

ӘЛ-ФАРАБИ атындағы ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ

Ә. М. Құдайбергенова

БІЛІМ БЕРУ АЙМАҒЫНДАҒЫ
КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Оқу құралы

Алматы
«Қазақ университеті»
2015

ӘОЖ 37.01(075.8)

КБЖ 74.00я73

Қ 74

*Баспаға әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық
университеті философия және саясаттану
факультетінің Ғылыми кеңесі және
Редакциялық-баспа кеңесі шешімімен ұсынылған*

Пікір жазғандар:

педагогика ғылымдарының докторы, профессор **А.Қ. Құсайынов**
педагогика ғылымдарының докторы, профессор **Қ.Ж. Аганина**
педагогика ғылымдарының кандидаты, доцент **Б.А. Әрінова**

Құдайбергенова Ә.М.

Қ 74 Білім беру аймағындағы конфликтология: оқу құралы /
Ә.М. Құдайбергенова. – Алматы: Қазақ университеті, 2015.
– 180 б.

ISBN 978-601-04-1140-1

Оқу құралы конфликтология бойынша сабақ жүргізу үшін және білім алушы – бакалаврлар, магистранттар тарапынан өз бетінше зерттеуге арналған теориялық, әдіснамалық және практикалық материалдардың толық курсы. Тақырыптардың кең ауқымы: тұлғашілік, тұлғааралық, этносаралық және саяси конфликтілер мәселелерін кеңінен қамтыған. Оқу құралы студенттерге, магистранттарға, оқытушыларға арналған.

ӘОЖ 37.01(075.8)

КБЖ 74.00я73

АЛҒЫ СӨЗ

Жеке адамның, отбасының, ұйымның, мемлекеттің, толығымен алғанда қоғам мен адамзаттың өміріндегі конфликтердің шешуші рөлі сөзсіз қазіргі таңда да бәріне түсінікті.

Адамзат өркениетінің тарихы түрлі конфликтерге толы болып табылады. Кейбір конфликтер тұтас континенттер және де ондаған елдер мен халықтарды, келесілері ірі және кіші әлеуметтік қауымдастықтарды қамтыса, үшінші бір конфликтер жекелеген адамдар арасында туындайды. Ерте кезден бастап адамдар туындаған қарама-қайшылықтарды шешуге тырысып жатыр, сондай-ақ олар конфликтсіз қоғам туралы армандайды. Ғасырлар бойы адамзаттың ең жақсы ойлары конфликтсіз қоғамның теориялық үлгісін жасады, кей уақытта оны шынайы өмірде іске асыруға тырысты. Өкінішке орай, барлығы да сәтсіз аяқталып, одан да қиынкескі конфликтер туындай бастады.

Қазіргі таңда конфликтер – күн сайынғы шындық. Туындаған мәселелердің тиімді түрде шешімін табу кезінде әрбір адам үшін теориялық білімнің белгілі бір минимумы мен конфликттік жағдайда өзін-өзі ұстаудың практикалық дағдыларын меңгеруі керек. ХХІ ғасыр конфликтологияны зерттеудің, конфликтердің алдын алу мен шешудің, бейбітшілікті, төзімді тәрбие мен азаматтық қоғамды қолдаудың ғасыры болады.

Қазақстандық конфликтология қазіргі таңда жеке ғылым ретінде қалыптасудың бастапқы кезеңінде тұр. Алғаш рет Орталық Азияда білім беру бағдарламалары 1995 жылы конфликттің алдын алу мен реттеу саласында жоғары беделге ие Конфликтологиялық орталық тарапынан басталған болатын.

Әлемдік аренаға полимәдени мемлекет ретінде шығып жүрген Қазақстан өзінің тату көршілік қарым-қатынасымен, дінге еріктілігімен тәжірибеде конфликтерді шешу арқылы көтеріліп

жүрген толеранттылықтың қағидаттарын ресми түрде мәлімдеп отыр.

Бір-біріне деген толеранттылық, конфликтсіздік пен төзімділікке ие тұлғаны тәрбиелеу – маңызды әлеуметтік-педагогикалық мәселелердің бірі. Осыған байланысты, педагогикалық ғылымда интолерантты мінез-құлықтың – агрессия, конфликтілік, күйзелу және т.б. жекелеген аспектілеріне назар аударылады. ҚР-дың ұлттық білім беру саясатының жаңа артықшылықтарына адамгершілігі жоғары, дүниетанымдық мәдениеті жоғары деңгейдегі, қоршаған ортаны позитивті қабылдайтын, заманауи полимәдени және көп ұлтты ортада белсенді шығармашылық жұмысқа дайын жаңа типтегі адамды қалыптастыру міндеттері жатады.

«Білім беру аймағындағы конфликтология» курсы конфликтология саласындағы қоғамда конфликтсіз өзара әрекетке қабілетті тұлғаны тәрбиелеу мен дамыту міндеттерін әрі қарай жүзеге асыратын болашақ мамандардың қасиеттері мен қабілеттерін қалыптастыруға негізделген.

Курс мақсаты: білім беру саласында алдағы уақытта қолданатын жүйелі пәнаралық конфликтологиялық білім мен дағдыны қалыптастыру.

