзімге дейін, ненің күшімен жасау керек, міне осы сұрақтардың жауаптары нақты көрсетілуі тиіс.

Сондай-ақ қорытынды құжатқа келісімді немесе оның бөліктерін қайта қарау процедурасын кіргізуге болады. Оған мысал ретінде, тарихтағы орыс-парсы қарым-қатынастарын келтіре аламыз. Бұл процедура Ресей және Парсы арасындағы Гюлистандық әлемді (1813) құруда қайта қаралған болатын. Бұл келісім, Персияның әлем шарттарын қайта қарастыру өтішімен Ресейге баруы туралы сеператтық әрекетін мазмұндайды. Оның қайта қаралуы үшін жүрген тайталас- төрт жылға дейін созылды, кейіннен бұл келісім Парсымен мойындалып, ал сеператтық акт жойылды.

Қорытындылай келе, келіссөз қатысушылары, өз міндеттемелерін тезірек орындауға кірісу керек. Себебі, міндеттемелерді орындауды кейінге шегеру, тараптардың бір-біріне деген сенімсіздіктерін туғызуы мүмкін.

13.4. Келіссөздерді жүргізудің тактикалық әдістері

Келіссөз үдерісіне арналған зерттеулерде, басты назар оппонентке әсер етуге бөлінеді. Келіссөзді жүргізудің сол немесе басқа стратегиясының шеңберінде қолданылатын, тактикалық әдістердің басты сипаттамасына қысқаша тоқталып өтейік.

Позиционды саудадағы тактикалық әдістер

Келіссөздің осы түріне жататын әдістер – танымал әрі көптүрлі болып келеді.

1 «Көтеріңкі талаптар». Оппоненттер, келіссөздерді олардың орындалуына қарамай, бірден көтеріңкі талаптарды жоғарылатудан бастайды. Бұдан кейін оппоненттер, шынайы талаптарға қарай шегіне бастайды. Егер де бастапқы талаптар жоғары болса, онда ол заңсыз ретінде есептеліп, жауап қайтарылмайды.

2 «Өз позициясына жалған акценттерді орналастыру». Қандай да бір маңыздылығы аз сұрақтарды шешуде, өзінің қызығушылығын көрсетіп, кейін осы пунктке қатысты талаптардың барлығын алып тастау.

3 “Тосу”. Оппонентті, өз пікірін бірінші болып айтуына көндіріп, тек содан кейін ғана, алынған ақпараттардан өз көзқарасын қалыптастыру.

4 “Саями”. Оппонентке ақпараттарды өте ұсақ мөлшерде жеткізу. Бұл айла, оппоненттен көбірек мәліметтер алуға немесе келіссөздерді созуға қолданылады.

5 “Таяқ дәлелдер”. Келіссөзге қатысушылардың бірі контрдәлелдемелерден қиындықтарды сезінсе немесе оппонентті психологиялық жағынан басып тастағысы келген жағдайларда қолданылады.

6 “Қасақана алдау ” қандай да бір жетістікке жету үшін немесе қандай да бір зардаптардан қашу үшін қолданылады да, ақпаратты бұрмалау, жалған ақпарат есебінен хабарлау, сол немесе басқа сұрақтарға шешім шығару үшін өкілеттіліктің болмауы, келісім шарттарын орындау ниетінің болмауын көрсетеді.

7 “Өсу бойынша талаптарды көтермелеу”. Егер де келіссөз қатысушыларының бірі шығарылған ұсыныстармен келісетін болса, басқа қатысушы жаңа талаптарды көтермелеуге жүгінуі мүмкін.

8 “Талаптарды соңғы сәттерде көтермелеу ”. Келісімге келуді аяқтау ғана қалғанда, келіссөздердің соңында қолданылады. Бұл жағдайда қатысушылардың бірі жаңа талаптар қояды.

9 “Қосалқы түсінік беру” . Бір тараптың қорытынды құжатты шығару кезінде, оған қосалқы мағынаны тұжырымдауы. Бұндай айла өзінің

10 “ Оппонентке қысым көрсету”. Оппоненттің ұсынылған шешіммен келісуін мәжбүрлейді. Ол келіссөздерді тоқтату мүмкіндігіне нұсқау, күш көрсету, ультиматум жариялау, оппонент үшін жағымсыз, нәтижелер туралы ескерту арқылы құрылуы мүмкін.

Қызығушылықтар негізінде келіссөздерді жүргізудегі тактикалық әдістер

Егерде бірінші топ әдістерін қолдану, оппонентке қарсылас ретіндегі қатынасты көрсетсе, екінші топ әдістері серіктестікке бағдарланады.

1 «Талқылайтын сұрақтардың күрделілігін бірте-бірте жоғарылату». Бұл әдіс, талқылауды, келіспеушіліктерді туғызатын сұрақтардан бастау керек деп есептейді. Тек содан кейін ғана келіссөз қатысушылары күрделі мәселелерге көшеді. Бұл әдісті қолдану, тараптардың белсенді қарама-қарсы әрекеттерінен құтылуға, келіссөздің бас кезінен-ақ жағымды атмосфераны құруға мүмкіндік береді.

2 «Мәселені жеке құрамдас бөліктерге бөлу». Барлық мәселені бірден шешуге тырыспай, одан жеке аспектілерді бөліп алып, тиімді шешімге жетуден тұрады.

3 «Даулы мәселені «жақшаның ішіне» шығару. Мәселе кешеніне байланысты келісімге қол жеткізу барысында, қиындықтар туындаған ахуалда қолданылады.

4 «Біреуі кеседі, басқасы таңдайды». Бұл әдіс әділеттілік принципіне негізделеді: біреуіне бөлу құқығы беріледі (бәлішті, өкілеттілікті, шекараны, функцияларды т.б.), ал басқасы – екі бөліктің біреуін таңдайды. Бұл әдістің мәні мынады: біріншісі, аз бөлікті алып қалуға қорқып, тура бөлуге тырысады.

5 «Тұтастықты сызып көрсету». Бұл әдіс, оппоненттерді жалпылайтын аспектілерді көрсетеді: келіссөздердің жағымды қорытындыларына деген қызығушылық; опонеттердің бір-біріне деген өзара тәуелділігі; алдағы материалды және моралды жоғалтулардан қашуға ұмтылыс; қақтығыс туындағанға дейін, тараптардың арасындағы ұзақ қатынастардың болуы.

Қосарлы сипаттағы тактикалық әдістер

Әдістердің үшінші тобын да бөліп көрсетуге болады.

1 «Қарсылықтан озу». Бұл әдіс, келіссөзді талқылау басталар кезде, қатысушының , оппонент қашан істейді деп күтіп отырмай, өзінің әлсіз жақтарын көрсетуі. Келіссөздерді

қызығушылықтар негізінде жүргізуге деген ұмтылыс, оппоненттің қарсылығынан қашуды көрсетеді.

2 «Дәлелдерді үнемдеу». Барлық дәлелдердің бірден емес, кезең кезеңімен айтылуына негізделген. Егерде келіссөздер қатысушылары позиционды саудаға бағдарланатын болса, онда күрделенген мәселе кезінде оларды қолдануға мүмкіндік беретін, дәлелдер бөлігін «ұстап қалуға» негізделеді. Қызығушылықтар негізіндегі келіссөздер барысында әдістердің басқа да нұсқасы орын алады. «Дәлелдерді үнемдеу» ақпаратты қабылдауды жеңілдетеді, оппоненттің сол немесе басқа тұжырымды елемеушілігінен құтылуға мүмкіндік береді.

3 «Пікірталасқа қайтып оралу». Бұл әдіс, талқыланып кеткен сұрақтарды қайтадан күн тәртібіне шығаруға негізделген. Сауда ахуалында, бұл әдіс, келіссөз үдерісін созу және келісімді қабылдаудан қашу үшін қолданылады. Егерде тараптардың біреуі үшін сұрақ түсініксіз болып қалған жағдайларда, серіктестікке бағдарланған, келіссөз қатысушылары осы әдіс қолданады.

4 «Пакеттендіру». Бірнеше сұрақтардың жинақталып, бірге (пакеттеліп оралғанай) қаралуына негізделеді. «Пакет» сауда шеңберінде, оппонент үшін тартымды, сондай-ақ тиімділігі аз ұсынымдарды қосады. Бұндай «пакеттік келісімді» - «жүктемелі сатылым» деп те атайды. «Пакетті» ұсынатын тарап, бірнеше ұсыныстарға қызығушылығы бар оппоненттің, қалған ұсыныстарды да қабылдайды деп жорамалдайды. Қызығушылықтар негізіндегі бұл әдіс, келіссөздер шеңберінде, басқа да мәнге ие болады. Бұл жерде «пакет», қатысушылардың барлығы үшін де ұтысты болатын қызығушылықтарды үйлестіруге бағдарланады.

5 «Блоктік тактика» көпжақты келіссөздерде қолданылып, өз әрекеттерін, бірлескен блоктағы басқа да қатысушылармен келістіруге қолданылады. Егерде оппоненттер серіктестікке бағдарланса, онда бұл әдіс, алдымен қатысушылар тобы үшін шешім қабылдауды іздеуге мүмкіндік береді. Позиционды саудадағы «блоктік тактика», күштерді біріктіріп, қарсы тараптың қызығушылықтарының іске асырылуына кедергі болу үшін қолданылады.

6 «Кету» (қашу тактикасы). Мәселені қарастыруды кейінге қалдыру өтінішімен, басқа сұраққа немесе басқа тақырыпқа ауысу кезінде көрінуі мүмкін. Позиционды сауда шеңберінде, мына мақсаттар үшін қолданылады:

- Оппонентке нақты ақпаратты бермеу;
- Позицияның белгілі бір сұраққа нашар зеттелінуі кезінде, пікірталасқа түспеу;
- Қажетсіз ұсыныстарды қабылдамау;
- Келіссөздерді созу.

Келіссөздер қатысушылары қызығушылықтар негізіндегі «кетуді»: 1) ұсыныстарды ойластыру; 2) басқа да тараптармен сұрақты келісу; ахуалдарында қолданады.

Келіссөздерді жүргізудің әр түрлі кезеңдерінде қолданылатын, тактикалық әдістердің сипаттамасы-басқалардың әдістерінен ерекшелейтін, маңызды аспектерге назар аударуға мүмкіндік береді. Бұл критерий – мақсат. Ал бұл мақсат: 1) өзара тиімді қорытындыларға қол жеткізуді жеңілдету үшін; немесе 2) бір жақты ұтысқа талпыну үшін қолданылады.

Бірінші жағдайда, келіссөз қатысушыларының әрекеттерін шынайылық пен ашықтық ерекшелейтін сияқты, ал қолданылып тұрған тактикалық әдістері нақтылықты көрсетеді. Қолданылатын әдістерді: жарамайтын, алыпсатарлық, лайықсыз деген сияқты әр түрлі атайды. Дегенмен де оның мәні «манипулятивті» терминіне келеді. Манипуляцияны, бір жақты жетістіктерге жету үшін қолданылатын, психологиялық әсер ету ретінде анықтауға болады. Ал, манипулятивті әсер етуді бейтараптандыру үшін, алдымен осындай әсер ету әдістерін білу қажет.

13.5. Келіссөз үдерістеріндегі бітімгерлік.

Қақтығысқа қатысушылардың бір жақты әрекеттерінің мүмкіндіктері таусылып немесе қақтығыстың жалғасу бағасы тым жоғарылап кететін болса - оппоненттерге бұл мәселелерді келіссөздер жолымен шешу ғана қалады. Дегенмен де тараптар, тікелей келіссөздер жүргізуге үнемі дайын бола бермейді. Бұл жағдайда өзара әрекеттерге үшінші нейтральді жақты қатыстыру, ең тиімді шешім болуы мүмкін. Оның қатысуы, қақтығыс тараптары арасындағы тікелей келіссөздер тығырыққа тірелген кезде де тиімді.

Үшінші тараптың қатысу формалары

«Үшінші жақ» термині – кең әрі жинақы. Қақтығысты шешу және реттеудегі үшінші жақты қатыстыру формаларының негізгі үшеуін бөліп көрсетуге болады:

1) Сот – оны заңмен бекітілген тексерушілік процедурасы және де қақтығыс қатысушыларының үшінші жақ шешімімен қабылданған міндеттіліктері ерекшелейді.

2) *Арбитраж* — мәселені талқылау үдерісін бірыңғайландыру; үшінші жақты қақтығыс қатысушыларының өздері сайлау құқығы; үшінші жақпен бекітілген, шешімдерді орындау сияқты қатаң нормалардың жоқтығымен сипатталады.

3) Бітімгерлік – бұл қақтығыс қатысушыларының арасындағы үдеріске, қолғабыс көрсету мақсатында, қақтығыстарды шешумен реттеудегі үшінші жақты қатыстырудың ерекше формасы. Мәселенің шешімін іздеумен оны құрылымдық талдауға себепкер бола отырып, бітімгер, соңғы шешімді анықтай алмайды. Сондықтан да ол, келіссөздердегі сәтсіздіктерге үшінші жақ емес, қақтығыс қатысушыларының өздері жауапкершілікті екендігін ұмытпауы қажет.

Бітімгердің араласуы келесі жағдайларда тиімді:

- Қақтығыс тараптары, мәселенің шешімін біріккен түрде іздеуге дайындалады, бірақ та қарым-қатынас нүкесін таба алмайды.

- Қақтығыс қатысушыларының қарым-қатынастары жағымсыз жаққа ушығып немесе үзілген кезінде үшінші тараптың қатысуы бұл ахуалдың өзгеруіне себепкер бола алады;

- Қақтығыс тараптарына өзара қатынастарды жалғастыру немесе сақтау өте маңызды;

- Қақтығыс қатысушыларының, қабылданатын шешімді бақылауға деген қызығушылықтары басым;

- Қақтығыс тараптарына «өзіндік ерекшеліктерін сақтау» маңызды, яғни, қақтығыстың аяқталуы екі тараптың бірі үшін, жеңіліс түрінде көрінбеуі тиіс;

- Оппоненттер үшін, құпия түрінде келіспеушіліктерді жену аспектісі маңызды болып табылады.

Бітімгерді таңдау

Қақтығыс тараптарының бітімгерді таңдауы, үшінші жаққа ұсынылатын талаптарға сай жүргізілуі тиіс.

1 Бітімгерді қатыстыруға деген оппонент келісімінің қажетті шарты - біліктілік болып табылады. Бұл жерде қақтығысты шешудегі, бітімгер ісінің тиімділігі де маңызды орынға ие. Оның біліктілігінің жеткіліксіз болуы келіссөзді тығырыққа итермелеп, тараптардың қарсылықтарын күшейтуге алып келуі мүмкін.

2 Бітімгерге қойылатын тағы бір талап, бұл оның *әділ* болуы. Яғни бітімгер, қақтығыс тараптарының бір жағына ғана қолдау көрсетпей, нейтральді позицияны ұстануы керек. Бұл жағдайда, ең бастысы- үшінші жақтың әділдігі емес, соны қақтығыс тараптарының қалай қабылдайтығында. Югославиялық қақтығысты(1999) бей-берекет жолмен реттеуде, тап осы бітімгерді таңдау аспектісі шешуші рөл атқарды. Ол НАТО құрамына кірмейтін Финляндия президенті Мартти Ахтисаари болды.

3 Сондай-ақ *беделді болу* талабы та маңызды орынға ие. Әлеуметтік ұйымдармен жеке адамдарды бітімгерлікке тартуда, нақ осы талаптың ерекше мәні бар. Мысалға, 1989 жылғы Польшалық басқару партиясымен «Ынтымақтастық» деп аталатын

оппозиционды қозғалыстың арасындағы келіссөздерге, Католиктік шіркеу өкілінің қатысуы, бұл елдердегі Шіркеудің беделі мен ықпалының өте мықты болуымен анықталды. Бітімгердің қақтығыс тараптары алдындағы беделі, оның қақтығыс қатысушыларына әсер ете алу мүмкіндіктерімен анықталады.

Бітімгердің келіссөз үдерісіне деген ықпалы

Бітімгердің келіссөз үдерісіне ықпал ету мүмкіндіктері, оның осы талаптарға қаншалықты сәйкес келетіндігімен байланысты. Осы ықпалдың негізгі аспектілеріне келесі көрсетілгендер кіреді:

1 Бітімгер қақтығыс қатысушыларының арасындағы келіссөздерге немесе олардың жалғасуына себепкер бола отырып, тараптардың кездесу орнының нұсқаларын ұсынады. Сондай-ақ, келіссөз жүргізу үшін, бітімгердің шекарасының таңдалуы жиі кездеседі. Таяушығыс қақтығысындағы бітімгерлік миссиясын орындау барысында, АҚШ, бұл келісімнің өз шекарасында өтуін ұсынған еді, мәселен, 1978 жылдағы Мысыр және Израил арасындағы келіссөздер немесе 1999 жылғы Сирия мен Израил арасындағы келіссөздерді атап кетсе болады.

2 Бітімгер, күн тәртібін анықтауға да белсенді қатысады. Ол, қақтығыс тараптарымен бірге, талқыланатын сұрақтар шеңберін құрып және оларды қарастыру ретін ұйымдастырады. Бұнымен қоса, бітімгердің негізгі міндеті - оппоненттердің келіссөздерді қарапайым сұрақтардан бастап, күрделісіне біртіндеп көшуге көндіру.

3 Қақтығыс қатысушыларының қарым-қатынастары өшпенділікпен, сенімсіздікпен, күмәнділікпен сипатталатыны құпия емес. Сондықтан да, бітімгер, келіссөз үдерісінің табысты болуы үшін, келіссөздегі жұмыстық жағымды атмосфераны орнатуға тырысады. Үшінші жақ қатынасуының өзі, оппоненттердің бір-біріне деген дұшпандық қатынасының көрінуін ұстап тұра алады. Дегенмен де бітімгерге, бұнымен шектеліп қалмай, қақтығыс тараптарының жағымсыз эмоция деңгейлерін төмендетуге барынша күш жігерін сарп етуі керек. Сондай-ақ бітімгер, қақтығыс тараптарының бір-бірлеріне деген жағымсыз стереотиптерін жеңіп, әр түрлі қабылдау феномендеріне ықпал етуге көмектеседі.

4 Шешімдерді іздеуге көмек көрсету, бітімгердің келіссөз үдерісіне деген ықпал етуінің тұтқалы аспектісі болып табылады. Бітімгер оның шешімін іздеуді оңтайландыру үшін, келесі әрекеттерді жүзеге асырады:

- Қатысушыларға мәселені зерделеуге, келіспеушіліктерді саралауда, ұсыныстарды бағалауда көмегін тигізеді;
- Тараптардың назарын тұтастыққа аударып немесе кең көлемді экономикалық серіктестік перспективасы сияқты кең контекстегі мәселелерді қосу арқылы, тұтастықты ашады.
- Бір-бірімен қиылыспайтын қызығушылықтарды табуға көмектеседі, және де сол арқылы келіссөз кеңістігін үлкейтеді.
- Мәселенің шешімін табу үшін қосымша ойлардың қайнар көзі болады;
- Оппоненттерге, мәселенің шешімін табу нұсқаларын бағалау үшін, объективті критерийларды таңдау мен іздеуге көмек көрсетеді;
- Келісімнің ортақ формуласын ұсынады.

Бітімгер жұмысының тиімділігі, оның қақтығыс қатысушылары, таласты сұрақтар, тараптар күшінің қатынасы, олардың қызығушылықтарымен позициялары, мәселенің шешіміне баратын жолы, және т.б. туралы толық ақпаратты дұрыс орналастыруына тікелей байланысты.

5 Бітімгердің тиімді шешімді іздеудегі, белгілі бір рөлін, келіссөздердің аяқталу мерзімі алуы мүмкін. Егерде қақтығыс тараптары келіссөздегі сәтсіздіктерге деген өз жауапкершілігін сезініп, келісімге жетуге тырысса, онда уақытша шеңберлер келіссөз үдерісінің тұрақты динамикасын қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

6 Егер де келіссөздер табысты аяқталатын болса, онда бітімгер келісімді орындауды өз бақылауына алады. Жоғарыда көрсетілгендей, келіссөз үдерісінің табыстылығы, тек

қана келісімге қол жеткізуде емес, сондай-ақ оның шарттарын орындауға негізделеді. Сондықтан да, бітімгерге тараптардың, ақырғы келісімдегі алған міндеттерінің орындау уақытының келіссөзге қосылуын қадағалау қажет. Бұнымен қоса бітімгер, келісімді орындауда кепілгер бола алады. Бұл миссия, басшының, бағыныштылар арасындағы қақтығысты шешуі сияқты.

Бітімгерлік қызметтің моделдері

Келіссөз үдерісіне бітімгердің ықпал етуі, дәстүрлік бітімгерлікпен сипатталады. Бұндай ерекшеліктер, бітімгерлік қызметтің келесі моделдерін құрады:

- Фасилитаторлық;
- Консультационды бітімгерлік;
- Арбитраж элементтерімен бітімгерлік.

Олардың арасындағы негізгі айырмашылықтары, келіссөздердегі үшінші жақтың рөлімен, оның ақырғы шешімді шығаруға қатысуында.

1 Фасилитаторлық. *Фасилитатор* (ағылшын тілінен *facilitate* – жеңілдету) қақтығыс қатысушыларының кездесулерді ұйымдастырып, келіссөз ұйымдарына қолғабыс етеді. Қақтығысты шешуге фасилитатор қатысуының мәні: қақтығыс тараптарының кездесу дайындығына көмектесу, талқылау кезінде олардың теңдей қатысуын қамтамасыз ету, күн тәртібімен келіссөз процедураларын қатаң сақтауды қадағалау.

2 Консультативті бітімгерлік. Бұл бітімгерліктің спецификасы мынада: қақтығыс тараптары мәселенің шешімін өздігінен таба алмайтын болса, онда бітімгер өз көзқарасын айтады, яғни қатысушылар бітімгердің келісімін алады. Тараптар үшін бұл лебіз міндеттелінген емес, яғни келіссөздер тығырыққа тірелген кезде ғана бітімгердің пікірі тыңдалады. Дегенмен де қақтығыс қатысушылары жетістікке жету мақсатында, бітімгердің ой-пікірін қолданады.

3 Арбитраж элементтерімен бітімгерлік. Бұл моделдің шеңберінде, бітімгердің, келіссөз процесіне деген ықпал етуі өте жоғары. Бұл қақтығыс қатысушыларының, егерде келіссөздер тығырыққа тірелетін болса, бітімгердің таласты сұрақты шешуге міндетті үкім шығаратыны туралы, келіссөздің алдындаға келісіп алулары. Қандай жағдай болмасын, бұл процедура, тараптардың келісімге қол жеткізетініне кепіл бола алады. Келіссөз үдерісінде, бітімгерлік нұсқаның қандайы таңдалса да, ең бастысы оның табысты болуында. Әлбетте, бітімгерлік қызметтің ең жоғары қорытындысы, бұл қақтығысты шешу болып табылады. Мәселен, 50 жылдық жұмыс барысында, Федеральдық қызмет (АҚШ) 500 мыңға жуық қақтығысты шешкен. Дегенмен де, барлығы тек бітімгерге ғана емес, қақтығыстың даму кезеңдеріне, тараптар қарым-қатынасының сипатына, қақтығыс қатысушыларының күшті біріктірулеріне, қақтығыс туындайтын қоршаған ортаның ықпалына байланысты.

Бітімгерлік қызметтің тиімділік бағалаулары

Бітімгерлік қызметтің тиімділігін бағалай отырып, келесі бірнеше критерийлерді қолданған жөн:

1) бітімгердің қатысуын табыстылық деп қарастыратын объективті критерийлер:

- қақтығысты аяқтау;
- қақтығыстық өзара әрекеттің күшеюін төмендету;
- мәселенің шешімін іздеуде, қақтығыс қатысушыларының бір жақты әрекеттерінен, бірлескен әрекеттерге көшу;
- оппоненттердің өзара әрекеттесулерін нормалау.

2) Сондай-ақ, қақтығыс қатысушыларының қанағаттану деңгейлерін көрсететін, субъективті көрсеткіштеріне де бағдарлану керек. Бұл үшін қақтығыс тараптарының не ойлайтынын анықтап алу қажет:

- бітімгер, келіссөз үдерісіне қолдау көрсете отырып, оппонентке деген қарым-қатынасында объективті болды;
- оның күш-жігерінсіз, тараптарға қиын болар еді;
- бітімгердің көмегімен жеткен қорытындылар – мәжбүрленген қорытынды болып табылмайды, керісінше өзара тиімді жасалған қорытындыны көрсетеді.

Бітімгерліктің табыстылық деңгейін бағалай келе, сыртқы бақылаушылардың және бітімгердің бағалауларын ескере отыру қажет. Жоғарыда көрсетілген, бітімгерліктің әр түрлі аспектілері келесі қорытындыны шығаруға көмектеседі. Бітімгердің қызметі, көптеген мәселермен, қиындықтармен, кедергілермен байланысып жатыр. Бұнымен қоса, бітімгердің күш-жігерінің табыстылығы, ылғи да көріне бермейді, оның қызметі өздігінен қақтығысты шешудің кепілі бола алмайды. Дегенмен де қақтығысты шешу және реттеу үшін бітімгерді қатыстырудың өзі, тараптардың мәселенің жолын табуға деген талпынысын көрсетеді.

Қақтығыс жағдайындағы келіссөздерді қарастыруды қорытындылай келе, сіздерге белгілі, қақтығыс- әлеумет қатынасының ажырамайтын негізінде мойындалатын, заманауи зерттеушілердің көзқарасын еске саламыз. Бұл дегеніміз, біздің әрқайсымыз, болашақта да осы перспективаны сақтай отырып, сол немесе басқа қақтығыстың қатысушылары болдық. Келіссөздерді (тікелей немесе үшінші жақтың қатысуымен) қақтығысты шешумен реттеудің оптимальды әдісі деп есептей аламыз. Сондықтан да, келіссөз үдерісінің аспектілерін зерттеу, бұл, ғылыми зерттеулердің перспективті бағыты ғана емес, сондай-ақ біздің әр біреуіміз үшін де актуальды болып табылады. Сонымен қатар, келіссөздер туралы бір ғана білімнің болуы, табыстылыққа жетудің жеткілікті негізі болып табылмайтындығын ескере кеткен жөн. Келіссөз дағдыларының дамуы мен құрылуы да маңызды рөл атқарады. Ал келіссөзді жүргізе алу, алған білімді тәжірибеде жүзеге асыру арқылы ғана игеріледі. Және де соңғысы, қатысушылардың талпынысы мен мәселенің шешімін бірігіп іздеуі кезінде ғана, келіссөз өз мақсатына жете алады. Қарсы ахуалда, қақтығыс тараптары, шешімді табуға тырыспай, шешімге келе алатындықтарын ғана көрсетеді.

Пысықтауға арналған сұрақтар:

1. *Келіссөз дегеніміз не?*
2. *Келіссөздердің қандай ерекшеліктерін білесіз?*
3. *Келіссөздердің типологиясы мен түрлері.*
4. *Келіссөз жүргізудің қандай моделдері бар?*

ІІІ ТАРАУ

ТРЕНИНГТЕР – КОНФЛИКТІК ЖАҒДАЙЛАРДЫ ШЕШУДІҢ БЕЛСЕНДІ ЖОЛЫ



Түрлі ғажайыптардың ішіндегі ең кереметі – қарым-қатынас (Абай)

III ТАРАУ. ТРЕНИНГТЕР – КОНФЛИКТІК ЖАҒДАЙЛАРДЫ ШЕШУДІҢ БЕЛСЕНДІ ЖОЛЫ

§ 14. Тренингтер – конфликттік жағдайларды шешудің белсенді жолы

Тренингтер – қазіргі таңдағы белсенді оқыту әдістерінің бір түрі болып табылады. Олар өз құрылымы және мағынасына қарай дәстүрлі оқытуға да, психологиялық кеңес беру мен терапияға да қатысты емес. Кей жағдайда оқытудың бұл түрі «эксперименталды оқыту» (*ex`erienbe*, ағылшын тілінен аударғанда - өмірлік тәжірибе) деп те айтылып жүр. Ағылшын ғалымдары Баркли мен К. Мейплдің пікірлерінше, оқытудың бұл түрінде білім алушы міндетті түрде ақиқатпен түйісуге мүмкіндік алады. Осы ой-пікірдің негізінде келесі анықтама еріксіз туындайды, яғни *элеуметтік-психологиялық тренинг – бұл өмірлік тәжірибені игеру мақсатында белсенді оқыту, тек топтық қатынаста адамдардың өзара әрекеттесу нәтижесінде жүзеге асуы тиіс*. Педагогикалық әрекетте элеуметтік-психологиялық тренингтер білім беруші және білім алушы субъектілер арасындағы педагогикалық қарым-қатынасты реттеуге көмегін тигізеді. Ал психолог-ғалым М.П. Оспанбаеваның пікірінше, психотренингтер – бұл да қолданбалы психология ғылымының белсенді әдістерінің бірі. Басты мақсаты – қарым-қатынас іскерлігін дамытуға; сезімталдықты жетілдіруге және мінез-құлқты реттеуге бағытталған.

Элеуметтік-психологиялық тренингтердің сипаттамалары:

1) топтық жұмыс ұстанымдарын сақтау: қатысушылар белсенділігі, серіктестік қатынас, басқалардың көзімен өз мінез-құлқына объективті көзқараспен қарай алу мүмкіндігінің тууы, кері байланыс;

2) топтық жұмыстың белсенді әдістерін қолдану: ойындар және топтық талқылаулар;

3) тұрақты топ мүшелерінің болуын қамтамасыз ету;

4) топ мүшелерінің өзара қарым-қатынастарына баса назар аудару;

5) кеңістікті қамтамасыз ету (тренинг өтетін орынды дұрыс таңдай білу);

6) топ мүшелеріне психологиялық көмек көрсетуге бағытталуы (білім беру үрдісіне бағытталуы міндетті емес);

7) еркін қарым-қатынасқа түсу мүмкіндігін туғызу: интенсивтілігі, эмоционалдығы, ашықтығы, шынайылығы.

Л.А.Петровская /1989, 59-65 б./ психологиялық тренингтегі қарым қатынаста келесі ұстанымдардың қажеттілігін ескертеді:

— «Осында және дәл қазір» - әр жағдай туралы нақты әңгіме жүргізу, жалпыламалыққа және абстрактілікке жол бермеу.

— Ой - пікірлерді жалқы есім тұрғысында айтып үйрену, мыс: «Менің ойымша...», «менің шешімім...» және т.с.с.

— Сөз нақтылығын сақтау, дәйекті сөйлеу.

— Белсенділік таныту.

— Сенімді қарым-қатынас орнату.

— Құпия сақтай білу: тренинг барысындағы қарым-қатынас мазмұнын сыртқа шығармау.

Қарым-қатынас тренингтерінің төмендегідей ерекшеліктері бар:

- біріншіден, қатысушылардың элеуметтік дамуын ынталандырады, өзін-өзі тануға, рефлексиялық деңгейлерін көтеруге мүмкіндік береді;

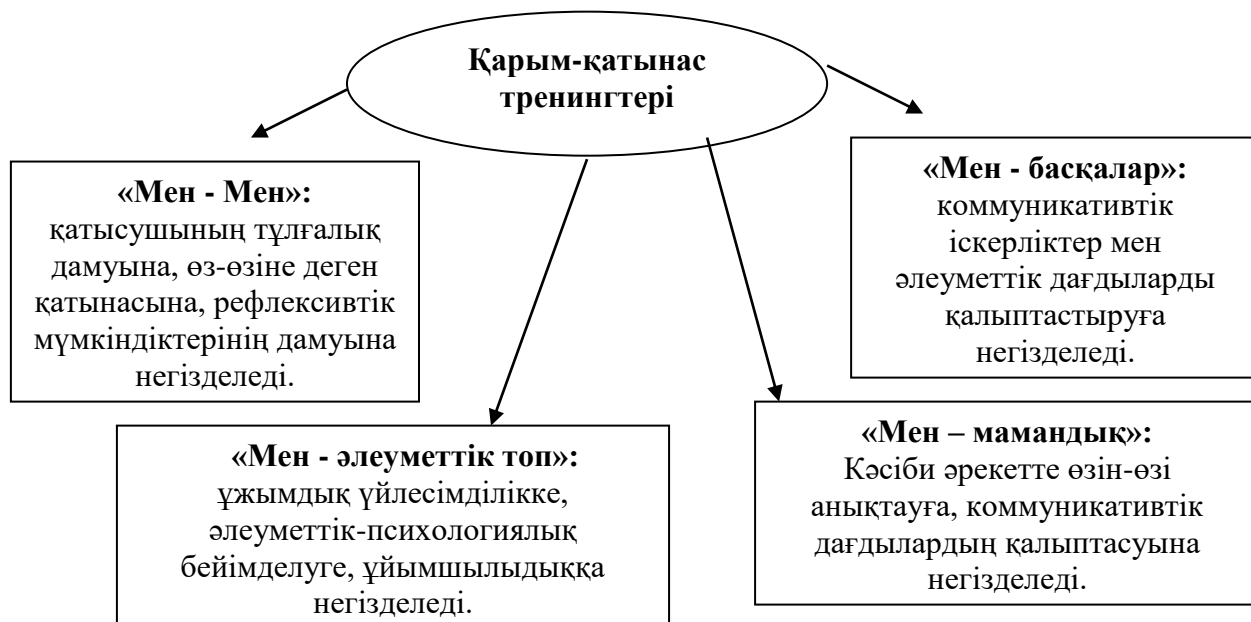
- екіншіден, конструктивтік қарым-қатынас дағдыларын қалыптастырады, мінез-құлық моделдерін үйренуге көмегін тигізеді.

Сонымен қатар, осы аталған ерекшеліктермен тұспа-тұс тұлғаның ішкі өзгерістері мен сыртқы өзгерістердің жүруіне әсерін тигізеді. Осы ерекшеліктерге байланысты қарым-қатынас тренингтерінде психологиялық түрлі бағыттағы технологияларды қолдану

мүмкіндігі туады. Ресей ғалымдары И.В.Вачков пен С.Д.Дерябо тұлғааралық қатынастар сипаттамасына қарай отырып, тренингтерді төрт парадигмаға бөледі:

- жаттықтырушы тренингтер;
- үйретуші тренингтер;
- тәрбиелеуші (тәлімгерлік) тренингтер;
- субъектілікті дамытушы тренингтер.

Қарым-қатынас тренингтерінің сан алуандығын қарастыра отырып, зерттеу жұмысымыздың барысында төмендегідей құрылымда топтастыруға тырыстық:



Сызба №1 Қарым-қатынас тренингтерінің түрлері.

Тренингерінде көбіне келесі мақсаттар қойылады:

1. Адамдармен тиімді және үйлесімді қарым-қатынас негіздерін құруға арналған тұлғааралық өзара әрекеттесудің механизмдерін, тәсілдерін және психологиялық заңдылықтарын үйрену.
2. Тұлғалық даму үрдісіне, шығармашылық потенциалдың жүзеге асуына әрекет ету.
3. Қатысушылардың өзін-өзі сезінуі мен өзін-өзі зерттеу үрдісін дамыту, эмоционалдық бұзылулардың алдын алу.
4. Топ мүшелерінің психологиялық мәселелерін анықтау және шешімін табуға көмек көрсету.
5. Психологиялық саулықтың алдын алу және субъективті өзіндік сезінуін жақсарту.

Қарым-қатынас тренингтеріне негізінде алғашқы мақсат қойылса, ал тұлғалық даму тренингтері үшін екінші мақсат сәйкес келеді. 3-5 мақсаттар психотерапевтік және психопрофилактикалық сипатта болып келеді, сонымен қатар қосымша мақсаттар ретінде қойыла береді. Бұл жұмысқа кеңінен тоқталып отырғанымыз білім көтеруге келген педагогтардың алғашқы күннен белсенді әрекет жағдайына қоюдың мысалы болғандығынан және өзара әрекеттестік мәселесінің тиімді шешуге ықпалы тиетіндігіне байланысты.

Тренинг және білім беруді процесс деп салыстыруға болады. Тренинг бұл механикалық процесс. Ол стандарт инструкциясы қайталау және жаттықтыру шеберлігіне бағытталады.

Тренинг технологиялары қарым-қатынас жасау барысында оқушының тұлғааралық және өзіндік мінез-құлқын жетілдіруді көздейді. Бұл технология ынтымақтастықта

оқытуға бағытталып, жай ғана бір нәрселерді бірге орындау ғана емес, бірге оқу идеясын жүзеге асырады.

Тренингтің негізгі талаптары:

- топта кез келген басқа серіктерімен өзара әрекетте болу;
- берілген тапсырмаларға жауапкершілікпен қарап, белсенді жұмыс істеу;
- серіктестерімен сыйлы қатынаста болу;
- өз жетістіктеріне қарап, барлық серіктестеріне, топтың жетістіктеріне деген жауапкершілікті сезіну;
- топта бірлесіп жұмыс істеу – бұл күрделі және өте жауапкершілікті әрекет екенін толығымен саналы мойындау.

Тренинг технологияларын пайдалануда оның ерекшеліктерін білу қажет:

- топ мүшелернің бір-біріне өзара тәуелділігі;
- әрбір топ мүшесінің өз жетістіктері мен жолдастарының жетістіктері үшін жеке жауапкершілігінің болуы;
- бірлескен оқу-танымдық, шығармашылық және топтағы басқа да жұмыс түрлерінің болуы;
- топтағы оқушы іс-әрекетін әлеуметтендіру;
- топ жұмысын жалпы бақылау.

Осы ерекшеліктеріне байланысты тренинг технологиялары үш негізгі принципке сүйенеді:

- барлығына ортақ марапат, яғни топ бірлесіп әрекет ету арқылы барлығына ортақ бір ғана бағаға ие бола алады;
- әрбір топ мүшесінің жеке жауапкершілігі, яғни топтың жетістіктерге ие болуы немесе болмауы оның әрбір мүшесіне байланысты;
- жетістікке жетуде әрбір топ мүшесінің бірдей мүмкіндіктері, яғни әрбір топ мүшесінің өз тобына ұпай әперу мүмкіндігі бар.

Тренинг, интерактивті оқыту әдістеріне жатады. Оның бастауыш сынып оқушыларының қарым-қатынас жасау біліктерін дамытуға, тілдік қорын байытуға, ой-өрісін кеңейтуге және өзін-өзі тану қабілетін қалыптастыруда әсері мол. Тренингтің барысында «әр адамға өз пікірі тиесілі, әркімнің идеясы әрқашанда дұрыс» қағидасын ұстанған тиімді.

Ойын тренингі тұлғаның өсуіне бағытталады. Тренинг ойын түрлерінде оқушылар өздерінің сыртқы түрлерін қабылдауды үйренеді. Бұдан кейін өзін және өзінің мүмкіншіліктерін қабылдауды үйренеді. Топтық тренингтерде оқушылардың қателеспеуіне, тұлғаралық проблемаларды шешуге, шынайы қарым-қатынас орнатуға, келісімге келушілік, тіл табысу тәсілдерін, өз ойымен бөлісу т.б. көмектеседі. Топта оқушылар өздерін өзгелермен салыстыра алады, өзге көзқарастарды сынай отырып, өз бойындағы кемшіліктер мен іс-әрекетіндегі қателіктерді көре бастайды. Осылай топтық тренинг өзін-өзі реттеу, өзін-өзі зерттеу, өзін-өзі іске асыру т.б. өзін-өзі тану үрдісін жетілдіруге көмектеседі.

Топтық тренингтерде рефлексиялық ойлау мәдениетін де дамыту көзделеді. Бұнда топтық идеялар туындату барысында оқушылардың батыл шешім қабылдауы мен өз бетінше жаңашылдықты меңгеруі, тапқырлығы мен ізденімпаздығын дамытады. Әрбір тапсырманы бірлесіп шешуге, өздерінің ойлары мен жобаларын бірлесіп жасауға мүмкіндік алады.

Ал білім бұл табиғи органикалық процесс. Тренинг мақсаты адамды нақты тапсырманы орындауға қажетті білім шеберлік және бағытты қамтамасыз ету. Тренингте өзгеріс, нәтиже бірден көрінеді. Осы сияқты міндетті Рельдік, видло, қарым-қатынас, іскерлік қарым-қатынас, мәдени бизнес және тағы да басқа тренингтер мен қиындықтарды түзету өзін-өзі шығармашылық тұрғыдан дамытуда бұл халықтың әлеуметтік ортада өзіндік реттеуіне мүмкіндік болатын қажетті жағдай туғызады.

Тренингте қарым-қатынас дамытуға арналған жаттығуды қолданудың мақсатына міндеттерді шешеді.

- тиімді қарым-қатынас орнату (айналып отыру, орын бояу керек);
- сенімсіздіктен, қобалжудан, қорқыныштан қарым-қатынас қиындықтардан арылу;
- үйлесімді қарым-қатынас айналадан адамзатты дамыту тыңдай білу, жанашырлық, қақтығысты жеңу;

- тренинг қатысушының мәдениетін қалыптастыру;
- өз коммуникалық ерекшеліктерін сезіну;
- өзгелердің қызығуы мен санасу, оны есепке алу іскерлігін қалыптастыру;
- өзін-өзі құрметтеуді, өзі-өзі бағалауды, өз күшіне сенуді қалыптастыру;
- эоциялық танысуды арттыру (эмоцияны ұстай білу);
- тұлғаның өзін-өзі бекітуіне жағымды жағдай туғызу.

Психологиялық тренинг қалай ұйымдастырылады және жүргізілу барысы туралы сөз алдында, «тренинг» ұғымын толық ашып алу қажет. Тренингтің үйрену, білім беру және дамыту ұғымдарына сәйкестігін анықтау.

Үйрену – зерттеу немесе нұсқаушының білім, дағды және тәжірибе жинау үрдісі.

Білім беру немесе оқыту тар көлемді әрекеттегі мәселені талдап, кең мағынада шешуде білім және құндылықтарды жүйелі меңгеру үрдісі.

Дамыту – жеке адамда саналы және бейсаналы үйрену мүмкіндіктерін кеңейту және икемдіктерінің өсуі.

Қазіргі заман талабына сай оқыту және тәрбие істерін жүргізуде белсенді әдістерді қолдану кеңінен өріс алуда. Оқытудың белсенді әдістерінің біріне әлеуметтік – психологиялық тренинг жатады.

Психологиялық тренинг дегеніміз топтық жұмыстың белсенді әдістеріне негізделген психологиялық әсер етудің тәжірибесі.

Білімді жеткізуде, қарым-қатынас сферасындағы іскерлік пен дағдыға, қатерсіз мінез-құлыққа үйретуде, іс-әрекет, тұлғалық даму, түзетуде мәлімет берудің өзгеше арнаулы формаларын қолдану қарастырылады.

Тренингтік қызметтің мақсаты ағымдағы процестердің көпжақтылығын бейнелейтіндей, әрқилы болуы мүмкін. Бағыты мен мазмұны жағынан әрқилы тренингтік топтарды біріктіретін жалпы мақсаттарды нұсқауға болады;

- топ мүшелерінің психологиялық мәселелерін зерттеп, олардың шешімін табу жолында жәрдемдесу;

- субъективті ахуалды жақсарту және психикалық денсаулықты бекіту;

- адамдармен неғұрлым тиімді әрі үйлесімді қарым-қатынаста болудың негізін жасау үшін, тұлғалар арасындағы өзара әріптестік тәсілдерінің және механизмдерінің психологиялық заңдылықтарын зерттеу;

- ішкі мінез-құлықтағы өзгерістердің негізінде туындаған эмоционалды ауытқулардың алдын-алу үшін тренинг мүшелерінің өзіндік танымы мен өзіндік сана-сезімінің дамуы;

- адамның тұлғалық даму процесінде шығармашылық потенциалын жүзеге асыруына, тіршілік әрекеті мен бақыт пен жетістікті сезінудің тиімді деңгейіне жетуіне ықпал ету.

Тренингтердің басқа жұмыс формаларынан айырмашылығы: әр оқушы өзінің «Меніне» үңіліп, ішкі дүниесін түсіну арқылы өз еркімен, өз қалауы бойынша таза жолмен тәжірибе жинақтауға мүмкіншілік алады.

Тренинг және білім беруді процесс деп салыстыруға болады. Тренинг – бұл механикалық процесс. Ол стандарт инструкцияны қайталау және жаттықтыру шеберлігіне бағытталады, ал білім беру – бұл табиғи, органикалық процесс.

Рефлепрактикумдар және тренингтер жүргізу нәтижелері көрсеткендей, тыңдаушылардың көпшілікпен қарым-қатынасқа түсуінде байқалатын кедергілер төмендегідей:

1. әңгімені қалай бастауды білмеушілік;
2. толық ұғынықты, әрі түсінікті айтып бере алмаймын-ау деген қобалжу;
3. қарым-қатынас мақсатындағы еленбейтін өзгерістер;
4. бұрын пайдаланылған қарым-қатынас амалдарын өзгерту қажеттігі жайлы түсінік;
5. жұрт алдында сөйлеуге дағдыланбағандықтан ;
6. бұрын табиғи болып келген дене қимылының, қозғалыстың, жалпы мінез-құлқының ерсілеу сияқты болып сезілуі;
7. қарым-қатынастың өзгерген формадағы, мәнерлі атқару компоненттерін қажет етуі;
8. өзіңді дұрыс түсінуі үшін жоспарланған хабарды неғұрлым сол қалпында жеткізуге талпынушылық;
9. тыңдаушыны қызықтыруға тырысу.

Жоғарыда аталған кедергілерді педагогтар басшылыққа ала отырып, қарапайым қарым-қатынас іскерліктерін барынша жаттықтыра түсуі қажет. Тек қана осындай кәсіптік – педагогикалық қарым-қатынаста, оған қоса өз кәсібін шынайы жақсы көре білгенде ғана біліктілікті арттыру процесінің бүкіл мәні айқындала түсетіні анық.

14.1 «Қарым-қатынас және тыңдай білу» тренингі.

Тренинг барысы:

1. «Сәлем! Сәлем! Сәлем!» сергіту жаттығуы. Топ мүшелері, арқасымен шеңбер жасап тұрады да, жайлап өз-өздерін айналады. Жүргізуші қасындағы қатысушыға өзі бүгін естігісі келетін сәлемдесу түрін қасындағы келесі қатысушыға сыбырмен айтуы тиіс. Тапсырма жүргізушіге қайтып келгенше жалғасады. Келесі қатысушылар да өз сәлемдерін араға 2-3 адам салып жіберіп отырады. Жаттығуды музыка әуенімен жүргізген дұрыс болады.

Жаттығуды талқылау:

- Өз сәлемдемеңізді қайтып алғанда қандай күйде болдыңыз?
- Жіберген сәлемдемеңіз сол күйінде қайтты ма?
- Олардың өзгеріске ұшырауына қандай әсер болды деп ойлайсыз?
- Ақпарат өзгеріске ұшырамай қайтуы үшін не әрекет жасауға болады?

2. «Бұзық телефон» жаттығуы. Жаттығуға қатысушылардың біреуінен басқасының бәрі бөлмеден шығуы тиіс. Қалған жалғыз қатысушыға жүргізуші бір ақпарат береді. сол ақпаратты келесі қатысушыны шақырып айтуы тиіс. Жаттығу барлық қатысушы ақпаратты естігенге дейін жалғасады.

Үлгі: Біздің мектепке жаңа компьютерлер сатып алынды. Бір айдан соң қазір кітапхана тұрған бөлмеде компьютер класын орнатады. Ал кітапхананы бірінші қабаттағы басқа бөлмеге ауыстырады. Кешикісін компьютерлерде түрлі ойындар ойнауға болады. Ол үшін мектеп учаскесінде көгалдандыру жұмыстарына қатысу қажет.

Талқылау:

- Ақпаратты бір қатысушы екіншісіне бергенде неліктен өзгеріске ұшырады деп ойлайсыздар?
- Ақпараттың қай бөлігі өзгеріске ұшырады және неліктен?
- Қанша адамнан өткен ақпарат көздеріне сене беруге болады ма?

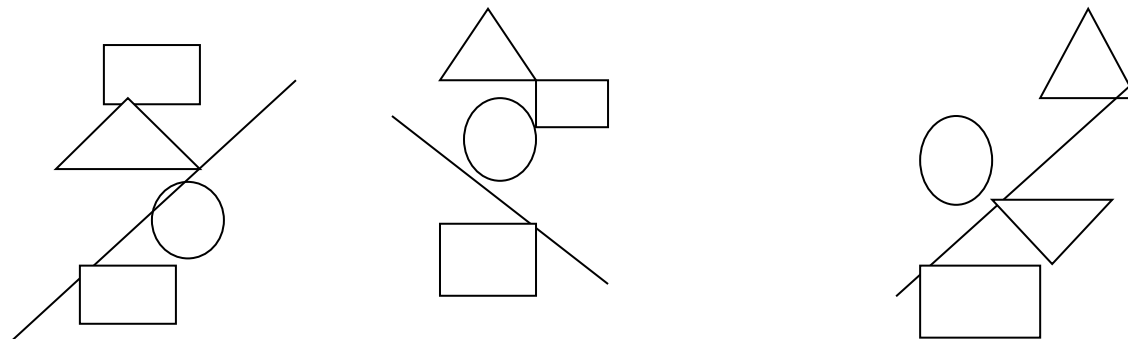
3.«Қарым-қатынас психологиясы» ақпараттық блок.

Қатысушыларға қарым-қатынас психологиясы туралы 15-20 минуттық ақпарат берілуі керек.

4. «Нұсқау бойынша сурет салу» жаттығуы.

Қатысушылар бір-біріне арқасымен екі-екіден бөлініп отырады. Әрбір жұптан бір қатысушыға суретбейнеленген карточкалар беріледі. Қатысушы сол карточкадағы суретті нұсқау бере отырып, екінші қатысушыға бейнелетуі тиіс. Алғашында сурет салып отырған қатысушы нұсқаушыға ешқандай сұрақ қоймауы тиіс. Кейінгі айналымда сұрақ қоюларына болады.

Сурет үлгілері:



Талқылау:

- берілген ақпаратты дұрыс түсіндіре алу үшін қандай әрекеттер қажет?
- қарым-қатынаста дұрыс түсіндіре алудың маңызы бар ма?

5. «Сіз тыңдай білесіз бе?» сауалнама /қосымша №/.

6. «Әр түрлі қимыл жағдайларында тыңдай білу» жаттығу.

Қатысушылар жұпқа бөлінеді. Әр жұптағы бір қатысушы сөйлеуші, ал екіншісі – тыңдаушы болады. Қатысушылар бір-біріне қарама-қарсы отырып, жүргізуші бұйрық бергенде әңгімелерін бастайды (не айтқысы келсе, соны айта беруге болады). 1 минуттан соң сөйлеушілерге «тұру» туралы бұйрық беріледі, ал тыңдаушылар өз орындарында отыра береді. Тағы 1 минуттан соң екі қатысушы да орындарынан тұрады, бірақ бір-біріне теріс қарап тұрулары тиіс. Бұдан соң екі қатысушы өз ролдерін ауыстырып, жаттығуды қайталайды.

Талқылау:

- Әңгілемені қандай жағдайда жүргізген орынды? Неліктен?
- Неліктен қиын жағдайы өзгеріске ұшырағанда қарым-қатынас тиімділігі өзгереді?

Осы тұста, белсенді талқылау барысында тыңдаушылар бір мақсатты шешуге бағытталған бірлескен әрекетте жұмылады. Ал «бірлескен әрекет психологиялық шындық ретінде тікелей әрекеттің жалпы мақсаты мен жалпы мотивтердің қалыптасу нәтижесіне байланысты мүмкін болады».

14.2 «Түсіністікке үйренеміз» тренингі.

Тренинг барысы:

1. «Қимылдарды көшіру» сергіту жаттығуы. Қатысушылар шеңбер жасап тұрады. Жүргізуші белгі берген кезде әр қатысушы қиынға соқпайтын қимыл-қозғалыстар жасауы тиіс. 5-10 секундтан соң жүргізуші келесі белгі бергенде, әр қатысушы өзінің сол жағында тұрған қатысушының қимылын жасауы тиіс. Ойын әр қимыл өз авторларына қайтқанша жалғасады.

Ойынның психологиялық мәні: қатысушылардың белсенділігін арттыру, байқағыштық қабілеттерін дамыту, топ жұмысына қызығушылықтарын арттыру.

Талқылау:

- Жаттығуды орындағанда қандай әсерде болдыңыздар?
- Жаттығу қиынға соқпады ма?

2. Ақпараттық блок: «Үш мүсін». Тыңдаушыларға ежелгі аңыз-әңгіме ұсынылады.

3. «Бип» жаттығуы.

Қатысушылар бір-біріне өте жақын аралықта шеңбер құрып отырады. Бір қатысушының көзін байлап ортаға жібереді. Ол 2-3 рет айналып, шеңбердегі бір қатысушының аяғына отыруы тиіс. Аяқтың иесі «БИП» деген дауыс шығарады. Ал көзі жұмулы қатысушы дауыс кімдікі екенін табуы тиіс. Дұрыс тапқан жағдайда екеуі орындарын ауыстырады, ал дұрыс таппаса, ойын ары қарай жалғасады. Жаттығуды ойынға қатысушылардың қызығушылығы бәсеңдегенше жүргізуге болады.

Талқылау:

- Дауыс иесін табу оңай болды ма? Неліктен?
- Қатысушылардың аяқтарынан кім екенін сеінуге бола ма?

4. «Ғажайып қолданыс» жаттығу.

Қатысушыларды бірнеше топқа бөліп, оларға қолдарында бар заттарды басқа мақсаттарда қалай қолдануға болатынын анықтау туралы тапсырма беріледі. Әр топқа 10 минут уақыт беріледі. Бір-бірінің айтқандарын қайталауға болмайтынын ескерткен жөн. Идеяны айтқаны үшін – 1 ұпай, ал көрсетіп бергені үшін – 2 ұпай беріледі.

Талқылау:

- Топта ролдер қалай бөлінді?
- Идеяны ұсынуда кім басымдық танытты?
- Бір-бірлеріңізге олдау көрсете алдыңыздар ма?

5. Жүректен жүрекке» ойын—жұмбақ. Қатысушылар шеңбер жасап тұрып, бір-біріне ым-ишара (пантомима) арқылы сыйлықтар сыйлайды, ал сыйлықты қабылдаушы оның не екенін табуы тиіс.

Тренинг жұмыстырының қорытынды кезеңінде әр түрлі жаттығулар арқылы рефлеппрактикум ұйымдастырылып, жалпы талқылау жұмысы жүргізілуі тиіс.

14.3 «Мен – жеке тұлғамын» тренингі

Мақсаты: білім көтерушінің өзін - өзі сезінуіне және басқаны түсінуіне жағдай жасау.

Міндеттері:

- адамның өзінің ішкі жан дүниесіне үңіле білуге жағдай жасау, өзін-өзі түсінуге көмектесуі;

- өзінің тұлғалық қырларымен өзгелерді таныстыруға мүмкіндік беру;
- өзінің және басқалардың жеке бас сапаларының қалыптасуына ықпал ету.

Тренинг әрқайсысы қатысушылардың даралық ерекшеліктері мен тұлғасын ашып, басқалармен қарым – қатынасқа түсуді жан – жақты қарастыру мақсатын жүзеге асыратын үш кезеңнен тұрады. Олар:

1. **Диагностикалық - бағдарлы кезең.**
2. **Негізгі кезең.**
3. **Қорытынды кезең**

I. Диагностикалық – бағдарлы кезең.

1 - жаттығу. «Сені қалай атаймыз»

Әрбір қатысушы өзінің есімін айтып, есімі ұнайды ма, жоқ ұнамайды ма, немесе топта өзін қалай атағанды жөн көретіндігі туралы айтуы керек. Топ мүшелерін шеңбер көлемінде отырғызуға болады.

2 – жаттығу. «Өз есіміңді айт»

Шеңбер көлемінде отырып, өз есімін және өз есімінің бас әріптен басталатын жағымды қасиетін айтуы қажет.

Жаттығу аяқталғаннан соң талқылау жұмысы жүргізіледі: өз жеке бас қасиеттерің ұнайды ма? Қандай сезімде болдың? Жағымды қасиет табу қиынға соққан жоқ па?

3 - жаттығу. «Менің ерке есімім»

Жаттығу шеңбер жүйесінде жүргізіледі. Қатысушылар допты бір-біріне бере отырып, өзінің ата-анасы, құрбы-құрдастары немесе тағы басқа туыс – таныстарының оны еркелетіп атайтын есімдерін айтып шығуы тиіс. Егер доп қайтып келсе, оның алдындағы қатысушылардың есімдерін айтып шығулары қажет

4 - жаттығу. «Өрмек»

Бұл жаттығу топ мүшелерінің ұйымшылдығын қалыптастыруға арналады. Жаттығуды орындау үшін шиыршық жіп қажет болады. Еденде отырып орындаған ыңғайлы.

Қатысушыларға шеңбер құра отыру қажет болады. Ойын бастаушы шиыршық жіпті алып, өзі туралы ақпарат (қысқаша) айта отырып, жіптің бір ұшын қолына қыстырып қалуы тиіс. Шиыршықты келесі қатысушыға береді. Егер өзі туралы ештеңе айтқысы келмесе де, жіпті қолына бір іліп, келесі қатысушыға беруі тиіс. Нәтижесінде топтың барлық мүшесі «өрмектің торында» қалады. Жүргізуші қатысушыларға бірнеше сұрақтар қоя отырып, талқылауы тиіс:

- Біз неліктен торға шырмалып қалдық деп ойлаймыз?
- Біздің топтың арасында осындай көрінбейтін «өрмек» бар деп ойлайсыңдар ма?

Талқылау аяқталған соң, «өрмек» кері шешілуі тиіс. Егер шешу кезінде қиындық туып, жіптің жүйесін таппай жатса, «көрдіндер ме, біз өте ұйымшыл болған соң, жіптің шешілгісі келмейді...» және т.с.с сөздермен қолдау көрсетуге болады. Шиыршықты шешіп болғаннан кейін, тағы да рефлексиялық жұмыс жүргізіледі:

- Өз ойларыңды түгел айта алдыңыздар ма?
- Қандай сезімде болдыңыздар?
- Өздеріңіз туралы айту қиын болған жоқ па?
- Топтағы қай қатысушы өз әңгімесімен Сіздерді қызықтыра алды?

5 – жаттығу. «Жиырма «Мен»

Бұл жаттығу қатысушыларды анықтау мақсатында таптырмайтын құрал десек болады. Тәжірибеде жиі қолданылатын бұл жаттығу топтағы сенімділік пен ашық қатынас аурасын дамытуға өте қажет. Жаттығуды жүргізу үшін әрбір қатысушыға қағаз, қалам таратылуы тиіс.

Жаттығудың шарты бойынша әр қатысушы өзі «Мен кімін?» «Мен қандаймын?» сұрақтарына жиырма рет жауап жазулары тиіс. Барлық сөз, теңеу, қасиет, сапа және т.б. «Мен...» есімдігінен басталуы тиіс. Жазып болған соң, қағазды кеудеге қыстырып, бөлмеде ары-бері жүрген топ мүшелеріне жақындап, олардың қағаздарын мұқият оқып шығу қажет. Айғайлап, дауыстап оқуға тиым салынады. Ойын бастаушы «Тоқта» деп айтқанда, сол сәтте сөйлесіп тұрған топ мүшесімен жазулар туралы сөйлесуге болады.

Егер топ мүшелеріне түгел оқытқыңыз келмесе, таңдаулы түрде оқытуыңызға болады.

6 – жаттығу. «Жақсы ма, жаман ба?»

Қатысушылардың бір-бірін оңай есте сақтауына көмектесетін жаттығу. Әрбір қатысушы өз есімін айта отырып, соған қоса өз қимылын жасауы тиіс. Қалған қатысушылар оның айтқаны мен қозғалысын қайталаулары қажет. Жаттығу бірлесіп орындауға өте көңілді. Бұл жаттығуды бірнеше сағат отырып шаршай бастаған кезде ұйымдастырса, тыңдаушылар үшін сергіту сәтінің де қызметін атқарады.

7 – жаттығу. «Жақсы ма, жаман ба?»

Жүргізуші қандай да бір сапаны немесе қасиетті таңдап алуы тиіс. Бұл сапа осы топ мүшелерінде көбірек көрініс бергені жөн. Сол қасиет бойынша әрбір қатысушы өз ойын айтып шығуы тиіс: «менің ойымша бұл қасиет жақсы, себебі...» «менің ойымша бұл қасиет жаман, себебі...»

Топ мүшелері қасиеттің жақсы – жаман жақтарын іздеу барысында көмектесіп тұрғаны, бағыттап отырғаны жөн. Осы жаттығу арқылы әр қатысушы адамның бойында болатын әр түрлі қасиет – сапаларға өзіндік баға беруге машықтанады, әрі өзін - өзі тәрбиелеуге мүмкіндік алады.

8 – жаттығу. «Өз суретімді саламын»

Жаттығудың шарты бойынша қатысушыларға қағаз, түрлі-түсті қағаздар, фломастер, қарындаш, қалам, түрлі-түсті борлар таратылуы қажет.

Топ мүшелері өз суреттерін өздерін қандай кейіпте көргісі келсе, сол бейнеде салуы тиіс. Суреттер сан алуын формада болады: өсімдік, жануар, зат, схема, түс, коллаж және т.б. сурет салуды аяқтаған соң әрбір қатысушы өз суреті бойынша ойын ортаға салғаны жөн.

Қатысушылардың салған суреттерін сөзбен мадақтап, көтермелеп, әрқайсысының өз ерекшелігі бар екендігін айтып отыру тиіс.

9 – жаттығу. «Комплимент»

Бұл жаттығуда топ екіге бөлінеді. Екі топ (ішкі және сыртқы шеңбер) құрып, бір-біріне қарама-қарсы тұруы тиіс. Ішкі шеңберде тұрған қатысушы: «маған сенің ... ұнайды» деп сыртқы шеңберде тұрған қарсыласына айтуы тиіс. Сыртқы топтағы қатысушы оған «иә, мен шындығында да сондаймын...» деп жауап қайтаруы тиіс. Бұдан соң қатысушылар ролдермен ауысады. Жүргізуші айтылған нәрсенің бәрі шын көңілден болғанын ескертуі тиіс. Аяқталған соң рефлексиялық жұмыстар жүргізіледі:

- Қандай сезімде болдыңыздар?
- Не қиындық келтірді?
- Жақсы сөзге жақсы сөзбен жауап қайтарған қиын ба?
- Комплимент айтқан жақсы ма, жоқ естіген жақсы ма?

10 – жаттығу. «Біз қандаймыз»

Топ мүшелері шеңберге отырғызылып, бір парақ қағаздан таратылып беріледі. Қатысушылар парақтың бас жағына өз есімдерін жазып, парақты тігінен екі бөлікке бөлулері тиіс. Сол жақ бөлікті «+», оң жақ бөлікті «-» таңбасымен белгілейді. «+» таңбасының астына жақсы көретін түсін, жыл мезгілін, жеміс-жидегін, кітабын яғни, өзіне ұнайтын нәрселерді тіркейді де, «-» таңбасының астына өзіне ұнамайтын нәрселерді тіркеп жазады.

Кенес беруші басқа топ мүшелерімен бірге тапсырмаларды орындауы қажет. Тапсырма оындалып біткен соң, талқылау жұмыстары жүргізіледі.

11 – жаттығу. «Оңай жолдар тығырыққа тірейді?»

Аталмыш жаттығуды қорытындылау мақсатында жүргізуге болады. Топ мүшелерінің бір-бірін анықтау жиілігін білуге қолайлы жаттығу болып табылады.

Жұмыс барысына 10 минут беріледі. Қатысушыларға жауап бланкі таратылып беріледі. Топ мүшелері әрбір қатысушының өзі туралы айтқан ақпараттарын қайта жаңғыртып жазулары қажет.

Жауап-бланкі:

№	Қатысушының есімі	тренингтік	Өзі туралы ақпараты	Менің ол туралы ақпаратым, ойым

12-жаттығу. «Күн нұрындағы менің суретім»

«Қағаздың дәл ортасына күн шеңберін сызып шығыңыз. Күннің ортасына өз есіміңізді жазыңыз немесе өз суретіңізді салыңыз. Күннің нұрларының орнына өзіңіздің бойыңыздағы жақсы қасиеттеріңізді жазып шығарыңыздар. Күн нұрларының көп болғаны өзіңізге жақсы. Бұл: неліктен мен құрметтеуге лайықпын? сұрағының дәлме-дәл жауабы.»

13-жаттығу. «Өзіме хат»

Бұл тренингтің негізгі кезеңіндегі ең соңғы жаттығу болғандықтан мақсаты барлық жасалған жұмыстардың қорытындысын жасау. Басқаша айтсақ, бұл тренингтен мен не алдым, өзім жайлы не айта аламын, қандай ой-түйіндер жасадым сияқты мәселелерге тоқталу. Жұмыс әр адамның өзіне хат жазуы формасында ұйымдастырылады. Жазылғандарды кіші топтарда оқуға да болады. Әрине ол әр адамның өз қалаулары бойынша жасалады.

II. Негізгі кезең. Тұлғаның негізгі және жанама қабілеттілігін анықтау.

Мақсаты: Тұлғаның негізгі және жанама қабілеттілігін анықтау, өзін-өзі тану қабілетін дамыту, өзіне-өзі баға беруге қалыптастыру, басқалармен санаса білуге үйрету.

Төмендегі ұсынылып отырған жаттығулар тұлғаның мына сапаларының дамуына ықпал етеді: *сенім, қатынас, шыдамдылық, шыншылдық және сыпайылық, өзіндік дербестік.*

СЕНІМ

1-жаттығу. «Зағип және бағыттаушы»

Бұл классикалық ойынды барлық жастағы топтармен өткізуге болады. Бұл жаттығу топ мүшелерінің бір-біріне деген сенімдерінің деңгейін анықтауға көмектеседі.

Топ мүшелері екі-екіден жұптарға бөлінеді. Біреуінің көзі байланады, екіншісі соны бағыттаушы рөлін атқарады. Сөйлеуге болмайды.

Жаттығуды орындап болған соң, қатысушылар рөлдерімен алмасады.

Ойын аяқталған соң рефлексиялық жұмыстар жүргізіледі:

«Зағиптың» рөлінде болғанда өзінді қалай сезіндің?

• Бағыттаушы сізді қалай алып жүрді?

• Бағыттаушының рөлі ұнады ма?

• Жұптауыңыздың сеніміне кіру үшін қандай әрекет жасадың?

• Сізді алып жүрген ұнады ма жоқ, әлде сіздің басқаны алып жүргеніңіз ұнады ма?

2-жаттығу. «Сенбеу - сену» мүсінің жасау

Топ мүшелерінің арасынан бір қатысушы таңдап алынады. Екінші бір қатысушы скульптордың рөлін атқарады да, «сенбеу» мүсінің жасайды. Бұл мүсіннің қандай сапаларына қарап отырып, оның сенімсіздікке жасалғандығын анықтауға болатыны талқыланады. «Сену» мүсініне қалай айналдыруға болады? Деген сияқты сұрақтар қоя отырып, мүсінді ауыстыруға болады.

3-жаттығу. «Сенім өлшемі»

Қатысушылар ойдан жасалған «сенімсіздік пен сенімділік» аталатын координата түзуінің бойынан, өз қалаған жерлерінен орын тауып тұрулары тапсырылады. Координата түзуінің шеткі нүктелерінде тұрған қатысушылар өз әсерлерін ортаға салулары тиіс. Қалған қатысушылар оларға көмек ретінде өз ойларын ортаға салғаны жөн. Қорытындылау мақсатында мақал-мәтелдер, ертегілерді пайдалануға болады.

ҚАТЫНАС

1-жаттығу. «Қол алысу»

«Қазір біз бөлме ішінде ары-бері жүреміз. Мақсатымыз қатысушылардың қолын көбірек қысып үлгеруіміз қажет. Әрбір қатысушы осы уақыт ішінде қанша адамның қолын қысып үлгергенімізді санаймыз». Жаттығуға 2-5 минут уақытқа жүргізіледі. Психолог кімнің өзі барып қол алғанын, ал кім біреудің қол күтіп тұра бергені секілді сәттерде бақылап үлгеруі қажет.

2-жаттығу. «Көз түйістіру»

Қатысушыларға бөлме ішіндегі өз құрбыларының көздерінің түстерін есте сақтау тапсырылады. Бұдан соң тез арада қатысушылар көз түстерінің «қоюлануына» қарай қатарға тұру қажет. Қатысушылардың көздерінің түстерін айтып бере алулары тиіс.

3-жаттығу. «Алақан»

Жаттығу жұп-жұппен жүргізіледі. Жұптар алақандарымен шапалақтай отырып, максималды жылдамдыққа жету керек. Сөйлеуге болмайды. Қателескен жұптар қарсыласын ауыстыруы тиіс. (алақанмен шапалақтап ойнағанда жалықпай, ұзақ уақыт қарым-қатынасқа түскен кезде де өзін жақсы, еркін ұстай алады).

ШЫДАМДЫЛЫҚ

1-жаттығу. «Тынысты ұстау»

Шыдамдылыққа арналған жаттығулардың алдында жүргізуге қажет. Белсендіру үшін-тыныс алу, тыныс шығару-тыныштандырады. 3-5 минут шұғылдануға болады.

2-жаттығу. «Досымның қолы»

Қатысушылар шеңберге арқаларымен отырады. Көздерін жабулары қажет. Жүргізуші ақырын барып өзі қалаған бір қатысушының иығына қолын қоюы қажет. Қалған қатысушылар оның кім екенін табуы тиіс. Оны тапқанша шыдамдылық таныту кім болса соның қолынан келе бермейді.

3 - жаттығу «Кім жылдам?»

Қатысушыларға кім шыдамдылық жайлы мақал-мәтел көп біледі? Қатысушылардың белсендіктерін, жылдамдылықтарын бақылауға мүмкіндік те береді.

ШЫНШЫЛДЫҚ ЖӘНЕ СЫПАЙЫЛЫҚ

1-жаттығу. «Өтірікшілері мен шыншылдар қаласы»

Топ 3-4 топшаларға бөлінеді. Екі топ өтірікшілер мен шыншылдар қаласының тұрғындарын сипаттауы қажет те, ал қалған топтар олардың жасырып отырғанын табуы қажет. Не жасырып отырғанын табу үшін сұрақтар қоюларына болады. Ойын аяқталғаннан кейін талқылау жүргізілуі қажет

2-жаттығу «Қырық өтірік»

Топтағы оқушылар өз еріктерімен қатыса берулеріне болады. Тазша баланың жолымен өзі қиыстырған өтірік әңгімені басқа тыңдаушыларға жеткізу керек. Әңгіме

арасында бірде бір шын оқиғаны қосуға болмайды. Жаттығу аяқталғаннан кейін міндетті түрде өтірік айту қиынға соқты ма, әлде оңай болды ма деген тақырыпта талқылау жүргізу қажет.

Қорытынды кезең

Қорытынды кезеңнің мақсаты тренинг барысы бойында қатысушылардың алған тәжірибелерін жинақтау, өзі туралы ойларын бекіту болып табылады .

Өңгімені барысында мына сұрақтарды қамтуға болады:

- сабақ барысында өзіңізге деген көзқарасың өзгерді ме?
- өзіңіз туралы жаңалық аштыңыз ба?
- басқалар жайлы не біле алдыңыз?
- не ұнады?
- не қиындық туғызды?

Қорытынды кезеңінде әр түрлі жаттығулар арқылы рефлепрактикум ұйымдастырылады. Мысалы: 1-жаттығу. «Мен - ескі, мен – жаңа»

Қажетті материалдар: сурет салуға арналған қағаз немесе картон, ескі журналдар жинағы, қайшы, желім, фломастерлер.

Топ екіге бөлініп, бірі – «менің ескі өмірім», ал екіншісі – «менің қазіргі өмірім» тақырыбында коллаж жасайды. Коллаж жасау аяқталғаннан соң, жалпы талқылау жұмысы жүргізілуі тиіс.

Тренинг жұмыстырының қорытынды кезеңінде әр түрлі жаттығулар арқылы рефлепрактикум ұйымдастырылып, жалпы талқылау жұмысы жүргізілуі тиіс.

14.4 Жаттығулар мен ойындар

«Айна» жаттығуы

Мақсаты: басқалардың сезімін түсінуге және сезінуді тәрбиелеу.

Балалар екіден бөлініп, бір-біріне қарама-қарсы тұрады да, бір-бірінің көзіне қарайды. Біреуі бір қимыл жасай бастаса екіншісі оны қайталайды.

Жүргізуші жест және мимика арқылы әртүрлі эмоциональды жағдайларды ұсынады (мұң, қуаныш, жек көру т.б.с.с).

«Әділеттілік» жаттығуы

Күй сазында жүргізуші балалардан балалардан көздерін жұмып, келесі сөздерді іштерінен қайталауды сұрайды. «Мен әділеттімін. Мен ненің жақсы, ненің жаман екенін айыра аламын. Мен үшін барлық адамдар тең, барлығына дұрыс ниетпен, шын көңіліммен қараймын. Мен әрқашанда әділдік жолымен жүремін».

Талқылау:

А) Үлкен бала сенің досыңды ренжітті. Сен әділ болсаң, не істер едің?

Ә) Сенің парталас көршің алдында отыратын қыз балаға тиісе берді. Қыз бала артына қарап, сенің көршіңе тыныш отыр дегені үшін мұғалімнен ұрыс естітті. Ал сен қыз баланың ешқандай жазығы жоқ екенін көріп отырсың. Егер сен әділ болсаң, не істер едің?

Б) Үйіңе қонаққа достарың келді. Сен әділ болсаң, олармен тортты қалай бөлісесің?

«Сиқырлы сөздер» жаттығуы

Жүргізуші кез келген өтініш айтады, ал ойынға қатысушы оны әдепті түрде айтуы керек. Мысалы, «Айнұр, дәптерді берші!»

Күй сазында жүргізуші балалардан көздерін жұмып, келесі сөздерді іштерінен қайталауды сұрайды: «Мен сыпайымын. Мен әрқашанда айналама сиқырлы сөздерді айтамын. Мен ата-анамды, оқытушыларымды, достарымды өзімнен артық көремін. Мен әрқашан барлық адамдарға ықыласпен қараймын, әрдайым да ізеттілігімде, сыпайы мінезімді көрсетіп жүремін».

Талдау;

А)Парталас көршің сенен дөрекі түрде сызғыш сұрады. Егер сен сыпайы болсаң не істер едің?

Ә)Сен сабақтан сырқаттанып шығып, автобусқа әрең дегенде отырдың. Келесі аялдамадан қарт кісі автобусқа кірді. Сен сыпайы болсаң не істер едің?

Б)Анаңның тапсырған тапсырмасын сен орындаудан бас тартып, досыңмен қыдыруға кетіп қалдың. Сен келсең анаң сенің ұйықтар төсегінді салып, киімді тазалап қойыпты. Сен сыпайы болсаң не істер едің? Әлде үндемейсің бе?

Агрессивті балалармен түзету жұмыстарын мақсатты түрде 4 бағытта жүргізу қажет:

1.Агрессивті балаларды ашу-ызасын қолайлы формада көрсету әдісіне үйрету.

2.Әр түрлі ситуацияларда балаларды өзіне ие болуы әдістеріне үйрету.

3.Мүмкін болған конфликтті жағдайларда қарым-қатынас жағдайын өңдеу.

4.Эмпатия, адамдарға деген сенім т.с.с. қасиеттерін қалыптастыру.

Агрессивті балалардың әрекеттері эмоционалды ашумен тығыз байланысты болғандықтан, баланың ашуын қолайлы формада көрсете білуге үйрету үлкендердің алдында тұрған басты мәселе болып табылады.

«Эмоциялық сөздік» жаттығуы

Мақсаты: баланың эмоциялық саласын дамыту.

Барысы: балалардың алдына әр түрлі эмоциялы жағдайлары көрсетілген карточкалар жиынтығы қойылады. Балаға төмендегі сұраққа жауап беру ұсынылады: «Карточкаларда қандай эмоциялық жағдайлар келтірілген?» Содан кейін баладан өзінің осындай жағдайларда қашан болғандығын есіне түсіруі сұралады. Ол өзін осындай күйде қалай сезінді. Сол күйге тағы да түскісі келеді ме? Беттің осы күйі адамның басқа жағдайын білдіреді ме? Осы карточкалардағы жағдайлардың тағы қайсыларында сен бола аласың? Кел, суретін салайық. Балалардың өмірден келтірген мысалдарының барлығын да ересек адам жазып отырады. 2-3 аптадан соң осы жаттығуларды қайталауға болады, осы тұста балалардың ертеректе болған жағдайлары мен жаңадан пайда болған күйлерін салыстыруға болады. Мына сұрақтарды қоюға болады: «2-3 апта өткенше қандай жағдайлар көбірек болды: жағымды ма әлде жағымсыз ба? Ал сен, жағымды, жақсы жағдайлар көбірек болуы үшін не істер едің?»

«Кішкентай елес» жаттығуы

Мақсаты: баланың бойында жинақталып қалған ашу-ыза шығаруды үйрену.

Барысы: Балалар! Қазір біз сіздермен бірге кішкентай ғана мейірімді әруақтың рөлінде ойнаймыз. Мен сендерді кішкене бұзықтық жасап қорқытқым-ақ келіп тұр. Менің шапалағымды ести салысымен, сендер қолдарыңды былай жасап (жүргізуші шынтағын жоғары көтеріп, саусақтарын аяуықтай етіп балаларға көрсетеді) қозғаласындар және «У» әрпін дауыстап айтасындар. Егер менің шапалағым ақырын естілсе, сендер ақырын ғана «У» әрпін дыбыстайсындар, ал шапалақ қатты естілсе, онда сендер қатты қорқытасындар. Түсінікті ғой! Содан соң жүргізуші шапалақ соғады. «Өте тамаша! Әзілдестік, жеткілікті. Келіңдер, қайтадан балалар болайық!».

«Қырықаяқ» жаттығуы

Мақсаты: балаларды өздерінің құрбыларымен өзара ынтымақтастыруға, балалар ұжымының тығыз байланыстылығын арттыруға арналған.

Барысы: 7-13 бала бір-бірінің белдерінен артқы жақтарынан ұстайды. Жүргізушінің бұйрығымен, Қырықаяқ алғашқыда жайлап қана қозғалып, содан соң сәл отырыңқырап жүре бастайды, бір аяғымен секіреді, кедергілердің арасынан (орындықтар, құрылыс блогтары т.б. болуы мүмкін) еңбектейді және де басқа тапсырмаларды орындайды. Ойыншылардың ең басты мақсаты-«тізбекті» бұзбай, Қырықаяқты толығымен ұстап жүру.

«Менің тамаша тотықұсым» жаттығуы

Мақсаты: эмпати сезімін дамытуға себебін тигізеді, топта ойлай алуды білу.

Барысы: Балалар шеңбер бойында тұрады. Жүргізуші: «Балалар! Бізге қонаққа тотықұс ұшып келді. Ол бізбен танысып, ойнағысы келіп отыр. Қалай ойлайсыңдар, оған біздер ұнауымыз үшін және ол тағы да келуі үшін біз не істеуіміз керек?». Балалар: «Онымен мейірімді, жайлап сөйлесу керек», «Оны ойынға үйретуіміз қажет» және т.б. Жүргізуші балалардың біріне пүліштен, масатыдан жасалған жұмсақ ойыншық тотықұсты өте сақтықпен (қоян, тышқан) береді. Ойыншықты алған бала, оны құшағына қысып, сипалайды, жылы-жылы сөдерді айтып, оған мейірімді ат қойып, оны басқа балаға береді. Ойынды жай ырғақпен өткізген жөн.

«Гүлдер эмоциясы» жаттығуы

Мақсаты: балаларға өз жағдайларын бағалауға, мінез-құлықтарына талдау жасауға көмектеседі.

Барысы: картоннан кесір жасалынған гүлдерді жүргізуші алдын ала дайындайды. Гүлдердің әрбір жапырағына түрлі бет пішін салынған.

Бала сол жапырақтарға қарай отырып, көрініп тұрған эмоцияларды атайды, сондай күйлерді қашан, қалай болғандықтарын айтады.

Оқу жылы бойы осы жаттығуды бірнеше дүркін жасап, жыл соңында өзіне және айналасындағыларға көзқарасы өзгерді ме, талдау жүргізіледі.

Мысалы: егер бала оқу жылының басында, оған сыйлықтар сыйлаған сәтте ол өзін бақытты сезінген, ал 2-3 ай өткенен соң, оны басқа балалар ойынға қатыстырған уақытта бақытты сезінгенін айтады. Міне осы жағдай туралы онымен сөйлесе отырып, неге оның көзқарасы өзгергеніне талдау жасауға болады.

«Ертегілер елінде» жаттығуы

Мақсаты: эмпатия сезімінің қалыптастыруға, бала мен ересек адамдардың арасындағы өзара түсінушілікке себебін тигізеді.

Барысы: ересек адам мен бала (бала және анасы, тәрбиеші, мұғалім) қандай да бір ертегіні бірігіп оқиды, содан соң ересек баладан оның қай жерде болғысы келетінін салынған суреттен көрсетуін сұрайды.

Бала өзінің «ертегіде» қайда болғысы келетінін суреттен көрсете отырып айтып береді.

Жүргізуші сурет сала отырып, балаға сұрақтар қояды: «Егер ертегінің кейіпкері саған мынадай . . . сұрақ қойса, онда сен не деп жауап берер едің?», «Кейіпкердің орнында сен не істеген болар едің?», «Егер ертегінің кейіпкері осы жерде болса, мен не сезінер едің?».

«Жабысқақ» жаттығуы

Мақсаты: өз қатарластарымен тез тіл табысуға, бұлшық еттердің қысымын төмендетуге, балалар ұжымының тығыз байланыстығына себебін тигізеді.

Барысы: Балалар бөлмеде реті келсе жылдап қойылған әуенмен қозғалады. Екі бала бір-бірінің қолдарынан ұстай, балаларды қуып ұстап алуыға тырысады. Олар осы күйде: «Мен-жабысқақ-тиіскішпін, мен сені ұстап аламын». Әр ұстаған баланы «жабысқақ» қолынан ұстап, өз тобына қосып алады.

Барлық бала «жабысқақтар» болғанан соң, қолдарынан ұстаған түрде, жайлап айналған әуенмен шеңбер бойында билейді.

Әуен қою мүмкін болмаған жағдайда, жүргізуші шапалақ ұру ырғағы арқылы топқа көмектеседі. Бұл жағдайда шапалақтың ырғағы алғашында тез-тез, ойының өту барысында ақырындай бастайды.

«Мысық» жаттығуы

(Я.А.Павлова бойынша).

Мақсаты: эмоциялық, бұлшық еттік кернеулікті алып тастау, топта жағымды эмоциялық қалыпты қалыптастыру.

Барысы: балалар кілемнің үстінде отырады. Жайлап қана жіберілген әуенді тыңдай отырып, балалар мысық туралы ертегі ойлап табады:

-ол күннің астында қыздырынып жатыр (кілемнің үстінде)

-керіліп жатыр;

-жуынып жатыр;

-тырнағымен кілемді тырналайды т.б.

Әуеннің орнына «Табиғаттың сиқырлы дауысы», «Ормандағы сәби», «Өзеннің маңындағы сәби», «Сәби мен балапан» т.б. аудио кассеталарды пайдалануға болады.

«Мейірім» жаттығуы

Жақсы сөз жаныңды жадырататады. Қуаныш сезімі билейді. Ендеше өзгелерге де жақсылық сыйлап көрелік. Өзіңнің жақын отырған құрбың туралы қандай жақсы сөздер айтар едің? Құрбыңыз туралы өз ойыңызды қысқа және нұсқа болуы үшін, әсіресе қандай қасиетін бағалайтыныңызды айту керек.

Ойын «Көпір»

Қатысушылар шеңбер құрып отырады. Психолог диагональ бойынша бормен сызық жүргізеді. Ойынның мәнін былай түсіндіреді: «бұл сызық» - тасып, ағып жатқан тау суынан өтетін көпір. Төменде желге теңселген, тартылып байланған көпірдің астында сарқыраған өзен.

Көпірдің аяғына дейін бір ізді жол, тек бір ғана адам өте алады, әрі артқа шегінуге, қайтып кетуге жол жоқ. Бір-біріне қарама-қарсы келе жатқан екі адам- екі ұлттың өкілі, бір-бірінің тілін түсінбейді қалайда болса көпірден құламай, аяғына дейін жету керек. Тапсырманы орындауға бір минут уақыт беріледі.

«Құрметті қонақ» жаттығуы

Жетекші ойынның мәнін түсіндіреді. Қазір арамыздағы бір адам осы ортадан сыртқа шыға тұрады. Біз шақырмайынша кірмейді, қалған адамдардың бесеуі ойынға қатысатын әр адамның мінез-құлқын бағалауға әділқазылар құрамын құрады. Есіктің сыртындағы адам біздің құрметті қонағымыз. Ол шет елдік дипломат, өзінің және біздің халық аралығындағы шынайы қатынасты дамытуда белгілі үлесін қосқан тұлға.

Шет елдік адам алдын ала өзін кез келген ұлтқа тиістілігін анықтап алып, қай ұлттың өкілі екенін таныстырады. Арамыздағы бір адам қонақты алып жүруші. Әрі біздің қонағымыздың тілмәші осы ортаға ертіп келеді. Ары қарай әр адам қонақпен қол алысып одан бір нәрсені сұрап, әңгімелесіп қалайда оның ішін пыстырмаудың амалын ойлау керек. Әділқазылар алқасы бір-бірімен байланыспай шешім қабылдап қай адам өзін қонақпен араласуда салқындық көрсетіп қысылатын болса оған ұпайды төмен қояды.

Әділқазылар бағалары бойынша орта арифметикалық бағаны қатысушының әрқайсысына шығарады.

Жаттығу «Мен сені түсінемін»

Әрбір топ мүшелеріне жүргізуші: өздеріне серіктес таңдау керектігін ескертеді. Сіздердің біреулеріңіз ауызша 3 мин ішінде серіктесіңіздің тілегін, сезімін, көңіл-күйін, жағдайын бейнелеп беріңіз. Содан соң серіктесі оның айтқанын мақұлдайды немесе жоққа шығарады. Қасыңызда отырған адамға назарыңызды аударыңыз және оның қазіргі ойын ішкі сезімін, арманын түсініп, іштей қорытынды жасап отырыңыз. Соңында екі серіктес бір-бірінің ішкі сезімдерімен бөліседі. Оған 5 мин уақыт беріледі.

Қатысушылар жаттығу басталмас бұрын өздеріне серіктес таңдаулары қажет. Белгілі уақыт аралығында қатысушылар өз беттерімен жұмыс істейді. Содан-соң бір-бірінің пікірін талқылайды. Үлкен шеңбер құрып топ мүшесінің біреуін таңдап, оның сол сәттегі көңіл-күйін, ішкі сезімін, ойын айтады.

Жаттығу “Білімгер мен білімгер арасындағы қарым-қатынас”

Білімгерлер арасындағы қарым-қатынасын үйлестіру мақсат етіп алынады.

Қажетті құрал: Суреттер, бланкалар.

Барысы: Мұнда мұғалімдергеа өзіне ұнайтын әріптестірінің атын немесе суретін салдыру тапсырылады. Әр суретке сипаттама беріледі. Неге? Не үшін? Қай іс-әрекеті жағымды? деген сұрақтар арқылы олардың бір-біріне деген қарым-қатынасы өзгереді .

Ойын «Біздің ұйымшыл топ»

5-6 адамнан 4 команда құру. Оларды жеке столдарға отырғызу. Әр командаға фломастерлер, қаламдар беріледі. Әр топ өздері таңдаған тақырыпқа сурет салады. Қатысушылар сурет салып жатқанда тыныш баяу музыка қойылады. Суретті салып боған соң әр команда қалаулары бойынша суреттердің атын атап мазмұнымен таныстырады. Қалған командалар сол суреттерге қатысты өз эмоцияларын білдіреді (секіру, үндемеу).

Ойын «Қақтығыс»

Жүргізуші қатысушыларды жұп-жұпқа бөледі. Ойланыңыздар, сіздер жанжалға қатысушыларсыздар деп, әр қайсысына жауапкершілік артады.

- қақтығысты бастау;
- қақтығыстағы дәнекер;
- қақтығысты тоқтату.

«Жанжалға не әсер етеді?» - деген сұраққа жаттығу соңында жауап бере отырып, қатысушы өз тапсырмаларын қорғайды. Жүргізуші жанжал кезіндегі мінез құлықты қадағалап отырады.

- Қақтығыс кезінде мені не мазалайды?
- Қақтығыс маған қалай әсер етеді?
- Жақсы жаққа қалай өзгеруге болады? - деген сұрақтарды қолданады.

«Екі жақты пайда» деген ұғымды ашу. Қажет болса қақтығыс кезінде қолданылатын дене жаттығулары жасалынады.

«Жеміс-жидек салаты» ойыны

Мақсаты: Топтың көңіл күйін көтеру, бой сергіту, жағымды эмоция тудыру.

Ойында білімгерлер шеңбер болып отырады. Бір бірінен соң бірі кезекпен үшке дейін санап шығады. Содан кейін әр санға бір жемісті тіркедік. Біріншілері – алма, екіншілері – банан, үшіншілері – мандарин. Біз «алма-mandarin» - дегенде сол жемістер бір-бірінің орынын ауыстырады. Кейде «алма-алма» дегенде де олар сақ болып, аламамен алма ауысады. Ал «алма-банан-mandarin» үшеуі де қимыл қозғалыс жасайды.

«Танысу» ойыны

Бұл тренингтерде қолданылатын ең бастапқы жаттығу болғандықтан қатысушыларды жұмысқа жауаптылықпен қарым-қатынас жасауға жұмылдыру қажет. Кейде жай ғана танысу мен кездесу адамды түсінуге үлкен маңыз береді. Адам туралы ақпаратты тек сыртқы келбетінен ғана емес, сөзі арқылы да есте сақтауға болады. Олар бір-бірін бұрыннан жақсы білгенімен бұл тренинг қосымша тағыда мәліметтер (туған ауылы, ең сүйікті тамағы, ата-анасының ең қымбат қасиеттері және т.б.) жинақтады.

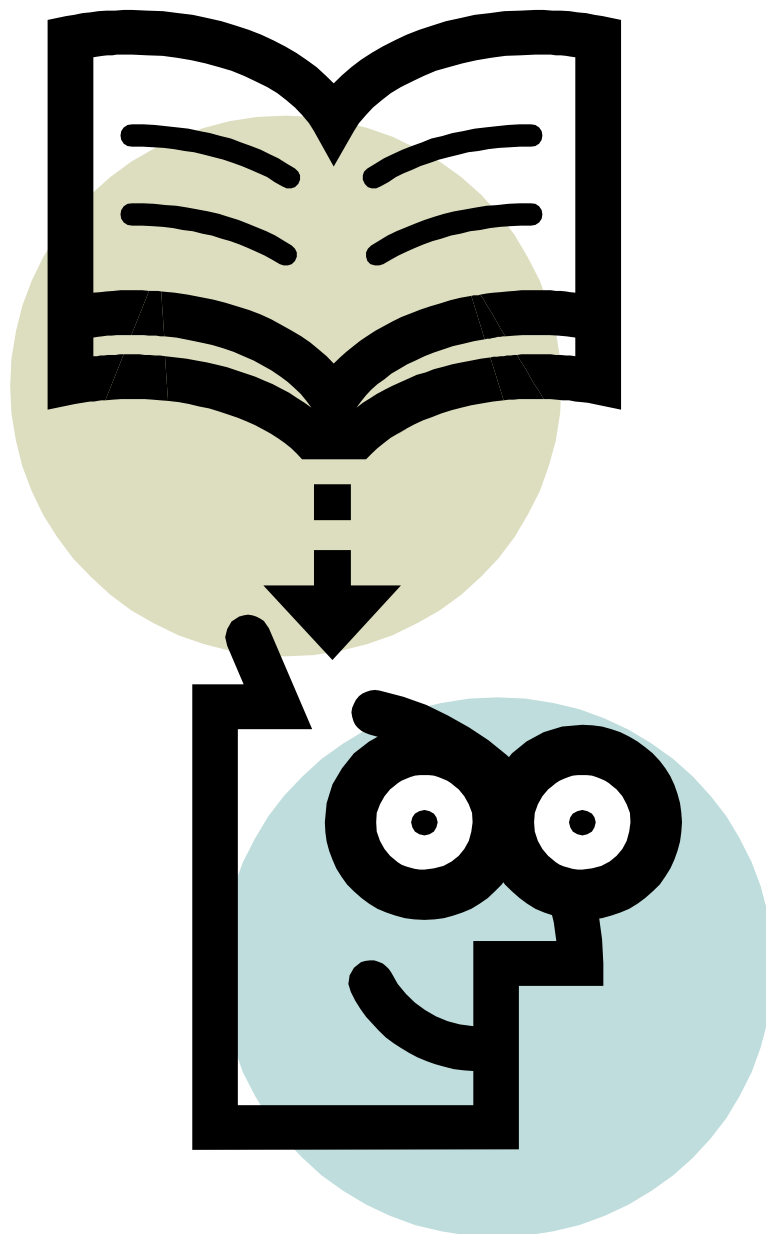
«Мен сені түсінемін» ойыны

Әрбір топ мүшелеріне жүргізуші: өздеріне серіктес таңдау керектігін ескертеді. Сіздердің біреулеріңіз ауызша 3 мин ішінде серіктесіңіздің тілегін, сезімін, көңіл-күйін, жағдайын бейнелеп беріңіз. Содан соң серіктесі оның айтқанын мақұлдайды немесе жоққа шығарады. Қасыңызда отырған адамға назарыңызды аударыңыз және оның қазіргі ойын ішкі сезімін, арманын түсініп, іштей қорытынды жасап отырыңыз. Соңында екі серіктес бір-бірінің ішкі сезімдерімен бөліседі. Оған 5 мин уақыт беріледі.

Қатысушылар жаттығу басталмас бұрын өздеріне серіктес таңдаулары қажет. Белгілі уақыт аралығында қатысушылар өз беттерімен жұмыс істейді. Содан-соң бір-бірінің пікірін талқылайды. Үлкен шеңбер құрып топ мүшесінің біреуін таңдап, оның сол сәттегі көңіл-күйін, ішкі сезімін, ойын айтады.

ІҮ ТАРАУ

КОНФЛИКТ ЖӘНЕ ОНЫ АНЫҚТАУ ЖОЛДАРЫ



*Сырқатты емдеп жазғанға қарағанда, оның немен
ауыратынын анықтау әлдеқайда қиын*

Тадеуш Гицгер

ІҮ ТАРАУ. КОНФЛИКТ ЖӘНЕ ОНЫ АНЫҚТАУ ЖОЛДАРЫ

§ 15. Психодиагностикалық әдістемелер

Кез келген әлеуметтік-психологиялық зерттеуді жүргізуде нәтиженің тиімді болуы – қажетті эксперименттік әдістемелерді дұрыс таңдауға тікелей байланысты. Зерттеу әдістемесі – бұл әдісті жүзеге асыру құралы, операциялар мен тәсілдердің (олардың жүйелілігі мен өзара байланыстылығы) біртұтастығы, сонымен қатар ақпаратты талдау және өңдеудің қалыпқа келтірілген ережелері.

Психодиагностиканы жүргізудегі міндет – субъектінің дара психологиялық ерекшеліктері туралы ақпарат беру, сыналушыға және онымен жұмыс істейтін мамандарға түсінікті, әрі пайдалы болуы шарт. Психологиялық диагностиканың маңыздылығы мынада:

біріншіден, тез арада шешімін қажет ететін нақты мәселелер түйінін тарқату;
екіншіден, психодиагностика, білім беру жүйесіндегі жұмыс сапасын, нәтижесін бақылауға мүмкіндік береді.

Ғылымда аталмыш әдістерді келесі топтарға бөліп қарастырады:

бақылау негізіндегі психодиагностикалық әдістер;
сұрақты психодиагностикалық әдістер;
объективті психодиагностикалық әдістер, яғни адамның әрекеттік реакцияларын есепке алу және талдау әдістері;
эксперименттік психодиагностикалық әдістер.

Конфликттік ситуацияда өзіңізді қалай ұстайсыз?

- Егер сіздің жолдасыңыз не досыңыз қысқа белдемше киюге рұқсат бермесе...
 - Қарым-қатынасты бұзбау үшін келісемін.
 - Оның дұрыс емес екендігін түсіндіруге тырысамын.
 - Қарым-қатынасты тоқтатамын.
- Егер сіздің көзіңізше екі жақын құрбыларыңыз бір-бірімен жанжалдасып қалса...
 - Екеуін достастыруға тырысамын.
 - Ол жерде кетіп қаламын.
 - Өз көзқарасымды айтып, түсіндіремін.
- Ата-ананың үнемі сіздің жұмысыңызға араласа баретін болса...
 - Көнемін.
 - Келісімге келуге тырысамын.
 - Араласпауын талап етемін.
- Егер біреу сіздің ар-намысыңызды қорласа...
 - Мәселенің мән-жайын анықтауға тырысамын.
 - Ренішімді көрсетпеуге тырысамын.
 - Оған да солай жасаймын.
- Жақын құрбыңыз сізбен жанжалдасып қалса...
 - Не болғанын анықтаймын.
 - Көңіл бөлмеуге тырысамын.
 - Мен де қарап тұрмаймын.
- Пікірталас кезінде сізге өз ойыңызды айтуға мүмкіндік бермесе...
 - Тыныш отыра беремін.
 - Тыңдатуға тырысамын.
 - Айғайлап сөйлеймін.

Нәтижесін өңдеу:

	1	2	3	4	5	6
A	2	2	3	2	1	3
B	1	3	1	3	3	1
C	3	1	2	1	2	2

6-9 ұпай

Өз пайдаңызды жақсы білесіз. Оппоненттеріңізді түсінуге үнемі тырысасыз, әрі бұл сіздің қолыңыздан жақсы келеді. Компромиске қалай баруды жақсы меңгергенсіз.

10-14 ұпай

«Қорғаныштың жақсы тәсілі - шабуыл» ұстанымы бойынша өмір сүресіз. Әрине өз пікіріңізді білдіргеніңіз дұрыс, бірақ бұл келбетіңізбен қарсыласыңызды одан ары ызаландырмайсыз ба?

15-18 ұпай

Конфликттік жағдайдан бойыңызды аулақ ұстайтыныңыз рас. Алайда өз пікіріңізді жақтаудың қажеті бар екенін ұмытпаған жөн.

Топтың ұйымшылдық индексі анықтау (Сишор әдістемесі бойынша)

Топтың ұйымшылдығы – оның мүшелерінің біртұтастығын көрсететін ең маңызды өлшем болып табылады. Зерттелушілердің позитивтілік құрамына қарай психология

ғылымының даму тенденциясына сәйкес топтың ұйымшылдығын көптеген әдістемелердің (социометриялық, референтометриялық және т.б.) көмегімен анықтауға болады. Сонымен қатар, топтың ұйымшылдық индексын анықтауда Сишор әдістемесін пайдалана отырып анықтау тиімді болары сөзсіз.

Нұсқау: Жауаптар жақша ішінде берілген ұпайлармен есептеледі. Бірақ жауап алу барысында ұпай сандарын көрсетудің қажеті жоқ. Максималды ұпай-19, ал минималды-5.

Тест:

1. Топқа жақындығыңызды қалай бағалар едіңіз?

- 1/ Өзімді ұжымның бір бөлшегі ретінде сезінемін. (5)
- 2/ Іс-шаралардың көпшілігіне қатысамын. (4)
- 3/ Кейбір іс-шараларға қатысам, ал кейбіреулеріне қатыспаймын. (3)
- 4/ Топтың мүшесі ретінде өзімді сезінбеймін. (2)
- 5/ Ұжымнан бөлек өмір сүремін. (1)
- 6/ Білмеймін, жауап беруге қиналамын. (1)

2.Егер мүмкіншілік туса, басқа топқа ауысар ма едіңіз?

- 1/ Иә, ауысар едім. (1)
- 2/ Ауысатын сияқтымын. (2)
- 3/ Айырмашылық жоқ деп ойлаймын. (3)
- 4/ Өз тобымда қалар едім. (4)
- 5/ Міндетті түрде өз тобымда қалар едім. (5)
- 6/ Білмеймін, айтуға қиналамын. (1)

2. Өз тобыңыздағы мүшелердің өзара қарым-қатынастары қандай деп ойлайсыз?

- 1/ Басқаларға қарағанда жақсы. (3)
- 2/ Басқа топтардағы сияқты, ұқсас. (2)
- 3/ Басқа тыңдаушылардан нашар. (1)
- 4/ Білмеймін. (1)

3. Дәріс берушілермен өзара қарым-қатынасыңыз қандай?

- 1/ Басқаларға қарағанда жақсы. (3)
- 2/ Басқа тыңдаушылар сияқты, ұқсас. (2)
- 3/ Басқа тыңдаушылардан нашар. (1)
- 4/ Білмеймін. (1)

4. Сіздің тобыңыздағы жұмысқа (оқуға және т.б. әрекеттерге) деген қатынастарыңыз қандай?

- 1/ Басқаларға қарағанда жақсы. (3)
- 2/ Басқа тыңдаушылар сияқты, ұқсас. (2)
- 3/ Басқа тыңдаушылардан нашар. (1)
- 4/ Білмеймін. (1)

Дж.Таусендтің „мәдени-құндылық бағдарын“ анықтау тесті

Тест сұрақтары:

1. Қандай да шешім қабылдау кезінде менің мәдениетімнің өкілдері негізгі фактор ретінде ... санайды:

- a) құнды тарихты;
- b) қазіргі заманға сай болуды;
- c) жарқын болашақты;

2. Менің мәдени бауырластарым өздерін ... есептейді:

- a) табиғат күштерінің құрбандары ретінде;
- b) табиғатпен үйлесімде өмір сүреді деп;
- c) көптеген табиғат күштерін басқара аламыз деп;

3. Біздің ұлт өкілдерін басқарусыз қалдырса, онда олар ...

- a) жағымсыз әрекеттер жасауы мүмкін;
- b) жағымды да, жағымсыз да әрекеттер жасауы мүмкін;
- c) тек жағымды әрекеттер жасауы мүмкін;

4. Менің ұлтымның дәстүрі бойынша, өзара қарым-қатынасқа түсуде басты ...

деп ойлаймын.

- a) шыққан тегі мен мұрагерлік;
- b) үлкен, тату отбасы;
- c) тұлғаның жеке даралығы мен өзіндік қасиеттері;

5. Менің ұлтымның өкілдерінің ойынша:

- a) өмір сүріп жатқанымыздың өзі жеткілікті;
- b) өмірдің маңызды мақсаты тұлғаның дамуы мен өсуі;
- c) ең ғажап мақсат – тәжірибелік әрекет пен биік шыңдарға жету.

Тестің кілті

Сұрақ №	Д М	Қ М	Д ДМ
1	a	b	c
2	a	b	c
3	a	b	c
4	a	b	c
5	a	b	c

Тест нәтижесін өңдеу:

Тест нәтижесін өңдеуде респондент жауаптарының мәдениет типтеріне қарай орташа пайыздық көрсеткішін шығару қажет. Алынған нәтиже бойынша топ мүшелерінің қай мәдениет типіне жатқызу керектігін анықтауға болады.

Тест интерпретациясы:

Бірінші тип – дәстүрлі мәдениет (ДМ) – адамдардың тарихқа, мәдени-тарихи мұраларға, салт-дәстүрге, ұлттық мәдениетке деген жоғары қызығушылық деңгейімен сипатталады. Мәдениеттің осы типіне жататын адамдар табиғаттың тылсым күштеріне, құбылыстарына өызығады, дегенмен оларды шешуге ұмтылыстары жоқ деп айтуға болады. Отбасын, діни наным-сенімдерін жоғары қояды. Мұндай мәдениет типінде адамдардың ішкі жан дүниесінің бостандығына жол берілмейді, өйткені адамдар теріс қылыққа бармау үшін, оғат қылық жасамауы үшін өз қоғамдастарының қатаң бақылауында болуы тиіс деп санайды. Шешімді қауым болып табады, ал шешімнің нәтижесі аға ұрпаққа байланысты болады.

Екінші тип – қазіргі мәдениет (ҚМ) – заман ағымына қарай өзгеріске ұшырауға бейім. Табиғатпен үйлесімде өмір сүруге, табиғат заңдылықтарын сақтауға тырысады. Бұл мәдениет типінде басты фактор – адам және оның құқтары, тұлға ретінде дамуы, өмірлік орнын табуы. Адамдар арасындағы өзара қатынастар әлеуметтік жүйедегі ролі мен статусына байланысты қалыптасады. Достық қатынастар өте баяу дамығанымен, уақыт өткен сайын терең мағынаға ие болады. Мұндай қоғамда адамдардың мінез-құлқын, іс-әрекетін адамгершілік, этикалық нормалар мен ережелер арқылы реттеп отырады. Тұлғааралық қатынаста өздерін ұстай біледі, ролдік және әлеуметтік қашықтық сақтауға

тырысады. Қандай да жеке шешімдерді қабылдау барысында топтардың, отбасының, еңбек ұжымы мүшелерінің қызығушылығы, жоспары, қажеттіліктері, келісімдері ескеріледі. Өз жұмыс нәтижесіне материалдық емес, моралдық марапат (атақ-даңқ, мойындау, табысқа жету) алуға тырысады.

Үшінші тип – динамикалық дамушы мәдениет (ДДМ) – адамдардың болашаққа көзқарастарын, нәтижеге жылдам жетуді көрсетеді. Өз жоспарларын қысқа және тез шешімге жетуге болатындай етіп жоспарлауға тырысады. Бұл типтегі адамдар үшін «уақыт, ол - ақша». Табиғатқа «жұмбақ», тылсым дүние ретінде қарамайды, керісінше табиғат адамға бағынуы қажет деп есептейді. Еркіндікті жоғары қояды, тәуелсіздікті, жеке даралықты, дербестікті маңызды деп түсінеді. Жұмыс нәтижесін материалдық тұрғыда бағалау қажет деп есептейді. Көбіне өзін саналы түрде табысқа жету жолында, материалдық құндылықтардың жолында құрбандыққа шалуға дайын.

Тіл табысқыштық деңгейін бағалау (В.Ф.Ряховский тесті б/ша)

Нұсқау: Тест адамның қарым-қатынас құзыреттілігін анықтауға көмектеседі. Берілген сұрақтарға «иә», «кейде» немесе «жоқ» деп жауап қайтару қажет.

Тест сұрақтары

1. Қандай да кездесуді күткен кезде шыдамдылық шегінен шығатын сәттеріңіз болады ма?
2. Жиналыстарда, кеңестерде немесе басқа да іс-шараларда баяндамамен топ алдына шығу сізде үрей не ұялшақтық сезімдері туындайды ма?
3. Дәрігерге бару қажеттілігін соңғы сәттерге дейін созып жүре бермейсіз бе?
4. Сізді жұмыс бабымен өзіңіз бұрын-соңды болмаған қалаға жібермекші болды. Осы сапарға бармау үшін әрекет жасайсыз ба?
5. Өзіңізді мазалап жүрген ойлармен әлдекімдермен бөлісесіз бе?
6. Көшеде бейтаныс адам қандай да бір сұрақпен (сағат сұрап, көше сұрап не т.б.) сізден көмек сұрағанға ашуланасыз ба?
7. Әр буын өкілдері бір-бірін түсінбейді, бұл өмір бақи шешілмейтін мәселелердің бірі дегенге сенесіз бе?
8. Бірнеше ай бұрын қарызға ақша алған таныс адамнан менің ақшамды бер деп сұрауға ұяласыз ба?
9. Мейрамхана немесе асханада сізге сапасыз тағам ұсынды. Осы жағдайда ыдысты ашулана итеріп, үндемей қоя саласыз ба?
10. Бейтаныс адаммен бетпе-бет келіп, үндемей отырдыңыз. Ол әңгімені бірінші болып бастады дейік, осы жағдай сізді қынжылдыра ма?
11. Ұзыннан-ұзақ кезекте тұруға (дүкенде, театрда, кассада, кітапханада) шыдамдылығыңыз жетпейді. Мұндайды көргенде кезекке тұру туралы ойыңызды өзгертесіз бе, жоқ кезектің аяғын күтуге тырысасыз ба?
12. Конфликтік ситуацияларды шешуге байланысты комиссия жұмыстарына қатысудан қорқасыз ба?
13. Әдебиет, мәдениет, өнер туындыларын бағалауда өз көрсеткіштеріңізден басқа ешкімнің пікірін тыңдамайсыз, осыған келісесіз бе?
14. Өзіңіз жақсы білетін мәселе төңірегінде болып жатқан жаңсақ пікірталасты құлағыңыз шалып қалды. Пікірталасқа араласпай, үндемей қала аласыз ба?
15. Әлдебіреудің қызмет бабында айтқан өтінішіне ашуланып, қынжылу сезімі болады ма?

16. Ауызша формаға қарағанда өз ой-пікіріңізді жазбаша білдіруге тырыспайсыз ба?

Нәтижені бағалау төмендегідей жүргізіледі:

-«иә» - 2 ұпай;

-«кейде» - 1 ұпай;

-«жоқ» - 0 ұпай.

Тест классификаторы 7 деңгейден тұрады:

30-31 ұпай – коммуникативтілігі өте төмен. Топтық жұмысқа мүлде қатыса алмайды. Бұл тек өзіне ғана емес, өзгелерге де зиянын тигізетіні бар.

25-29 ұпай – тұйық, жалғыздықты ұнататын адам. Жаңа ортаға ауысу деген сияқты пікірлерден бойын қорқыныш билейді. Дегенмен, өзіне көңілі толмайды.

19-24 ұпай – қарым-қатынасқа барынша ашық, бөтен ортада өзін еркін сезіне алады. Дегенмен, топтағы басқа адамдармен қарым-қатынасқа түсуде өзін абайлап ұстауға тырысады. Пікірталаста өзінен-өзі маңғаздық танытып жататын сәттері кейде болып тұрады.

14-18 ұпай – коммуникативтілік құзыреттілігі жеткілікті. Басқа адамдармен қарым-қатынаста қызығушылық таныта біледі, тіл табыса алады. Жаңа адамдармен таныстыққа қуанады, дегенмен шулы ортаны және тым көп сөйлейтін адамдарды онша ұнатпайды.

9-13 ұпай – мұндай адамдар өте коммуникативті. Кейде тіпті шектен де шығып кететін кездері болады. Қызыққыш, көп сөйлейді; түрлі сұрақтарға оған тіпті қатысты болмаса да жауап қайтарып отырады. Өзін көпшілік назарының ортасында болғанды ұнатады. Тез ашуланып, тез қайтады. Бірақ шыдамды болуды естен шығармағаны абзал.

4-8 ұпай – кез-келген істе, кез-келген сұраққа жауабы дайын тұрады. Пікірталастарға аса белсенділікпен қатысады. Шешімін білмейтін істермен де шұғылдана беруге мақұл. Жұмысты аяғына дейін жеткізуге еркі жетпейді. Осыған байланысты басшылары тарапынан көп жағдайда сенімсіздік танытатын жағдайлар болып тұрады.

3-одан төмен ұпай – өзіне қатысты болмаса да басқалардың әрекетіне араласқанды ұнататын адамдар. Құзыретіне жатпайтын мәселелердің шешімін табуға ұмтыла береді. Ашуланып, ренжіп, көп жағдайда шектен шығып жатады. Мұндай адамдармен қарым-қатынасқа түсу басқаларға оңай еместігін естен шығармаған жөн.

Қарым-қатынаста өзіндік бағалауды анықтау тесті (М.Снайдер бойынша)

Нұсқау: төменде берілген 10 сөйлеммен жақсылып танысып, жауап беріңіз. Әр сұрақты «дұрыс» немесе «бұрыс» деп белгілеп шығыңыз. Дұрыс деп тапсаңыз «Д» әріпін, ал керісінше болса, «Б» әріпін әр сұраққа қойыңыз.

Тест сұрақтары:

1. Басқа адамдарға ұқсауға тырысу мен үшін өте қиын.
2. Жанымдағы адамдардың көңілін аулау немесе назарын өзіме аудару үшін әжуа болуға да бармын.
3. Менен жақсы актер шығар еді.
4. Басқалар мені не нәрсе болса да жүрекке жақын қабылдайды деп ойлайды, ал шындығында олай емес.
5. Көпшілік назарының ортасында жиі бола бермеймін.
6. Түрлі жағдайларда және әр түрлі адамдармен қарым-қатынаста мен өзімді әрқилы ұстаймын.
7. Өзім шын мәнінде сенімді ғана нәрсені жақтаймын.
8. Ис-әрекет және түрлі адамдармен қатынасқа түсу барысында жетістікке жету үшін, олардың көңілінен шығуға тырысамын.
9. Кейбір адамдар өзіме ұнамаса да, олармен достық қарым-қатынаста болуға тырысамын.
10. Мен үнемі басқалар ойлағандай бола бермеймін.

Нәтижесін өңдеу:

1, 5 және 7 сұрақтарға «Б» жауабы сәйкес келсе 1 ұпайдан, ал қалған 2, 3, 4, 6, 8, 9, 10 сұрақтарға «Д» жауабы сәйкес келсе 1 ұпайдан беріледі. Алынған нәтиже көрсеткіштерінің ортақ қосындысы есептелінеді.

Тест классификаторы:

0 – 3 ұпай – коммуникативтік бақылау деңгейі төмен. Мінез-құлқы бірқалыпты және жағдайға қарай өзін өзгертуге тырыспайды. Қарым-қатынаста шынайы ұстайды. Мұндай адамдардың тікбақайлығына қарай көп адамдар ұната бермейді.

4 – 6 ұпай – коммуникативтік бақылау деңгейі орташа. Шынайы болуға тырысқанмен, эмоциясын игере алмайды. Айналасындағы адамдармен санаса біледі.

7 – 10 ұпай – коммуникативтік бақылау деңгейі жоғары. Кез-келген ролге оңай кіріп, жағдайдың өзгеруіне қарай бейімділіп отырады. Кез-келген ортада өзін жақсы сезінеді және ортаның өзі туралы ой-пікірін алдын-ала білуге мүмкіндігі жетеді.

Коммуникативтік іскерлікті бағалау тесті (1 нұсқасы)

Нұсқау: өз көңіліңіз толмайтын және кез-келген адаммен қарым-қатынасқа түскен жағдайда ашуландыратын жағдайлардың тұсына белгі қойып шығыңыз.

Жағдаяттар нұсқалары	Сіздің көңіліңіз толмайтын
----------------------	----------------------------

	жағдаяттар
1. Айтатын ойымды айтуға қарым-қатынасқа түсуші серігім мүмкіндік бермейді	
2. Әңгіменің ортасынан бөліп жібере береді.	
3. Әңгімелесу барысында серігім көзіме тіке қарап отырмаса, ол мені тыңдамай отыр деген сенімсіздік болады	
4. Көңілім толмайтын адаммен әңгіме айту мен үшін уақытты босқа кетіру	
5. Менің сөзіме қарағанда, ол үшін қарындаш пен қағаз маңыздырақ сияқты	
6. Әңгімелесуші адам мүлде күлмесе, менде мазасыздық күйі пайда болады	
7. Сұрақтар мен сындарын айтып үнемі зейінімді бөле береді	
8. Мен не айтсам да, ол менің әсерімді су сепкендей басып тастайды	
9. Маған үнемі қарсы пікір айтып отырады	
10. Менің сөзімнің мағынасын өзгертіп, үнемі өзінің ойын айтып отырады	
11. Менің сұрақтарыма қарсы сұрақ қойып отырады	
12. Естімеген адам сияқты бір сұрағанын қайталап сұрай береді	
13. Сөздің аяғына дейін тыңдамастан бөліп тастап, бірақ соңында өзі келіседі	
14. Әңгіме барысында мені тыңдамай басқа іс-әрекет жасап отырса, ол бар зейінімен тыңдап отырғанына сене алмаймын	
15. Мен үшін шешім шығарып үлгереді	
16. Менің сөзімнің арасына сөз қыстырып үлгереді	
17. Кірпігін қақтап, үнемі менен көзін алмастан қарап отырады	
18. Мені бағалап отырғанын сезсем, ол мені қатты мазалайды	
19. Менің ұсынған жаңа ойыма, ол да дәл солай ойлағанын айтса ашуым келеді	
20. Әңгіме барысында жестті көп пайдаланғаны (басын изей беруі, мақұлдай беруі, шамадан тыс таңдану) мені мазалайды	
21. Мен шындық әңгіме айтып отырған жағдайда, үнемі қалжыңға айналдырып жібереді	
22. Әңгіме айтып отырып, үнемі сағатына қарай береді	
23. Қызмет бөлмесіне мен кірген кезде, бар жұмысын тастап, маған қарайды	
24. Серіктесім мен оған кедергі жасап отырған секілді үнемі сыңай танытады	
25. Өз ойымен менің де келісуімді талап етеді	

Нәтижесін өңдеу: белгі қойылған жағдайлардың пайыздық көрсеткішін шығару қажет.

Тест классификаторы:

70 – 100 % - коомуникативтілік іскерлігі төмен. Өзгелерді тыңдауға және өзіңізді ұстай білуді үйрену қажет.

40 – 69 % - қандай да кемшіліктер кездеседі. Айтылған сындарды найзаның ұшымен қабылдайды. Жақсы әңгімелесуші болу үшін әлі де біраз іскерліктерді меңгеру қажет. Асығыс шешім қабылдауға бейім.

10 – 39 % - жақсы әңгімелесуші болғанмен, кейде өзгелерді тыңдауға шыдамы жетпейді. Ойды аяғына дейін, толық тыңдауға дағдылану қажет.

0 – 9 % - өте жақсы серіктес бола алады. Өзгелерді тыңдай біледі. Мұндай адамдардың қарым-қатынас стиліне өзгелер үнемі қызығушылықпен қарайды.

Вербалсіз коммуникацияны бағалаудың эксперттік әдістемесі (А.М. Кузнецова бойынша)

Нұсқау: Сізбен қарым-қатынасқа түскен адамның іс-әрекетіне сәйкес әр сұраққа жауап бланкіндегі берілген 4 нұсқасының біреуін тандаңыз.

Әдістеме сұрақтары:

1. Сіздің ойыңызша, ол өз сөзінің мазмұнын тілдік емес құралдармен (жест, мимика, қимыл-қозғалыс және т.б.) жақсы толықтыра ала ма?
2. Сіздің эмоцияңызды бет-әлпетіңізге қарап, түсіне ала ма?
3. Басқа адамдарға деген қатынасын және сезімдерін жеткізу үшін тиісті дауыс ырғағын қолдана ала ма?
4. Сіздің ойыңызша, ол көзқарастан барлық жағдайды (ұнатуды, көңіл білдіруді, қобалжуды және т.с.с.) түсіне ала ма?
5. Өз сезімін білдіру кезінде вербалсіз коммуникация құралдарын көп пайдаланады деген ой сізде туындамайды ма?
6. Ол өзінің жағымсыз эмоциясын меңгере ала ма?
7. Қалай ойлайсыз ол сіздің дауысыңыздың өзгергенін дер кезінде байқайды ма?
8. Әңгіме барысында оның сөзі мен вербалсыз коммуникация құралдарының арасында байланыс болмайтын кездер жиі бола ма?
9. Сіздің ойыңызша, ол басқа адамдарға деген көңілін көзқарасы арқылы ғана білдіре ала ма?
10. Сіз қалай ойлайсыз, қақтығыс сәттерінде ол өз мимикасын меңгере ала ма?
11. Оның мимикасын үйлесімді, мәнерлі деп айта аласыз ба?
12. Сіздің ойыңызша, оның бойында жағымсыз мимикалары бар ма?
13. Басқалардың қысымын баса алатын, өзіне икемдей алатын жұмсақ интонацияларды пайдалана ала ма?
14. Сіздің қимыл-қозғалысыңыздың, жүріс-тұрысыңыздың өзгеруіне қарай, ол сіздің көңіл-көйіңіздің, өзіңізді сезіну жағдайыңыздың өзгергенін түсіне ала ма?
15. Өз жағымсыз көңіл-күйін вербалсыз коммуникация құралдары арқылы жеткізе ала ма?
16. Өзгелерге деген сыйластық қатынасын өз мимикасы арқылы түсінікті жеткізе ала ма?
17. Өте мәнерлі болуға тырысқанымен, оның айналасындағы адамдарға деген шынайы қарым-қатынасын оңай түсіне алуға бола ма?
18. Сіз кейде арнайы жасанды қылық көрсетіп отырсаңыз да, сіздің шынайы қатынасыңызды түсіне ала ма?
19. Таныс емес ортаға түскенде өзін ыңғайсыз сезінетін сәттері жиі байқалады ма?
20. Ол сіздің қарым-қатынасқа түсуге ниетіңіздің болмай тұрғанын түсінуге бейімділігі бар ма?

Нәтижесін өңдеу:

1. Көзқарастың жан-жақтылығы мен үйлесімділігінің көрсеткіштері – 1, 5, 8, 12, 15, 17 сұрақтар.

Жалпы ұпай саны +9 –дан -9 –ға дейін болуы мүмкін.

2. Басқа адамның вербалсіз әрекетіне деген сензитивтілік пен сезімталдық көрсеткіштері – 2, 4, 7, 11, 14, 18, 20 сұрақтар.

Жалпы ұпай саны 28 –ден 7 –ге дейін болуы мүмкін.

3. Қарым-қатынас жағдайына байланысты өз вербалсіз әрекетін басқара алу көрсеткіштері – 3, 6, 9, 10, 13, 16, 19 сұрақтар.

Жалпы ұпай саны 23 –тен 2-ге дейін болуы мүмкін.

Әр берілген параметрлер бойынша респонденттің жеке-жеке нәтижелері есептеліп, 5, 8, 12, 19 сұрақтардың ұпайлары өз параметрлерінің жалпы көрсеткіштерінен алынып тасталынады.

Әдістеме нәтижесі әр респондентті үш тұрғыдан және перцептивті-коммуникативтік даму деңгейін бағалауға мүмкіндік береді. Соңғы жағдайда жалпы ұпай саны 0 –ден 60 –қа дейін болуы мүмкін. Сонымен қатар, зерттелушінің вербалсіз коммуникациясы құрылымының сапалық талдауын жасауға болады.

Вербалсіз коммуникацияны бағалаудың expertтік әдістемесі

Жауап бланкі

Мерзімі _____

Аты-жөні _____

Сұрақтар	А «үнемі»	Б «жиі»	В «кейде»	Г «ешқаша н»
1	А	Б	В	Г
2	А	Б	В	Г
3	А	Б	В	Г
4	А	Б	В	Г
5	А	Б	В	Г
6	А	Б	В	Г
7	А	Б	В	Г
8	А	Б	В	Г
9	А	Б	В	Г
10	А	Б	В	Г
11	А	Б	В	Г
12	А	Б	В	Г
13	А	Б	В	Г
14	А	Б	В	Г
15	А	Б	В	Г
16	А	Б	В	Г
17	А	Б	В	Г
18	А	Б	В	Г
19	А	Б	В	Г
20	А	Б	В	Г

«Сіз тыңдай білесіз бе?» сауалнама

Нұсқау: Сіздерге 12 сұрақ беріліп отыр. Көп ойланбастан, жылдам «иә» немесе «жоқ» деген жауаптар берулеріңізді сұранамын. Жауаптарыңыз шынайы болады деп сенемін.

1. Екінші бар адамның сөзін тез аяқтап, сізге де сөйлеуге мүмкіндік бергенін асыға күтетін кездеріңіз көп болады ма?
2. Мәселенің анық-қанығына жетпестен шешім қабылдаған сәттеріңіз жиі болып тұрады ма?
3. «Сіз көбіне өзіңізге ұнайтын ақпараттарды ғана тыңдайсыз» деген қағидамен келісесіз бе?
4. Әңгіме айтушыны тыңдауда эмоциялық жағдайыңыз кедергі келтірмей ме?
5. Серіктесіңіз өз ой-пікірін айтып отырғанда сіз көп алаңдайсыз ба?
6. Әңгіме барысында мағыналы тұсына қарағанда, болмашы ұсақ-түйектерді есіңізде ұстап қалатын сәттеріңіз болады ма?
7. Өз көзқарасыңыз, ұстанымдарыңыз басқа адамды тыңдауға кедергі келтірмей ме?
8. Егер серіктесіңізді түсіну қиынға соқса, оны тыңдауды тоқтатасыз ба?
9. Сөйлесіңіз деген негативті позиция жиі бола ма?
10. Сөйлеушінің сөзін жиі бөлесіз бе?
11. Әңгіме барысында сөйлесіңіз көзіне тіке қараудан қашасыз ба?
12. Әңгіме айтушыны кенеттен тоқтатып, өз ойыңыз бен шешіміңізді айтқыңыз келетін сәттеріңіз болады ма?

Нәтижесін өңдеу:

Қатысушылар өздерінің «**жоқ**» деген жауаптарын есептеулері қажет.

10-12 ұпай. Сіз серіктесіңізді жақсы тыңдай білесіз. Өз эмоцияңыз оның сөзін ұнатпасаңыз да аяғына дейін, ұғып тыңдауға кедергі жасамайды. Сондықтан көп адамдар сізбен қарым-қатынас жасағанды ұнатады.

8-10 ұпай. Көп жағдайда серіктесіңізді тыңдай білуге тырысасыз. Ұнамаған жағдайдың өзінде оның сөзін аяғына дейін тыңдай аласыз. Егер серіктесіңізден жалығып кетсеңіз дипломатиялық түрде онымен қарым-қатынасты тоқтатуға мүмкіндігіңіз бар. Кей жағдайда оның сөзін бөліп жіберіп, өз ойыңызды айтып үлгересіз.

8 ұпайдан төмен. Өкінішке орай, қарым-қатынасқа түсуде сіз басқа адамдарды тыңдай білу өнеріне машықтанбағансыз. Сіз олардың сөзін көп бөлесіз, сөздің аяғына дейін тыңдауға шыдамдылығыңыз жетпейді. Оның айтқан сөзі ұнамаса, мүлде тыңдамай қоя саласыз.

Психологиялық жақындық өлшемі (Д.Фельдс бойынша)

Референтті топтан басқа адамдардың қарым-қатынас шеңберін анықтауда тағы бір параметр ескерілуі тиіс. Ол – психологиялық жақындық. Психологиялық жақындық әр адамда әр түрлі деңгейде. Ол үшін Д.Фельдстің симпатиялы дистанциялық қашықтықты анықтауға арналған шкаласы (әдістемесі) арқылы зерттеуге болады.

Зерттелушілерге соңғы айларда жақын және қажеттіліктен араласып жүрген адамдардың тізімін жасау тапсырылады. Жұмыс аяқталған соң, берілген шкала бойынша әрқайсысын бағалау керек. Шкала 11 көрсеткіштен тұрады.

Тест:

1. Ол менің ең жақын досым болуы мүмкін.
2. Маған жақын адамдар мен оның арасында айырмашылық жоқ.
3. Өз жанымды осы адамға ашық айтуыма болады.
4. Бос уақытымды осы адаммен өткізер едім.
5. Еңбек демалысымды осы адаммен өткізер едім.
6. Оны өз үйіме қонаққа шақыруыма болады.
7. Маңызды мәселелерді айтудың қажеті жоқ.
8. Жауапты тапсырмаларды оған тапсырудың қажеті жоқ деп ойлаймын.

9. Онымен бірге жұмыс істегенше, жұмыстан шығып кеткенім дұрыс.
10. Өз ортама кіргізуге көнбес едім.
11. Оның балалары болмағанын қалаймын.

Эмпатия дәрежесін анықтау

Эмпатия тұлғаарлалық қатынасына себеп болады. Ол адамның жүріс-тұрысының әлеуметтенуіне көмектеседі. Эмпатия дамуы – бұл қарым-қатынастағы серітестердің сезіталдылығы бойынша барлық іс-әрекеттегі (ең алдымен оқуда және тәрбиеде) жетістік жетуге негізгі фактор болады. Сондықтанда эмпатия мұғалімнің кәсіптік сапа жағын қарастырады. В.А.Сухомлинскийдің белгілеуі бойынша: « мұғалім қарапайымдылықтан бастағаны жөн, бірақ сонымен бірге ең қиыны – басқа адамның жан дүниесін сезу қабілеті, әр түрлі жағдайда өзін басқа адамның орнына қою».Сондай-ақ: « басқа адамдарға саңырау болып - өз-өзіне саңырау болып қалады: оған өзін-өзі тәрбиелеуде ең басты жетіспейтіні- өз қылығының эмоционалды бағасы».

Сауалнама 6 диагностикалық эмпатиялық шкаладан тұрады, ата-анасына, жануарларға, кәрі адамдарға, балаларға, әдеби шығармадағы кейіпкерлерге, таныс және бөтен адамдарға қатынасын білдіреді.Сауалнамада 36 ой-пікірлер бар, мұның әрбіреуіне сынақтан өтуші өз бағасын беріп, келісе ма әлде келіспейді ме, осыған байланысты жауаптың 6 нұсқасы бар: « білмеймін», «ешқашан немесе жоқ», «арасында», «жиі», «әр уақытта», «үнемі немесе иә».Әрбір жауаптың нұсқасына сандық мән сәйкес келеді: 0, 1, .2, 3, 4, 5.

Сауалнама:

1. «Керемет адамдардың өмірі» туралы кітапқа қарағанда, маған көбінесе саяхат туралы кітап ұнайды.
2. Жасөспірімдерге үлкендердің қамқорлығы ұнамайды, яғни тітіркендіреді.
3. Мені басқа адамдардың жетістіктері мен сәтсіздіктерінің себептері толғандырады.
4. Мен « Қазіргі әуендердегі» музыкалық хабарды қалаймын.
5. Ауру адамның тітіркенуі мен әділетсіз жазғыруына шыдау керек,тіпті егер ол жыл сайын қайталанып тұрса да.
6. Ауру адамға сөзбен де көмектесуге болады.
7. Бөтен адамға екі адамның арасындағы жанжалға араласпауы керек.
8. Кәрі адамдар, қалайда себепсіз ренжігіш келеді.
9. Мен бала кезімде көңілсіз оқиғалар туралы естігенде, көзімнен жастар өзінен- өзі шығатын.
10. Менің көңіл-күйіме ата-анамның ашуланған күйі әсер етеді.
11. Маған айтылған сындарға жақсы қараймын.
12. Пейзаждарға қарағанда,маған портреттерді көрген ұнайды.
13. Мен ата-анамды әрқашанда кешіремін,тіпті олардікі дұрыс болмаса да.
14. Егер жылқы дұрыс жүрмесе, оны қамшылау керек.
15. Мен адамдардың драмалық оқиғаларын оқығанда, менде де сол оқиғада болып жатқан сияқты сезінемін.
16. Ата-аналар өз балаларына әділ қарайды.
17. Мен ұрсып жатқан жасөспірімдер немесе үлкендерді көрсем, араласып кетемін.
18. Мен ата-анамның көңілсіз күйіне мән бермеймін.

19. Мен өз жұмыстарымды қойып, жануарлармен құстардың жүріс-тұрысын қадағалап отырамын.
20. Кинолар мен кітаптарға мінезі жеңіл адамдар ғана жылайды.
21. Маған бөтен адамдардың жүріс-тұрысымен бет әлпетін қадағалау ұнайды.
22. Бала кезімде мен үйге жетім мысықтар мен иттерді алып келетінмін.
23. Барлық адамдар жөнсіз өшігеді.
24. Мен бөтен адамға қарап тұрып, оның өмірі қалай болатынын білгім келеді.
25. Мен қиналып жүрген жануарды көргенде, оған көмектесуге тырысамын.
26. Бала кезімде кішкене балалар менің артымнан қалмай жүретін.
27. Егер адамдардың арызын дұрыс тыңдасаң, оған жеңіл болып қалады.
28. Даладағы оқиғаны көрсем, куәгерлердің санына түспеуге тырысамын.
29. Өзімнен кішілерге ойымды, жұмыс немесе ойын-сауық ұсынсам, оларға ұнайды.
30. Жануарлар өз иесінің көңіл- күйін сезеді деген қабілетті адамдар асырып айтады.
31. Ең қиын қақтығыстық жағдайдан адам өзі шығуы керек.
32. Егер бала жыласа, онда оның бір себебі бар.
33. Жастар әрқашанда кәрілердің өтінішіне қанағаттануы керек.
34. Мен кейде сыныптастарымның неге сондай ойланып жүретінін білгім келеді.
35. Қараусыз жүрген үй жануарларын құрту керек.
36. Егер менің достарым өзінің жеке мәселелерін айта бастаса, мен әңгімені басқа тақырыпқа ауыстырамын.

Нәтиже талдауы оны дөңгелек диаграммаға жүргізеді. Дөңгелек диагностикалық шкаланың 6 бірдей секторы белгіленеді, олар рим цифрларымен I-ден 6 –ға дейін белгіленеді, ол кілт-дешифратор көрсетілген. Дөңгелектің көлемі ось диаграммасына сәйкес 15 бірдей кескін сызылады. Әрбір кескін бір балға тең, дөңгелектің ортасы нөлдік нүкте болады. Осы нүктеге қаншалықты сыналуды жақындаса эмпатиялық дамуы анықталады. Алынған көрсеткіштерден эмпатия зерттеулерінде, сынақтан өтушінің өмірлік жолы туралы, оның жүріс-тұрысы мен мінез- құлқы, тәрбиесі мен оқуы туралы мәлімет болуы керек. Бұл психологиялық тұжырым мен керекті кепілдеме береді.

82-ден 92 ұпайға дейін. Бұл эмпатияның ең жоғарғы деңгейі. Сізде уайымшылдық басым. Қарым-қатынасқа түсуші адам сізге бірде бір сөз айтпаса да көңіліне мән берсіз. Айналадағының бәрі сіздің бойыңызға ауыртпашылықтарын іліп қояды. Ауру адамдардың арасында өзіңді жаман сезінесіз. Үлкендер мен балалар сізге өз құпиясын айтып, сіздің ақылыңызды тыңдайды, сізге сенеді. Кінәңізді жиі сезінесіз, басқа адамдардың жағдайын жиі ойлайсыз. Сонымен де өзіңізде ренжігішсіз. Ауру жануарды көргенде немесе тіпті бастығыңыздың сәлемінің суық болғанына да қаймығасыз. Осындай көңілсіздік ұзақ уақытқа дейін ұйқыңызды қашырады. Эмоционалдық сүйенішті қажет етесіз. Мұндай жағдайда жүйке ауруына шалдығасыз. Өзіңіздің психикалық денсаулығыңызды күтіңіз.

63-тен 81 ұпайға дейін. Жоғары эмпатиялық деңгей: Сіз айналадағы адамдардың мұқтажына және әртүрлі жағдайларына жоғары сезімталдықпен қарайсыз, мейірімдісіз, көпті кешіруге дайынсыз. Адамдарға ашық қызығушылықпен көңіл бөлесіз. Сізге шырайынан көңіл- күйін «оқуға», олардың болашағын болжамдау ұнайды. Сіз қызу қандысыз, тез қарым-қатынасқа кіресіз және тез тіл табысасыз. Балалар сізге тез үйренеді. Айналаңыздағы кісілер сіздің шын ашықтығыңызды бағалайды. Сіз жанжал шығармай қиын жағдайдан шығу жолын табасыз. Сізге айтылған сынды көтересіз. Бір оқиғаны бағалағанда өзіңіздің сезіміңізге және ішкі түйсігіңізге сенесіз. Жалғыз жұмыс істегеннен гөрі, көпшілікпен жұмыс істегенді қалайсыз. Әрдайым өзіңіздің іс- әрекетіңізге әлеуметтік мақылдауды қажет етесіз. Бірақта осы айтылған қасиеттердің сізде болғанымен, сіз дәлдікті, еңбекті көп керек ететін жұмысқа ұқыпсыз қарайсыз.

37-ден 62 ұпайға дейін. Қалыпты эмпатиялық деңгей. Басым көпшілікке тән. Айналаңыздағы кісілер сізді «терісі қалың» деп те атамайды, бірақта сізді өте сезімтал адамдардың қатарына қосуға болмайды. Тұлғааралық қарым-қатынаста өзіңіздің жеке әсерленгіштігіңізге сенбей басқаларды олардың істеген ісінен пікір түйюді қалайсыз. Сізде эмоция көріністері бар, бірақта сіз оларды бақылап отырасыз. Қарым- қатынаста ықыластысыз, сөзбен айтылғаннан да, көбірек түсінуге тырысасыз бірақ сұхбаттасыңыз тым артық кетсе, сіз сабыр сақтамайсыз. Өзіңіздің көзқарасыңызды айтпауды жақтайсыз, өйткені оны дұрыс қабылдар ма деген сенімсіздіктесіз. Көркем туынды оқығанда, кино қарағанда сіз қаһармандардың күйініштеріне емес, көбінесе олардың іс-әрекеттеріне көбірек көңіл бөлесіз. Сізге біреудің қарым-қатынасының болашағын болжамдау қиынға түседі, сондықтан олардың іс-әрекеттері сіз үшін кейде күтпеген болады. Сізде сезімнің емін-еркін болуы жоқ, содан ол адамдарды толығымен қабылдау қиынға түседі.

12-ден 36 ұпайға дейін. Төменгі эмпатиялық деңгейі. Сізге адамдармен тіл-табысу қиынға түседі, өзіңізді шу жерде ыңғайсыз сезінесіз. Айналадағы адамдардың эмоциялары сізге түсініксіз әрі мәнсіз болып көрінеді. Жалғыз жұмыс істегенді ұнатасыз. Сіз дұрыс шешімдер қабылдаудың жағында жүресіз. Сізде достарыңыз аз болар болса да, оларды жұмысқа бейім қасиеттері үшін я қайырымдылығы мен ілтипаттылығын бағалайсыз. Айналадағылар да осылай сізге көңіл бөледі. Өзіңізді кейде жат сезінесіз. Кісілер көп көңіл бөлмейді. Бірақта мұның бәрі уақытша, сіз жақындарыңыздың мінез-құлқына көбірек көңіл бөліп қажеттеліктерін өзіңіздікіндей санайсыз.

11 ұпай және одан төмен. Өте төменгі эмпатия. Тұлғадағы эмпатиялық үрдістері дамымаған. Сұхбатты бірінші бастауға қиналасыз. Әсіресе балалар мен және үлкен кісілермен тіл табысу қиын. Тұлғааралық қатынастарда қолайсыз жағдайларға көп түсесіз. Көбінесе адамдармен тіл табыса алмайсыз өнерден гөрі спортты ұнатасыз. Қызыметте өзіңізге тым көп назар аударасыз. Жеке жұмыстарыңыз нәтижелі болады, бірақ біреумен істегенде жақсы жағыңыз көрінбейді. Сентименталдық көріністерге мысқылмен қарайсыз. Сізге айтылған сынды көтермейсіз, бірақ оған көп көңіл бөлмесеніз болады. Сізге сенім гимнастикасы қажет.

Өзіңіздің коммуникабельділік деңгейіңізді тексеріп көріңіз

Жауап нұсқаларының біреуін таңдаңыз.

1. Купеде немесе ұшақ салонында болғанда, сіздің қалауыңыз:

- а) көршілермен байланысқа түспей, үндемеу,
- б) еріксіз, тек керек болған жағдайда байланысқа түсу;
- в) ешқандай қиындықсыз, ынтаңызбен байланысқа түсу;
- г) өз ойыңызды өзге адаммен бөлісу.

2. Сіздің достарыңызбен, туысқандарыңызбен қарым-қатынасыңыз төмендегідей:

- а) сирек бару (жылына 3-4 рет),
- б) анда-санда бару (жылына 10 рет);
- в) үнемі бір-біріңізбен араласу (айына 1 реттен көп);
- г) әр апта немесе одан да жиі кездесу.

3. Сіз жылына қанша құттықтау хаттарын аласыз?

- а) 1-5;
- б) 6-10;
- в) 11-15;
- г) 16-20, одан да көп.

4. Егер сіз мектепті (ЖОО) бітірген болсаңыз, бірге оқыған қанша жолдасыңыздың тағдыры сізге мәлім?

- а) 1-3,

- б) 4-10;
- в) 11-15;
- г) 16-20, одан да көп.

5. Сізде орта есеппен телефонмен сөйлесуге қанша уақыт кетеді:

- а) 1-3 мин;
- б) 4-5 мин;
- в) 6-10 мин;
- г) 15 мин, одан да көп.

6. Жаңа кітапты оқи отырып (оқып болып), сіз әдетте:

- а) оқығанды ойланасыз;
- б) оқыған жайындағы сұрақтарға ықылассыз жауап бересіз;
- в) оқыған жайындағы сұрақтарға ықыласпен жауап бересіз;
- г) ынтымамен ойыңызды бөлісесіз.

7. Спектакль, кино, концерт уақытында сіз әдетте:

- а) сіздің көзіңізше біреудің өз әсерін айтқанын ұнатпайсыз;
- б) бұған шыдамдылықпен қарайсыз, сізді бұл қызықтырып та қалады;
- в) кейде таныстарыңызбен ой бөлісесіз;
- г) барлық уақыт үндемей отыра алмайсыз, өз ойыңызды жиі білдіріп тұруға

тырысасыз.

8. Көшеде танысыңызды кездестіргенде:

- а) шұғыл шаруаңыз болмаса, бас изеп кете бересіз;
- б) амандасып, аман-саулық сұрайсыз;
- в) кім бірінші болып амандасқанын байқамайсыз, жаңалықтар туралы сұрайсыз;
- г) бірінші болып тоқтайсыз, амандасасыз, жағдайын сұрайсыз, өзіңіз туралы

айтасыз.

9. Жұмыстан (оқудан) үйге қайтқанда сіз нені мақұл көресіз:

- а) үндемеуді;
- б) сұрақтарға қысқа жауап беруді;
- в) үйдегілерден еш қызығушылықсыз жаңалықтар сұрауды;
- г) үлкен ықыласпен сұрап, өзіңіз туралы айта бастайсыз. Егер сізден ешнәрсе сұрамаса немесе монотонды жауап берсе ренжисіз.

10. Бөтен қалада (таныс емес ауданда) мекен-жайын білмейтін сізге керек мекемені іздеп жүріп (сізге оның жаңа ғана автобустан түскен жерден «алыс емес» екендігі белгілі), әдетте сіз:

- а) жақын көшелерді аралап, керек жерді өз бетіңізше іздейсіз;
- б) жүргіншілердің арасынан жергілікті тұрғындарды (көзбен) анықтап, солардан сұрайсыз, жауабына қанағаттанбаған жағдайда өз бетіңізбен іздеуді жалғастырасыз;
- в) өзіңізді ыңғайсыз сезіне тұра жүргіншілерді көмек сұрай тоқтатасыз;
- г) еш қысылмай жүргіншілерден қажет болғанша көмек сұрайсыз;

11. Қалада, паркте, қала сыртында серуендегенде, сіз нені қалайсыз:

- а) жалғыздықты;
- б) бір адамның болуын;
- в) бірнеше достар немесе жақын адамдармен болғанды;
- г) көп адамдар (ұжыммен шығу немесе мәдени жорық және т.б.) қоғамын;

12. Танысыңыздың (жақын туысыңыздың) жаңа киімін байқасаңыз сіз:

- а) оны үнсіз бағалайсыз;
- б) егер сұраса өз ойыңызды білдіресіз;
- в) ойыңызды бірден білдіресіз;
- г) бағасын, қай жерде сатып алынғанын сұрастырасыз, жүріп көрсетуін өтінесіз, өз әсеріңізбен бөлісесіз;

13. Көркем әдебиет оқығанда әдетте сіз:

- а) қысқа өлеңді, новелланы қалайсыз;
- б) өлеңдер топтамасын, новеллалар жинағын;
- в) сынға алынған, мағыналы т.б. романдар мен поэмаларды оқисыз;

14. Таныс емес ортаға кездейсоқ түсіп қалсаңыз өзіңізді:

- а) қатты қысылыңқы сезінесіз, кеткіңіз келеді;
- б) ішіңізден қалғыңыз келеді, байланысасыз, бірақ аса тілегіңіз болмайды;
- в) жаңа таныстарға қуанып, байланысқа түсесіз;
- г) жаңа адамдарға өте қуаныштысыз, олар туралы көбірек біліп, өзіңізді жақсы жағыңыздан көрсеткіңіз келеді;

15. Егер сіз өлең, әңгіме, күнделік, т.б. жазсаңыз, онда сіз әдетте:

- а) жазғаныңызбен ешкіммен бөліспейсіз;
- б) кейде жазғаныңыздың бір бөлігімен ерекше сенетін адамыңызбен бөлісесіз;
- в) егер сізден сұраса, жазғаныңызды қуана оқисыз;
- г) басқалардың ойы қызықтырғандықтан жазғаныңызды бірден оқисыз. Қарсы ой-пікір немесе ұстамды мақтау сізді қынжылтады;

16. Қонақта сізге ұнаған бір жаңа тағам ұсынған кезде, әдетте сіз:

- а) ықыласпен жейсіз, бірақ өз ойыңызды айтпайсыз;
- б) қолдау көрсете аласыз, бірақ сұраққа жауап бергенді қалайсыз;
- в) сұрауды күтпей-ақ тағамды өзіңіз мақтайсыз;
- г) тек мақтап қана қоймай, сонымен бірге рецептін сұрайсыз, өзіңіздің алдағы уақытта мүмкіндігінше осындай тағамды жейтіндігіңізді, даярлайтындығыңызды, үйдегілерден даярлауын өтінетіндігіңізді, т.б. айтасыз.

17. Тақырыптың ең жақсы типін белгілеңіз (шығарма, берілген тақырып емес, оның типін):

- а) ұрыс;
- б) көршілер ұрысы;
- в) көршілердің мәнсіз ұрысы;
- г) Асқар Маратұлы мен Сержан Талғатұлының ұрысқаны туралы повесть;

18. Егер сіздің жақсы таныстарыңыздың бірі аса сөзшең екенін байқасаңыз, онда сіз:

- а) оған тұспалдап айтасыз, себебі бұл кемшілік сізді шын ашуландырады;
- б) басқалардың сөзшеңдігіне аса мән бермейсіз;
- в) тыңдағанды жақсы көресіз, тек қызық болса болғаны;
- г) өзіңіз де сөзшеңсіз, сондықтан сөйлесушінің ұқсас қасиеті өзіңізді көрсетуге көмектеседі;

19. Сағатыңыз болмағанда «Сағат қанша?» деген сұраққа көбінесе сіз былай жауап бересіз:

- а) «Білмеймін»;
- б) «Кешіріңіз, білмедім, менде сағат жоқ»;
- в) «Қуана айтар едім, өкінішке орай сағатым жоқ»;
- г) «Мен сіздің сұрағыңызға шын жүректен жауап берер едім, бірақ сағатым қазір жөндеуде еді, мен өзімде осы үшін ыңғайсыздық сезініп жүрмін, амал қанша?»

20. Көпшілік алдында оқылатын лекция кезінде (баяндама) сізді қызықтыратын тақырып болса, ал сөйлеуші сіздің ойыңызша қате пікірлер айтып жатса, сіз:

- а) Қарсы сөз айтқыңыз келеді, бірақ бұл ойыңызды жүзеге асырмайсыз;
- б) Ойыңызды білдіргіңіз келеді, дегенмен өз қалауыңызды іске асыруға кедергі болған жағдайларға немқұрайлы қарайсыз;
- в) Өз мақсатыңызды хат арқылы орындай аласыз;
- г) Сөйлеушіге көп алдында қарсылық білдіруге тырысасыз.

21. Газеттен (журналдан) сізді қызықтыратын талқылауға арналған мақаланы оқып алып, әдетте сіз:

а) Талқылауға қатысу туралы ойлайсыз, бірақ мақала, хат жазуға кіріспейсіз, уақыт өте өзіңіздің бұл ойыңызды ұмыта бастайсыз;

б) Өзіңіздің жауабыңызды ойластыра бастайсыз, жоспар құрып, деректер жинайсыз, қолжазба жасайсыз, алайда істі соңына жеткізе алмасаңыз қатты өкінбейсіз;

в) Мақала (редакцияға хат) жазасыз, жібересіз, дегенмен жарыққа шықпаса қатты қиналмайсыз;

г) Сіздің материалыңызды шығармайтын жағдайда қайта жаңа нұсқасын жазып жібересіз. Өз пікіріңізді жұрт алдында білдірудің қиындығы сізге белгілі.

22. Сұхбаттасушыңыздың бойындағы сіз үшін маңызды қасиетті көрсетіңіз:

а) Аса ұстамдылығы;

б) Сізбен сөйлесуге ынталылығы;

в) Тез тілтабысқыштығы;

г) Сұхбаттасуға өлшеусіз құлшынысы.

23. Төмендегі тізімнен өзіңздегі қарым-қатынастың басым деңгейін (коммуникабельділік) көрсетіп, өзіңді бағалаңыз:

а) Төмен;

б) Орташаға жақын;

в) Айтарлықтай жоғары;

г) Жоғары, өте жоғарыға жақын.

Тестік тапсырмалардың кілті:

22 сұрақтан тұратын тапсырма оқырмандардың шынайы жауап беруіне негізделген, себебі олар және олардың жақындарынан басқа ешкім бағалауға немесе тест нәтижелерін білуге араласа алмайды.

Әрбір сұрақта төрт жауап келтірілген, яғни сыналушының коммуникативті көріністерінің төрт маңызды сипаттары. Бұл сипаттамалар коммуникативті белсенділік деңгейі төмендеуі ретімен орналасқан, және әрбір бөлімде екі ұпайдан қосылады. Яғни «а» сипаттамасына 2 ұпай, «б»-4, «в»-6, «г»-8 ұпай беріледі деген сөз.

Егер сыналушы әрдайым «а» пунктін белгілеп отырса, оның коммуникативтілік деңгейі 22 санын 2-ге көбейту арқылы 44-ке тең болады. Бұл төмен деңгейге сәйкес келеді.

«б», «в», «г» пунктерін көрсеткен жағдайда – сәйкесінше – 22*4 (88), 22*6 (132), 22*8 (176) ұпайға тең болады, бұлар «орташаға жақын деңгей», «жоғары», «аса жоғары, шектен тыс» дегенді білдіреді. Көбінесе бөлімдердің шын саны шеткі сандардың ортасында болады, яғни 176-ға жете бермейді. Осы санды немесе оған жақын санды жинаған адамдарға қарым-қатынаста өзін ұстап, айналадағылардың пікірлеріне назар аударып отыруы керек, сонымен қатар қарым-қатынасының белсенділігін азайту жағына қарай түзету керек.

125-150 ұпай жинаған сыналушылар классикалық экстраверттікке жақын қарым-қатынастың белсенділігімен ерекшеленеді.

Егер сіз **44-60 ұпай** жинасаңыз белсенді болуға үйрену керек, немесе сіздің интроверттігіңіз айналадағылармен араласуға кедергі келтіреді. Өзіңізді қатынасқа түсуге бірте-бірте мәжбүрлеңіз, сәтсіздіктерге назар аудармаңыз, олар сізге ғана байқалатынын есте ұстаңыз. Өзіңізді қарым-қатынаста белсендірек деп санайтын адамыңызға ұқсатсаңыз болады.

70-100 ұпай болса саналы түрде қарым-қатынастағы белсенділікті кішкене арттыру керек.

23-тапсырма сіздің коммуникативтілігіңіздің объективті деңгейі мен сіздің оны бағалауыңыздың арасын дұрыс білуге көмектесуге негізделген. Мысалға сіз 70 ұпай

жинап, ал тапсырма бойынша «в» пунктін белгілесеніз, онда сіздің өзіңіз туралы пікіріңізден гөрі объективті көрсеткіштерге сенгеніңіз дұрыс, яғни сіз өзіңіздің қарым-қатынасқа түсу мүмкіндігіңізді жетілдіргеніңіз абзал.

Өзара әсер қалдыру тәсілдерін қарастыру.
1 Тапсырма. Жеке тұлғаның бағытын анықтау.
(Б. Басс)

Жеке тұлғаның өмірлік бағытын анкета арқылы анықтаймыз, ол 27 бөліктен тұрып, әр қайсысы үш нұсқалы жауапты қарастыра отырып, жеке тұлғаның үш бағытын айқындап береді.

Сұраққа жауапты, жауап беруші адам өзінің көңілінен шығатын немесе шындыққа жақынын, керісінше оның ойынан алыс, нұсқаның бірін белгілеуі қажет.

Жауаптың «дұрысына» 2 балл, «дұрыс емесіне» 0 балл, жауап мүлдем жоқ болса 1 балл. 27 бөлік бойынша жинақталған баллды бағыты бойынша бөлеміз.

Методикалық көмекке сүйене отырып мына бағытты қарастырамыз:

1. Өзім деген бағыт (Я) – тікелей жұмысқа деген көңілі, ондағы қызметпен қарым-қатынасы, жетістікке жетуге ұмтылудың деңгейі, билік құмарлығы, әріптестігі, жұмысқа деген құлшынысының төмендігі, талап етушілігі жатады.

2. Қарым-қатынасқа түсу бағыты (О) – қандай жағдайда болса да адамдармен қарым-қатынасқа түсу деңгейі: тығыз қызмет барысында берілген тапсырманы орындай алмауы немесе оның орнына адамдардың шынайы көмегін қажетсінуі, әлеуметтік жағдайға қарауы, топтағы адамдарға бағынышты болуы, адамдарға деген эмоциялық қарым-қатынасының деңгейі, ерекшелігі.

3. Жұмысқа деген бағыты (Д) – қызмет бабындағы өзекті мәселелерді шешуге деген қызығушылығы, жұмысқа орналасу деңгейінің жоғарылығы, жеке көзқарасының негізінде қызықты жұмыстардан қалыс қалуы, жалпы өзіндік мақсатқа жету үшін алғашқы қадамдары.

Құрылым: Жауап беру парағы 27 бөлімнен тұрады. Әр бөлікте үш нұсқалы жауап бар: А, Б, В.

1. Жауаптың ішіндегі бөлімдерді тандағанда, өзіңіздің көңіліңізге жақын деген нақты жауапты таңдаңыз. Кейде берілген жауаптардың нұсқалары бір-біріне жақын сәйкес болуы мүмкін. Соған қарамастан дұрыс нақты жауапты белгілеңіз.

Нұсқаға сәйкес дұрыс жауапты әріппен (А, Б, В) тұсына белгілеп (1-27) жазыңыз.

2. Содан соң берілген жауаптардың ішінен сіздің көзқарасыңызға жақын, нақты деген жауапты таңдаңыз. Бірдей әріппен сәйкес келетін жауапты санап таза тараққа жазыңыз.

3. Осындай тәсілді пайдаланып бірдей екі әріпті жауаптарын бір бағанаға жазыңыз, қалған жауаптар жазылмайды.

Жауап бергенде дұрыс жауап беруге тырысыңыз! Берілген нұсқаның жауаптарының ішінде «жақсы» немесе «жаман» деген жоқ, сондықтан да жауабын дұрыс таңдауға, сіз үшін «жақсысын» немесе «дұрысын» қарастырыңыз. Әр уақыт сайын қайта қарап өзіңізді бір бағытқа салып, сіз шынымен де сол сұраққа дұрыс жауап бердіңіз бе? - деп сұрақ қоя отырып өзіңізді тексеріңіз. Егерде сіз қателессеніз, оны дұрыстаңыз, түзеткен қатеңіз нақты көрініп тұрсын.

Тестік құжат:

1. Мен көңілімнің қанағатын көбіне мынадан аламын:

А. Жұмыс барысындағы ризашылығымнан

Б. Жұмысымды дұрыс істеп, бітірсем.

В. Менің достарымның көп болғандығына.

2. Егерде мен футбол ойнасам (волейбол, баскетбол), онда мен мынадай болар едім:

- А. Ойынның тактикасын реттейтін тренер болушы едім.
- Б. Атақты ойыншы
- В. Таңдап алынған капитан команда

3. Менің көзқарасым бойынша ең жақсы педагог ол:

- А. Оқушыларды қызықтыра білетін және әр қайссысына қатысты индивидтік жағдай жасайтын
- Б. әнге деген қызығушылығын арттырып, оған деген біліміңізді одан әрі тереңдететін
- В. Топ арасында өз көзқарасын ешкімнен қорықпай айтуға атмосфера жасайтын

4. Адамдар мына жағдайда маған ұнайды:

- А. Жұмысының орындалғанына қуанатын
- Б. Коллективте шын көңілімен жұмыс істейтін
- В. Бас қалармен салыстырғанда, жұмысты жақсы жасауға тырысатын

5. Менің достарым мынадай болса;

- А. Уақыты болса, басқаларға көмектесе
- Б. Маған берілген, сенімді болса
- В. Өзі қызықты ақылды болса

6. Ең жақсы досым деп:

- А. Адамдармен жақсы қарым-қатынаста болатын
- Б. Қандай жағдайда да сенімді болса
- В. Өмірде үлкен жетістіктерге жететін

7. Мен жақтырмайтын іс-әрекет:

- А. Менің ойлаған ісім жүзеге аспаса
- Б. Достарыммен қарым-қатынасым бұзылса
- В. Мені басқалар сынаса

8. Меніңше педагогтың ең жағымсыз тұстары:

А. Адамның келбетінің ұсқынсыз екендігін жасырмай айтып, оны үнемі мысқылдайтын.

- Б. Топ арасында бәсекелестік тудыратын
- В. Өзі беретін сабақтың пәнін өте жақсы біледі, сонда да жетіспейтін тұстары бар

9. Іс-әрекеттің маған ұнамайтыны:

- А. Достарыммен уақыт өткізу
- Б. Жұмыстың аяқталғанын сезініп рахаттану
- В. Менің сыртқа шығып рахаттанып қыдыруым

10. Мен мынадай адамға ұқсасам деймін:

- А. Өмірде жетістікке жеткен
- Б. Өз жұмысымен шынайы айналысатын
- В. Достық, мейірімділік қасиеттерімен ерекшеленетін

11. Бірінші орында мектеп:

- А. Өмірге қажетті тапсырмаларды оқып шешімін табу

- Б. Оқушының индивид ретіндегі қасиетін ашу
- В. Адамға қиналған уақытта көмектесетіндей етіп тәрбиелеу

12. Менің уақытым көп болғанда, оны мен былай пайдаланатын едім:

- А. Достарыммен араласуға
- Б. Қыдырып демалуға
- В. Өзімді тану мақсатында, сүйікті іспен шұғылданам

13. Үлкен жетістіктерге мен мына жағдайда ұмтылам:

- А. Әдемі адамдармен бірге жұмыс істегенде
- Б. Менің қызықты жұмысым болғанда
- В. Менің жұмысымды жақсы бағаласа

14. Мен жақсы көремін мынадай жағдайда:

- А. Басқа адамдар мені бағаласа
- Б. Жұмыстың жақсы орындалғанын біліп, содан рахат алу
- В. Достарыммен уақытымды жақсы өткізгенде

15. Егер мен туралы мәліметті газетке жазам десе, онда мынандай жағдайда жазғанын қалаймын:

- А. Оқу, жұмыс, спорттағы жетістіктерімді айтып, қызықты жазса
- Б. Менің қызмет бабымның барысын жазса
- В. Мен жұмыс істейтін адамдарды да міндетті түрде айтса

16. Өте жақсы оқушы едім, мұғалім мынадай болса:

- А. Маған оқуға жағдай жасаса
- Б. әнге деген қызығушылығы артса
- В. Оқылып жатқан өзекті мәселе туралы топ арасында талқылап өтсе

17. Мен үшін одан асқан іс жоқ:

- А. Жеке қасиеттерімді айтып жамандаса
- Б. Қажет жұмыстарды аяқтай алмау
- В. Достарымды жоғалту

18. Өте жақсы бағалаймын:

- А. Жетістікті
- Б. Жақсы жұмысқа орналасуды
- В. Дұрыс, тәжірибелі ақылды

19. Мен мынадай адамдарды ұнатпаймын:

- А. Басқалардан өзін төмен деп санайтын
- Б. Үнемі конфликтіге түсіп қарсыласатын
- В. Жаңа нәрсеге қарсылықты

20. Өте жақсы, мына жағдайда:

- А. Көпшілік үшін өте қажетті жұмыс істегенде
- Б. Көп достарым болса
- В. Бәріне ұнап, олардың қызығушылығын тудырасың

21. Мен үшін бірінші орында басшы мынадай болу қажет:

- А. Әрдайым есігі ашық

- Б. Беделді
- В. Талап қоя білетін

22. Бос уақытымда мен кітап оқысам:

- А. Адамдармен жақсы қарым-қатынасқа түсіпдостар иелену туралы
- Б. Атақты, қызықты адамның өмірі туралы
- В. Ғылым мен техникадағы ең соңғы жаңалықтар туралы

23. Егер менің музыкалық қабілетім болса, онда мен мынаны оқушы едім:

- А. Дирижор болудың жолдарын
- Б. Композитор болуды
- В. МСоллист болуды

24. Мынадай болса:

- А. Қызықты жұмысты ойлап табу
- Б. Жарыста жеңіп шығу
- В. Жарысты ұйымдастырып оны басқару

25. Мен үшін мынаны білген өте қажет:

- А. Менің не істегім келетінін
- Б. Мақсатқа қалай жетемін
- В. Мақсатқа жету үшін адамдарды қалай ұйымдастырған жөн

26. Адам мынаған міндетті түрде ұмтылуы қажет:

- А. Басқалар оның істеген ісіне қанағаттанса
- Б. Өзіне берілген тапсырманы орындамас бұрын
- В. Жұмыстың орындалуына талпыну оған қажет емес еді

27. Бос уақытта мен демалғаным дұқрыс:

- А. Достарыммен араласып
- Б. Қызықты кино фильм көру
- В. Сүйікті ісіммен айналысу

1 Тапсырманың кілті.

№ п/п	М Д	Қ	№ п/п	М Д	Қ	№ п/п	М Д	Қ			
1	А	В	Б	11	Б	В	А	21	Б	А	В
2	Б	В	А	12	Б	А	В	22	Б	А	В
3	А	В	Б	13	В	А	Б	23	В	А	Б
4	В	Б	А	14	А	В	Б	24	Б	В	А
5	Б	А	В	15	Б	В	А	25	А	В	Б
6	В	А	Б	16	А	В	Б	26	В	А	Б
7	В	Б	А	17	А	В	Б	27	Б	А	В
8	А	Б	В	18	А	Б	В				
9	В	А	Б	19	А	Б	В				
10	А	В	Б	20	В	Б	А				

Адамдармен сыйыса аласыз ба?

Әзіл түрінде жасалған осы тест сіздің адамдармен қаншалықты тіл табыса алатыныңызды және қоршаған ортамен қарым-қатынасыңызды анықтайды. Мысалы, ұжымда бір адаммен бірнеше жыл қатарынан бірге жұмыс істеп, оның шын мәнінде қандай жан екенін толық түсінбей кетуіңіз де мүмкін ғой. Ал кейде жаңа танысқан адамыңызбен алғашқы минуттардан бастап-ақ өзіңізді еркін әрі жеңіл сезінесіз.

Аталмыш тест «А» және «Б» сұрақтарынан құрылған 2 топтан тұрады. «А» тобының сұрақтарына жауап бере отырып, «а» және «б» нұсқасын таңдайсыз, ал «Б» тобының сұрақтарына «иә» немесе «жоқ» деп қана жауап бере аласыз.

«А» тобының сұрақтары:

1. Біреудің айтқан уақытында кездесуге келмеуі –қитығыңызға тие ме?

а) Иә. Мен айтқан сөзінде тұрмайтын адамдарды жек көремін және мұндай оқиғаларға қатысты ақталуды мойындамаймын.

б) Әрине, мен сөзінде тұратын адамдарды жоғары бағалаймын, алайда, кездейсоқ оқиғалар бәріміздің басымыздан өтуі мүмкін.

2. Төсекте жатып кітап оқығанды ұнатасыз ба?

а) Жоқ, ол өте зиян.

б) Иә, өте жақсы көремін.

3. Сіз қызмет орныңызды қол жудыңыз делік. Енді қолыңызды сол жерде ілулі тұрған ортақ орамалмен сүртуге қалай қарайсыз?

а) қалтамнан алып, өз қол орамалыммен сүртінемін

б) иә, егер де ол сүлгі құрғақ болса, қолымды сүрте беремін.

4. Таныс адамыңызды жолықтырғанда, оның бетінен сүйіп амандасасыз ба?

а) Жоқ, бұлай сәлемдесу тым фамилиярлы деп есептеймін.

б) Иә, бұлай жақындасу –жақсы қарым-қатынас орнатудың тиімді кепілі.

5. Киноға екі билетіңіз бар. Ал, досыңыз осы жолы келе алмай қалды. Не істемексіз?

а) оның билетін сатып, өзім бара беремін

б) екеуін де сатып, келесі жолы барамын

6. Жеңіл музыкаға қалай қарайсыз?

а) Жеңіл музыканы ұнатпаймын, тек дәстүрлі ән тыңдаймын

б) Жеңіл музыканы да жақсы көремін. Ол да өз бетінше керемет.

«Б» тобының сұрақтары:

1. Өтініштерді қиындықсыз орындайсыз ба?

2. Кино көріп, өлең, музыка тыңдағанда көзіңізге жас алып, толқисыз ба?

3. Үй ішіндегі жиһаздардың орнын өзгерткенді ұнатасыз ба?

4. Кірпияз жансыз ба?

5. Даулы мәселеде өзіңіздікі дұрыс екенін біліп, сабырлылық сақтау үшін дауды доғара аласыз ба?

6. Дастархан басында тілек айтқан ұнай ма?

Нәтижесін өңдеу:

Егер «А» тобының сұрақтарына жауап бере отырып, 3 реттен кем емес «б» нұсқасын таңдасаңыз, ал «Б» тобының сұрақтарына 4 рет «иә» нұсқасын белгілесеніз –сіз адамдармен сыйыса аласыз. Сіз біреудің көңіліне қарайлап, ортақ іске жұмыласыз. Сізге адамдармен үнемі аралас-құралас жүретін мамандық ұнайды. Сізден жақсы дәрігер, саудагер, ұстаз шығар еді. Қоршаған ортаңыз сізді ұнатады.

Егер «А» тобының сұрақтарына 4 реттен кем емес «а» нұсқасын таңдап, «Б» тобына 4 реттен кем емес «жоқ» десеңіз, онда –адамдармен тіл табысуыңыз қиындау. Бірақ, бұл жаман дегенді білдірмейді. Сіз өзіңізді сыйлайсыз, шешім қабылдағыш әрі керек кезде «жоқ» деп айта аласыз. Достыққа берік, шыдамдысыз. Жалпы, сіз сияқты адамдарға әбден сенуге болады. Сіздің типіңіздегі адамдар көбінесе өз ісінде үлкен жетістіктерге жетеді.

Егер «А» тобының сұрақтарына 3 рет «а», 3 рет «б» нұсқасын таңдап, «Б» тобының сұрақтарында 3 «иә» мен 3 «жоқ» жауабы кездесе, яғни, екеуі де тең болса, қоршаған ортамен сіздің қарым-қатынасыңыз орнаған жағдайға байланысты өрбиді. Сіз қатал әрі бітімге келгіш бола аласыз. Мұнда бір ғана қауіп бар: сіз, бәлкім, өз пікіріңізден тез айнып шығасыз.

Сіздің қатынас стиліңіз жүйкенің жұқаруына әкеліп соғады ма?

Бұл туралы білгіңіз келсе ұсынылған тестің мына сұрақтарына жауап беріңіз.

1. Сіз біреуден көмек сұрап, өтінген қиындық тудырады ма?

иә, әрқашан (3ұпай), өте жиі (4), кейде (0), өте сирек (0), ешуақытта (0)

2. Сізді толғантатын көкейкесті мәселеніңізді, бос уақытта да ойлантады ма?

өте жиі (5), жиі (4), кейде (2), өте сирек (0), ешқашан (0)

3. Бір адамның қолынан келмеген істі, оның орнына істеп тастағыңыз келеді ма?

иә, әрқашан (5ұпай), өте жиі (4), кейде (2), өте сирек (0), ешқашан (0)

4. Келеңсіз жайтқа көп уақытқа дейін уайымдайсыз ба?

иә, әрқашан (5ұпай), жиі (4), кейде (2), өте сирек (0), ешқашан (0)

5. Өзіңізге кешке қанша уақытыңызды бөлесіз?

Үш сағаттан көп (0), екі-үш сағат (0), 1-2 сағат (0), бір сағаттан аз (2), бір минутта бөлмеймін (0)

6. Сізге бір нәрсені тәптіштеп түсіндіріп жатса, оны аяғына дейін тындамай ақ сөзін бөлесіз бе?

иә, әрқашан (4), жиі (3), жағдайға қарап (2), сирек (1), жоқ (0)

7. Сіз туралы: ол әрқашан асығып жүреді...

иә, ол сондай (4), жиі (3), жағдайға қарай (2), кейде (1), бір кездерде ғана (0), ешқашан асықпаймын (0)

8. Сізге дәмді астан бас тарту қиын ба?

иә, әрқашан (3), жиі (2), кейде (0), сирек (0), ешқашан (0)

9. Сізге бірнеше жұмысты бірге алып жүруге тура келеді ма?

иә, әрқашан (5), жиі (4), кейде (3), сирек (1), ешқашан (0)

10. Әңгіме үстінде сіздің ойларыңыз тіпті басқа жақта қалықтап жүруі кездеседі ме?

өте жиі (5), жиі (4), кейде (3), сирек (0), ешуақытта (0)

11. Кейде адамдар бос, жалықтыратын нәрселер туралы сөйлейді деп ойлайсыз ба?

өте жиі (5), жиі (4), кейде (1), сирек (0), ешқашан (0)

12. Кезекте тұрғанда жүйкеніңіз жұқара ма?

өте жиі (4), жиі (3), кейде (2), сирек (1), ешқашан (0)

13. Біреуге кеңес беруді ұнатасыз ба?

ия, әрқашан (4), өте жиі (3), кейде (1), өте сирек (0), ешқашан (0)

14. Шешім қабылдар кезде көп толғанасыз ба?

әрқашан (3), өте жиі (2), жиі (1), өте сирек (3), ешқашан (0)

15. Сіз қалай сөйлейсіз?

Асығып тез (3), жылдам (2), бірқалыпты (0), ақырып (0), маңғазданып (0)

Нәтижесін өңдеу:

45 - 63 ұпайға дейін. Жүйкеңіздің жұқаруы-сіз үшін рас қатер. Қан қысымыңыз бен қандағы халестеріңізді тексертіңіз. өмір сүруіңізді өзгертесіз.

22 - 44 ұпайға дейін. өмірге бір қалыпты қарап, ішкі ширығуды азайтып үйреніңіз.

19 ұпайға дейін. Сіздің бірқалыпты және салмақты күйді сақтау қолыңыздан келеді.

0 - ұпай егер сіз шын және ашық түрде жауап берген болсаңыз, сізге төнген қатер - бұл шектен тыс салмақтылығыңыз бен іш пыстыру.

СІЗДІҢ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС СТИЛІҢІЗ АГРЕССИВТІ МЕ, ӘЛДЕ БЕЙБІТШІЛ МЕ?

Өзімізді сырттан бақылау көп жағдайда біздің қолымыздан келмейді, ал бірақ әр адамда стиль деп аталатын қарым-қатынас үлгісі болады. Берілген тест сіздің қарым-қатынасыңыздың стилін анықтап береді. Бұл тесттің көмегімен сіз отбасыңызбен, қызметтестеріңізбен және жолдастарыңызбен қаншалықты сыпайы түрде араласасыз, оларға сізбен араласу қандай екенін біле аласыз.

Жиырма сұрақтың әрқайсысына үш варианттан берілген. Егер жауаптың еш варианты сізге сәйкес келмесе, келесі сұраққа көшесіз.

Шыққан нәтижеге қатты көңіл бөлмеңіз, оны ойлануға арналған ақпарат біліңіз.

Сұрақтары:

1) Жұмыс кезінде болатын кезекті келіспеушіліктен соң татуласу жолын іздейсіз бе?

а) әрқашан;

б) кейде;

в) ешқашан.

2) Қиын кезеңдерде өзіңізді қалай ұстайсыз?

а) ішіңізден күйіп тұрасыз;

б) толық сабырлылық танытасыз;

в) өзіңізді басқара алмай қаласыз.

3) Сізді қызметтестеріңіз қандай деп бағалайды?

а) өзіне сенімді және тәуелді;

б) ынтымақшыл;

в) байсалды және тәуелсіз.

4) Сізге жауапкершілігі жоғары жұмысты табыстағандағы әрекетіңіз:

а) кішкене қорқынышпен қабылдайсыз;

б) ойланбастан келісесіз;

в) өзіңіздің тыныштығыңыз үшін бас тартасыз.

5) Егер сіздің қызметтестеріңіздің рұқсатсыз сіздің үстеліңізден қағаз алса, сіз:

а) оған жақтыртпаушылық танытасыз;

б) қайтарып беруін талап етесіз;

в) тағы да ештеңе керек емес пе деп сұрайсыз.

б) Егер күйеуіңіз (жарыңыз) жұмыстан күнделікті уақытынан кешігіп келсе, қалай қарсы аласыз?

а) сені осынша уақытқа дейін не бөгеп қалды;

- б) осыншама уақыттан бері қайда жүрсің?
 в) мен уайымдай бастадым ғой.
- 7) Автокөлікті жүргізіп отырғанда өзіңізді қалай ұстайсыз?
 а) сізден озып кеткен машинаны қуып жетуге тырысасыз;
 б) қанша машина сізді қуып озса да бәрібір;
 в) сізді ешкім қуып жете алмайтын жылдамдықпен жүресіз.
- 8) Өмірге деген көзқарасыңызды қандай деп ойлайсыз?
 а) жүйеленген;
 б) жеңіл ойлы;
 в) тым қатал.
- 9) Жұмысыңыз іске аспаған жағдайдағы көңіл-күйіңіз:
 а) бар кінәні басқа адамға сілтеуге тырысасыз;
 б) бұл жағдаймен келісесіз;
 в) алдағы уақытта сақ болуға бел буасыз.
- 10) Қазіргі замандағы жастар арасында пайда болған жағдайға байланысты жазылған фельетонға көзқарасыңыз;
 а) жастарға мұндай істермен айналысуын қысқарту керек;
 б) олар үшін ұйымдастыру және мәдени шараларын өткізіп тұру керек;
 в) олар үшін неменеге қиналамыз.
- 11) Сіз қалап жүрген қызметке басқа адамды сайласа сіз қандай күй кешер едіңіз?
 а) бұл жұмыс үшін неменеге барлық күш-жігерімді жұмсадым;
 б) бұл адам бастығымызға ұнайтын болуы керек;
 в) басқа күні қолымнан келер.
- 12) Қорқынышты кино көргендегі сіздің көңіл-күйіңіз:
 а) қорқыныш сезімі;
 б) жалығып кетесіз;
 в) шынайы рахаттануды сезінесіз.
- 13) Көлік кептелісінен соң сіз жиналысқа кешігіп қалдыңыз, не сезінесіз?
 а) кеңес кезінде тыпыршып отырасыз;
 б) басқа адамдардың түсіністікпен қарауын қалайсыз;
 в) ренжисіз.
- 14) Өзіңіздің спорттағы жетістіктеріңізге қалай қарайсыз:
 а) міндетті түрде жеңуге тырысасыз;
 б) өзіңізді жас ретінде сезініп қалғаныңызға қуанасыз;
 в) жеңіліп қалсаңыз реніш сезінесіз.
- 15) Мейрамханада сізге дұрыс қызмет көрсетпесе, сіз:
 а) ұрыс-керістен қашу үшін бәрін де көтересіз;
 б) басты даяшыны шақырып оған ескерту жасайсыз;
 в) мейрамхананың басшысына шағымданасыз.
- 16) Сіздің балаңызды мектепте ренжітіп қойса, сіз не істер едіңіз?
 а) мұғаліммен сөйлесесіз;
 б) ренжіткен баланың ата-анасымен ұрсысасыз;
 в) балаңызға есеңді қайтар деп кеңес бересіз.
- 17) Сіз қандай адамсыз?
 а) орташа;
 б) өзіңізге сенімді;
 в) алғыр, пысық.
- 18) Қызметкеріңізбен есікте қақтығысып қалдыңыз, сіздің жауабыңыз:
 а) кешіріңіз, менің кінәмнан болды;
 б) ештеңе де емес;
 в) назар аударсаңыз болмас па еді.

19) Жастар арасындағы тәртіпсіздікке байланысты жазылған мақалаға көзқарасыңыз:
 а) қашан осы жағдайларға шектеу қойылады;
 б) оларға қатаң жаза қолдану керек;
 в) бәрін жастардан көруге болмайды, бірақ бәріне оларды тәрбиелеген адамдар кінәлі ғой.

20) Қай жануар сізге ұнайды?

- а) жолбарыс;
- б) үй мысығы;
- в) аю.

Нәтижені шығару.

Барлық сұрақтан таңдалған әр жауапты бір мен үш балл аралығында бағалайсыз.

Кілт:

Жауаптың	Сұраққа жауап берудегі балдардың қосындысы																			
									0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	
а	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3
б	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	2	
в	3	3	1	1	1	1	3	3	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	3	1

Зерттеу нәтижесі:

Егер сіз **35-пен 44 балл аралығында** жинасаңыз, онда сіз агрессивті адамсыз және сіздің өміріңіз сәтті болады, себебі сіз шынайылықты жақсы көресіз. Ісіңізде қиындық болса, онда оны болуы керек іс сияқты қабылдайсыз.

45 балл және одан жоғары. Сіз өте агрессивті адамсыз, басқа адамдарға қатысты өте қатал бола аласыз. Өз күшіңізге сеніп, жоғары басқару орнына жетуге үміттенесіз. Бір аймақта жетістікке жету үшін басқалардың көзқарасымен санаспайсыз. Басқалардың сыны сіз үшін әр түрлі, егер «жоғарғылар» айтса, қабылдайсыз, өзіңізден «төмен» адам айтса, оны ауыртпашылықпен қабылдап, ашуланасыз.

34 балл және одан жоғары. Сіз өзіңіз бен өз күшіңізге сенімсіздеусіз, өте татулықты қалайтын адамсыз. Бұл сіздің соққан желдің күшімен жүріп кетесіз деген сөз емес. Сонда да сізге өзіңізге деген сенімділік жетіспейді. «Төмендегілердің» сынын жақсы қабылдап, бірақ «жоғарғылардың» сынынан қорқасыз.

Егер сіз **жеті және одан көп сұрақтың әрқайсысынан үш балдан** алған болсаңыз және **жеті сұрақтан төменгілерінің әрқайсысынан бір балдан** алсаңыз, онда сіздің агрессивтілігіңіз бұзылған. Сіз ойға келмеген істерге және қатаң түрдегі пікірталастарға құмарсыз. Адамдарға деген менсінбеушілік, елемеушілік қасиеттеріңізді жоғалтуға тырысыңыз.

Егер сіз **жеті және одан көп сұрақтардың әрқайсысынан бір балдан** алсаңыз және **жеті сұрақтан төменгілерінің әрқайсысынан үш балдан** алған болсаңыз, онда сіз өз әлеміңізден басқаларды көрмейтін адамсыз. Бұл сізде агрессивтілік жоқ деген сөз емес, бірақ сіз оны басып ұстайсыз.

“Кәсіби сәйкестілікті тексеру” әдістемесі

1.Сұрақта берілген тапсырмаларды қалай істейсіз ?

- а)ереже бойынша істеймін (2);

- б) орташа істеймін (1);
в) дұрыс емес істеймін (0);
2. Сізге бұл тапсырманы істеген ұнай ма?

- а) ұнайды (қызық) (2);
б) бәрібір (1)
в) ұнамайды(0)

3. Сұрақта сипатталған әрекеттер сіздің болашақ жұмысыңызға кіргізілсе дейсіз бе?

- а)иә (2)
б)бәрібір (1)
в)жоқ (0)

4.Осы іс-әрекеттерді өз қызметіңізде атқарғыңыз келе ме?

- а)иә (2)
б)бәрібір (1)
в)жоқ (0)

Егер сіз сұрақтарда айтылғандарды ешқашан істемеген болсаңыз, онда клеткадағы балдың орнын тастап келесі сұраққа көшесіз. Барлығын болмасада жартылай істей аламын десеңіз онда балл есебінде бағалайсыз. Сұрақтарды оқуда мына сөздерге мұхият көңіл бөліңіз: “үнемі”, “оңай” т.б .

Мұхият орындаңыз, асықпаңыз!

1. Бір-біріне қатысты, жақын тақырыптарды жинап оларды біріктірдім.
2. Лабораториялық, физикалық жұмыстар орындадым.
3. Ұзақ уақыт бойына өз еркіммен шыдамдылық танытып, өсімдіктер өсіріп, оларды суарып баптаймын.
4. Өлең, әңгіме, ертегі жазамын.
5. Көңіл-күйім нашар болса, өз қоршаған ортама балағат сөздер айтып, олардың көңіліне тимеймін.
6. Оқыған тақырыбымды өзім түсінетіндей етіп, конспект жасап, жаңа тақырып құрастыра аламын.
 7. Физикалық есептер шығара аламын.
 8. Өсімдіктерді күнде баптап суарып олардың өсуін қадағалап күнделікке тіркеп отырамын.
 9. Қолдан әдемі,сәнді бұйымдар жасай аламын. (материалдан, металдан, ағаштан т.б.
 10. Бір адамға түсінбей жатқанын бірнеше рет қайталап түсіндіруге шыдамдылығым жетеді.
 11. Орысша жазылған әдеби жазбаларда қателер көп болады деп ойлаймын.
 12. Химиялық процестерге есептерді шеше аламын.
 13. Өсімдіктер түрлерін ажырата аламын.
 14. Сурет салып, мүсін жасай аламын.
 15. Ұзақ уақыт бойына бір ғана адам мен қарым-қатынас жасай аламын.
 16. Ағылшын тілін білемін.
 17. Электр құралдарын жөндей аламын.
 18. Бос уақытымда жануарларды бағып, оларды бақылауға уақыт бөле аламын.
 19. Өз құрбы-құрдастарым, үлкендер қызыға тыңдайтын ән, өлеңдер құрастыра аламын.
 20. Адамдардың сөзін бөлмей, мұхият тыңтай аламын.
 21. Ағылшын тіліндегі тақырыптарды аудара аламын.
 22. Электр құралдарын жөндей аламын (магнитофон, телевизор т.б)
 23. Үлкендердің қадағалауынсыз өз іс-әрекеттерімді орындай беремін.
 24. Көрермендер алдында қандай да бір рөлде ойнап, сахнаға шыға аламын.

25. Кішкентай балаларға арналған ойындарға, ертегі -әңгімелерге қызығамын.
26. Математика, химия тапсырмаларын формула, теорема, заңдылықтар жасауға арналған, математика, химиялық есептерді шығара аламын.
27. Үй жиһазын, ойыншықтар құрастырып оларды жөндей аламын.
28. Жануарлар түрлерін ажырата аламын.
29. Әдеби шығармалардың мазмұнын, мәнін, қажеттілігін түсініп, автордың, режиссердің, суретшінің ойын, қабілетін, талантын бағалай аламын.
30. Адамдарды мерекелерге, жиындарға жинап олардың басын біріетіре аламын.
31. Өз қызметімдегі заңдылықтарды, формулаларды барлық тапсырмаларды орындай аламын.
32. Қол шеберлігін, жылдамдығын талап ететін әрекеттерді істей аламын.
33. Өсімдік, жануарлардың сырт келбетіндегі өзгерісті бірден байқап қоя алмын.
34. Музыкалық аспаптарда ән айтып, халық алдына шыға аламын.
35. Адамдармен қарым-қатынасқа көп түсуді қажет ететін тапсырмалар орындай аламын.
36. Сандық-сапалық көрсеткіштер қажет ететін жұмыстарды орындай аламын.
37. Затты құрастыруға арналған үлгілерден бөлек өз үлгімді құрастыра аламын.
38. Биология, анатомия, зоология пәндерін терең түсініп, лекция, докладтарға қатысып, бұл пәндерді терең зерттей аламын.
39. Киім, шаш, мекеме, т.б жаңа үлгілерін жасай аламын.
40. Карта, схема, сызбалар қажет ететін жұмыстар орындай аламын.
41. Адамдарға әсер етіп олардың арасындағы қақтығыстарды, ұрыс- керісті шешіп дұрыс жолға қоя аламын.
42. Сызба, кесте, геометриялық фигуралары бар жұмыстарды орындай аламын.
43. Ұзақ уақыт бойына зерттеу жұмысымен айналыса аламын.
44. Барлығынан бұрын қызықт, мәнді таңқаларлықтай жағдайларды байқап көре аламын.
45. Өз жақындарыңыздың және мүлдем таныс емес адамдардың мәселесін түсініп, оларға көмек көрсете аламын
46. Өзімді жазба жұмыстарын тиянақты орындаймын деп есептеймін.
47. Логикалық тапсырмаларды жылдам орындай аламын.
48. Физикалық еңбекті қажет ететін жұмыстармен айналысқанды ұнатамын.
49. Айналысқан зерттеу жұмыстарымның аяғын шыдамдылықпен күте аламын.
50. Өз ойымды, пікірімді ауызша жеткізе аламын.

Сауалнамада 50 сұрақ берілген. Сұрақтарды мұқият оқып шығып жауап беру қажет, жауаптарға «0», «1», «2» ұпайларын қою керек. Жинаған балдарының жалпы есеп саны 50 ден төмен болмауы керек. Егер 50 ден төмен балл жинаса, онда ол нәтиже өз мамандығын дұрыс таңдамағанды білдіреді. Егер маман бірінші топтамадағы сұрақтарда айтылғандарды ешқашан істемеген болса, онда клеткадағы балдың орнын тастап келесі сұраққа көшуі сұрланады. Барлығын болмасада жартылай істей аламын десе де онда балл есебінде бағаланады. Сұрақтарды оқуда мына сөздерге мұқият көңіл бөлу ұсынылады: “үнемі”, “оңай” т.б . Мұқият орындап, асықпау талап етіледі.

Өзіндік бағаның деңгейін анықтауға арналған тест

1. «Бұны айтпауым, мынаны істемеуім керек еді » деген сияқты ойлар сізді жиі мазалайды ма?
 - а) жиі-1ұпай
 - б) кейде-3ұпай
 2. Егерөте ақылды , данышпан адаммен сөйлесіп отырсаңыз сіз
 - а) өзіңіздің ақылдылығыңызды көрсетіп , сөз сайысында жеңуге тырысасыз-5ұпай
 - б) жарысудан бет бұрып ,шыға саласыз-1ұпай
 3. Өзіңізге жақын пікірді таңдаңыз
 - а) адамның «жолы болуы» -ерінбей еңбек етудің нәтижесі-5ұпай
 - б) жетістіктер –жағдайдың сәтті өтуіне байланысты -1ұпай
 4. Сізге біреу пародия көрсетсе сіз:
 - а) күлесіз, сіздің бойыңызда ерекше қасиеттеріңіз болғанына риза боласыз-3ұпай
 - б) досыңыздың бойынан да күлкілі қасиеттерді табуға тырысасыз-4ұпай
 - в) өкпелейсіз,бірақ ешкімге білдіртпейсіз-1ұпай
 5. Сіз әрқашан асығыссыз, сізге үнемі уақыт жетпейді немесе бір адам орындай алмайтын тапсырмаларды ала бересіз.
 - а) ия-1ұпай
 - б) жоқ-5ұпай
 - в) білмеймін-3ұпай
 - 6.Құрбыңызға иіс су таңдап жатырсыз.Сізаласыз.
 - а) өзіңізге ұнайтын иіс суды-5ұпай
 - б) сізге ұнамайтын, бірақ құрбыңызға ұнайтын шығар деген иіс суды – 3ұпай
 - в) жарнамада көрсетілген иіс суды-1ұпай
 - 7.Түрлі жағдайларды ойлап тауып ,өзіңізді өмірдегідей емес , басқаша қылықтар жасағаныңыз жайлы армандағанды жақсы көресіз бе?
 - а) ия-1
 - б) жоқ-5
 - в) білмеймін-3
- Әріптестеріңіз / әсіресе сізден жастары / үлкен жетістіктерге жетіп жатса, сіз ашуланасыз ба?
- а) ия-1
 - б)жоқ-5
 - в)кейде-3

9.Басқаға қарсылық көрсету сізге ұнайды ма?

- а) ия-1
- б) жоқ-1
- в) білмеймін-3

Көзіңізді жұмып өзіңізге бір түсті елестетіңіз.

- а) көкшіл-1
- б) сары-3
- в) қызыл-5

Қорытынды нәтижелер :

50-38 ұпай

Сіз өзіңізге ризасыз және сенімдісіз. Сіздің адамдарға үстем болу қажеттілігіңіз үлкен.Ойыңызды , өзіңіздің мен қасиетін көрсеткенді жақсы көресіз. Сіз туралы біреулер сын айтса , мән бермейсіз, бірақ басқаларға сын айтқанды жақсы көресіз.

Ұпай саны жоғары болған сайын « сіз өзіңізді жақсы көресіз, бірақ басқаларды ұнатпайсыз» анықтамасы дәл келеді.

Сіздің кемшілігіңіз : өзіңізге байсалдылықпен қарайсыз, ешқандай сыни ақпараттарды қабылдамайсыз.

37-24 ұпай

Өз-өзіңізбен үйлесімділікте өмір сүресіз. Сіз өзіңізді жақсы білесіз және сене аласыз. Адамдармен қатынаста , жеке бас мәселерінде қиын жағдайлардан шығудың жолын әрдайым таба білесіз. Сіздің қарым-қатынас формулаңыз :

« өзіңе риза , басқаларға да риза». Өз-өзіңізді дұрыс бағалайсыз және өз-өзіңізге көмек беріп тірек бола аласыз.

23-10 ұпай

Сәізге өзіңіздің интеллектіңіз, қабілеттеріңіз , жетістіктеріңіз , жасыңыз , тіпті жынысыңыз да ұнамайды. Сіз өзіңізге риза емессіз. Токтатаыңыз! Өз-өзіңізді сүйеге болмайды деп сізге кім айтқан? Сізге масайраған адам бол деп ешкім айтпайды , бірақ сіз өзіңізді сол қалыпта қабылдап , өзіңізді сыйлап, әрқашанда өзіңізге көмектесуіңіз керек.

«Сөйлеудегі сөздердің пайдалану орындылығын меңгеру деңгейлерін анықтауға арналған тест-фрейм

Нұсқау: Құрметті әріптес, төмендегі айтылған пікірлермен келісесіз бе? Келіспесеңіз «-», сенімсіз болсаңыз «» немесе келіссеңіз «+» таңбасын қойыңыз. Және неліктен келіспейтіндігіңізді түсіндіріп көріңіз.*

1. Көптен бері таныс адамыңыз сізді көшеде көрсе де соңғы уақытта танымайтын адам секілді өтіп кететін әдет шығарды. Себебін түсіндірген жоқ, тіптен телефонға да жауап қайтармайды. Басқа бір таныстарыңыздан оның сізбен қарым-қатынас жасағысы келмейтіні туралы айтқанын естіп, әбден ыза болып: «Менің жасаған жақсылығымды білмесе өзі білсін, мен де онымен араласқым келіп тұрғаны шамалы» деп себебін білместен ренжіп шыға келесіз..

2. Сіз бала кезіңізден бір қалада тұрып келесіз, бәрі таныс, үйреншікті. Бірақ өмірде бәрі болады емес пе?! Сіз АҚШ-қа тұрғылықты жер ауыстырып, кетуге мәжбүр болдыңыз. Сіздің ойыңызша, кейбір таныстарыңыз, туыстарыңыз қимай қоштасып жатыр, ал көпшілігі сізден құтылғандарына қуанып жатқан секілді көрінеді. Қоштасу сөзін айтып жатып, қонақтарға «Менен құтылғандарыңа қуанып тұрған шығарсындар...» деп айтып қаласыз...

3. Белгілі мекемеге жұмысқа тұрмақшы болып, түйіндеме тастап едіңіз, сізді әңгімелесуге шақырады. Мекеме бастығының қабылдауына кіріп едіңіз, ол өзіңізден 10-15 жас кіші көрінеді. Сізге бұл ұнамайды. Дегенмен, жұмысқа тұруыңыз қажет. Мекеме бастығы қойылатын талап, шарттармен таныстыра отырып, сізді жұмысқа ала алмайтындығын айтады. Сіз уақытыңызды босқа алғанын айтып, ренжіп, сонымен бірге: «әлі жассың, егер кәсіби шеберлігің, тәжірибең көп болса, мен сияқты маманнан айрылмас едің...» деп айғайлап, есікті тарс жауып кетіп қаласыз...

4. «Аңдамай сөйлеген, ауырмай өледі» деген мәтел тура мен туралы айтылған.

5. «Төбет орынсыз үрсе, күшік бұзылады» - мен және менің балаларыма қатысты айтылған сөз.

Жауап нәтижелерін өңдеу

«+» - 1 ұпай

«*» - 0,5 ұпай
«-» - 0 ұпай беріледі.

5 ұпай – сөзді орынды пайдалану қабілетіңіз жоғары;
3-4 ұпайға дейін – орташа;
0-2 ұпайға дейін – төмен.

«Вербалсыз коммуникациялық сигналдарды түсінесіз бе?»

(этностық қарым-қатынасқа вербалсыз коммуникациялық сигналдардың тигізетін әсерін анықтауға арналған тест-фрейм)

Нұсқау: *Құрметті әріптес, төмендегі айтылған пікірлермен келісесіз бе? Келіспесеңіз «-» немесе келіссеңіз «+» таңбасын қойыңыз. Және неліктен келіспейтіндігіңізді түсіндіріп көріңіз.*

1. Сіздің түрік көршіңіз бар. Бірде олар келін түсіріп, ұлдарын үйлендіреді. Күнде таңертең жұмысқа бара жатып, келіннің есік алдын сыпырып жүргенін көресіз, бірақ ол сізге қарап амандаспағанына ренжіп, «ой, ұятсыз, тәрбие көрмеген» деп айтып та салдыңыз. Көршіңіз мұны естіп, сізге мән-жайды түсіндіреді, сөйтсе түрік халқының салты бойынша, жаңа түскен келін белгілі бір уақытқа дейін «тілі кесілген» болып есептеліп, ешкімге бетіне қарап сөйлемейуі керек екен. Осы ситуацияда өзіңіздің іс-әрекетіңізді дұрыс деп санайсыз ба?

2. Сіздің үйіңіздің жанына сыған ұлтты көршілер келіп қоныстанды. Әдетте, көпшілік оларды «ұрлыққа жақын» деп жақтырмай жатқанын еститінсіз, бірақ көзбен көрген жоқсыз. Күндердің бірінде немереңіздің ойыншығы жоғалып кетеді де, көршіңіз алды деген ой келіп, олардың үйіне барып, айтпағанды айтасыз. Үйге келсеңіз немереңіз ойыншығын тауып алыпты, қайдан алдың деген сұраққа: «шоланда жатыр екен, сол жерден алдым» деп жауап қайтарады. Осы ситуацияда өзіңіздің іс-әрекетіңізді дұрыс деп санайсыз ба?

3. Әр халықтың өзіндік ерекшеліктеріне байланысты белгілі бір стереотиптерге бөліп жатамыз. Мысалы: ағылшындарды – консервативті халық; француздарды – жеңілқой; немістерді – пысық, еңбекқор; өзбектер – қу; орыстар – тәкаппар; қазақтар – еліктегіш, тойшыл; шешендер – қызу қанды және т.с.с. айтылған пікірлермен келісесіз бе?

Жауап нәтижелерін өңдеу:

Әр жағдаятқа келіссеңіз 2 ұпай, келіспесеңіз 0 ұпай беріп, жалпы қорытындыны есептеңіз.

3-6 ұпай - әр ұлт өкілдерінің өзіндік спецификасына байланысты вербалсыз сигналдарын жақсы тани білесіз және коммуникативтік құзыреттілігіңіз жоғары деңгейде дамыған.

0-2 ұпай – конфликтіге бейімсіз. Өзге ұлт өкілдеріне сенімсіздікпен қарайсыз. Вербалсыз сигналдарды мүлде түсінуге де тырыспайтындығыңыз көрініп тұр.

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі

1. Абдугалипов Р.Г. Человек. Нация. Общество. –М.: Политиздат, 1991. -224 с.
2. Авдеев В. В. Психотехнология решения проблемных ситуаций. — М.: Феникс. 1992.
3. Аллахвердова О. В. и др. Конфликтология. – СПб.: Лань. 1999.
4. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — СПб.: Социальная литература, 1996.
5. Гительмахер Р. Б. Конфликт: социально-психологический аспект — Иваново: ИГУ 1995.
6. Глухова А. В. Типология политических конфликтов. — Воронеж: 1997.
7. Горянина В.А. Психология общения: Учебное пособие для студ. ВУЗ. -2-е изд., стереотип. –М.:Издательский центр «Академия», 2004.-416 с.
8. Грецов А.Г. Тренинг общения для подростков. –СПб.:Питер, 2007. -160 с.:ил.
9. Гасанов Н.Н. О культуре межнационального общения//Социально-политический журнал. 1997. № 3. С. 233; Он же. Особенности формирования культуры межнационального общения в многонациональном регионе //Педагогика. 1994. № 5. С. 12.
10. Джакупов С.М. Психологическая структура процесса обучения: -Алматы: Қазақ университеті, 2004. -312 с.
11. Джакупов С.М. Целеобразование в совместной деятельности: Автореф.к.психол.н. 19.00.01. –Москва, 1985. с. -22.
12. Дмитриев А. В. Конфликтология. – М.: Гардарики. 2000.
13. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. — М.: Аспект Пресс. 1996.
14. Ильин В. И. Структура конфликта в организации. // Социальный конфликт 1999. №3.
15. Конфликты: борьба, взаимодействие, сотрудничество. — БГУ. 1997.
16. Құдиярова А. Қарым-қатынас психологиясы (ортақтасу) (оқу құралы). –Алматы, 2006. -40 б.
17. Қазақ би-шешендерінің дүниетанымы және философиясы. - Астана : Аударма, 2007. - 469 б.
18. Леонтьев А. Н. Деятельность, Сознание. Личность. — М.: Политиздат. 1975.
19. Мелибруда С. Я-Ты-Мы: Психологические возможности улучшения общения./ Поляк тілінен ауд. және ред. алқ. А.А.Бодалев пен А.П.Добрович. – М.:Прогресс,1986.
20. Международные конфликты. — М.: Международные отношения. 1972.
21. Мясичев В. И. Личность и неврозы. — Л.: ЛГУ. 1960.
22. Ночевник М.Н. Психология общения и бизнес. –М.: Профиздат. 1995. -192 с.
23. Немов Р. С. Психология. В 3-х книгах. – М.: Просвещение. 1995.
24. Основы конфликтологии. / Под ред. В. Н. Кудрявцева. — М.: Юристъ. 1997.
25. Өсеров Н. Жеті Жарғы. - Алматы: Жеті Жарғы, 1995.
26. Психология личности. Тексты. – М.: МГУ. 1982.
27. Платонов Ю.П. Психология коллективной деятельности: Теоретико-методологический аспект. Л.:Изд-во: Ленинградского университета. 1990.-184с.
28. Петровская Л.А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. -М.1989. 59-65 б.
29. Рутман Э. М. Как преодолеть стресс. – М.,ТП. 1998.
30. Сұлтанғазин Д. Бұрынғы замандағы қазақтардың билік қылуы. «Дала уәлаятының газеті», 1888 жыл, № 51
31. Тишков В. А. Этничность и власть в полиэтнических государствах. — М.: 1994

32. Уткин Э. А. Конфликтология. Теория и практика.— М.: Экмос. 1998.
33. Фишер Р., Юри У. Пуль к согласию или переговоры без поражения. — М.: Наука. 1992.
34. Хасенов Ә. Қазақ тарихының бес мың жылдық баяны. – Алматы, 1996.
35. Шербак В. Е. Конфликтные ситуации на предприятии // ЭКО. 1999, № 11.
36. Шибутани Т. Социальная психология. – М.: Феникс. 1999.
37. Штайнер К. Как снять стресс. – М.: Прогресс-Универс. 1993.

МАЗМҰНЫ

Кіріспе	3
I тарау. Конфликт – қоғамдық өмірдің әлеуметтік феномені	4
§ 1. Конфликтологиялық ойлардың қалыптасуы мен дамуы	5
§ 2. Конфликтология – әртүрлі ғылымдар аясында	9
§ 3. Кеңестік кезеңде конфликтология негіздерінің дамуы	13
§4. Қазақстандағы конфликтология ғылымының дамуы	14
II тарау. Конфликт және оның алдын алу	18
§ 5. Конфликтінің типологиясы мен түсінігі	19
§ 6. Конфликттің объектісі мен пәні	23
§ 7. Конфликттің типологиясы мен түсінігі	26
§ 8. Конфликттің құрылымы	33
§ 9. Конфликттің функциясы	39
§ 10. Конфликттің екпіні	42
§ 11. Ұйымдағы конфликт	45
§12. Күйзелістер. Күйзеліске төтеп берушілік конфликттің алдын алу құралы ретінде	62
§13. Келіссөздер қақтығыстарды шешу тәсілі ретінде	73
III тарау. Тренгингтер – конфликттік жағдайларды шешудің белсенді жолы	97
§ 14. Тренингтер – конфликттік жағдайларды шешудің белсенді жолы	98
IV тарау. Конфликт және оны анықтау жолдары	115
§ 15. Психодиагностикалық әдістемелер	116
Пайдаланылған әдебиеттер тізімі	147