Курс міндеттері:

- конфликтология негіздерімен танысу;
- конфликттің жалпы теориясын зерттеу негізінде қоғамның қиын әлеуметтік-саяси үдерістерін ұғынуға көмектесу;
- жәбір көрсетпеу, бітімге келу және толеранттылық мәдениетін меңгеру;
- теория мен тәжірибеде конфликтерге деген заманауи тәсілдермен танысу;
- білім беру саласында конфликтологиялық қабілеттерді дамыту.

Ұсынылып отырған оқу құралы – конфликтология бойынша сабақ жүргізу үшін және білім алушы – бакалаврлар тарапынан өз бетінше зерттеуге арналған теориялық, әдіснамалық және практикалық материалдардың толық курсы. Тақырыптардың ауқымы: тұлғайшілік, тұлғааралық, этносаралық және саяси конфликтер мәселелері кеңінен қамтылады. Конфликтік жағдайлардың алдын алу, реттеу мен шешу тәсілдеріне ерекше көңіл бөлінеді.

«Конфликт – қоғамдық өмірдің әлеуметтік феномені ретінде» атты тарауда конфликтологиялық тұжырымдамаларға тарихи шо-

лу жасалған, конфликтер туралы алғашқы көзқарастар, конфликт теориясының негізгі ережелері бейнеленген, оның қалыптасу себептері, жіктемесі көрсетілген, конфликт құрылымы, қызметі, даму кезеңдері, шешім мен салдар тәсілдері сипатталған.

Келесі тарау түрлі әлеуметтік орталардағы конфликтерді және тұлғааралық, топшілік, топаралық, ұйымдағы конфликт, әлеуметтік-еңбектік және әлеуметтік-саяси, этносаралық және саяси конфликтер секілді конфликтердің түрлерін сипаттауға арналды. Оқу құралының соңғы тарауы конфликтерді зерттеу мәселелеріне, алдын алуға, шешу мен босаңсытуға сонымен қатар оның маңызды ерекшелігі әлеуметтік-педагогикалық үдерісте конфликт мәселелеріне арналған. Аталған тараудың өзекті мәселелерінің бірі конфликтердегі күштеуді зерттеу болып табылады: күштеу мәселесіне тарихи шолу жасалады, сондай-ақ білім беру саласындағы күштеудің заманауи белгілері, қоғам мұратының ескіруі, тұлғаның құндылық бағдарының жойылуы аясында шиеленіскен балалар агрессиясы, оқытушылық бассыздық және т.б. талданады.

Теориялық материалды бекіту үшін семинар сабақтарының тақырыптары, ал практикалық аудиториялық сабақтарды өткізу үшін теориялық материалдарға сәйкес таңдалған СӨЖ тапсырмалары, тренингтер, іскерлік ойындарды қамтитын қосымшалар ұсынылады.

КОНФЛИКТОЛОГИЯНЫҢ ЖАЛПЫ МӘСЕЛЕЛЕРІ

1. Конфликтер туралы көзқарастарға тарихи шолу

- 1.1. Конфликтер туралы ертедегі көзқарастар.
- 1.2. Жаңа уақыттың тарихи аясындағы конфликтер туралы көзқарастар (XVIII-XIX ғ.).
- 1.3. Конфликтер талдауындағы марксистік әлеуметтану мен марксистік емес дәстүр.
- 1.4. Заманауи тұжырымдамалар.

1.1. Конфликтер туралы ертедегі көзқарастар

Өткен ғасырлардағы тарихшылар, жазушылар мен философтардың миф пен аңыздарында, идеялары мен пікірлерінде мыңдаған, кейде қарама-қайшы ескертулер мен түрлі-түрлі конфликтердің себептері мен оларды женудің жолдары қамтылады. Сол кездері конфликтерді шешудің негізгі тәсілі көсемдер мен басшылардың «қасиетті» билігін қолдану болып табылды. Алайда тұлғалық ерте мемлекеттік құрылымдардың қалыптасуы әрдайым тәртіп орната алмады, керісінше, көп жағдайда әлеуметтік әділетсіздікті шиеленістірді, өмір үшін күресті күшейтті.

Әлеуметтік конфликтердің табиғатын ұтымды түрде ұғынуға деген алғашқы талпыныстар ежелгі грек философтарына қатысты болып табылады. Танымал көне философ-диалектик *Гераклит* (б.э.д. 530 – 470 жылдары өмір сүрген) соғыстар мен конфликтер туралы өзінің пікірлерін әлем табиғатына қатысты пікірлердің жалпы жүйесімен байланыстыруға тырысты. Ол үшін барлығы мәңгілік айналып оралу мен өзара өзгеріске тап болған еді, сонымен қатар адамзат қарым-қатынасының ережелері де – әлемде барлығы дүшпандық пен араздық арқылы дүниеге келеді. Ғарышта билік жүргізетін жалпыға бірдей жалғыз заң – бұл «соғыс

– барлығының әкесі әрі барлығының патшасы». Кейбіреулер үшін ол күдай болуды, ал келесі біреулер үшін адам болуды анықтап берсе, біреулерді ол күл етсе, келесілерін еркін етті [1, 89]. Гераклиттің бұл сөздері қоғамдық даму үдерісінде күрестің жағымды рөлін онтайлы түрде негіздеуге жасалған талпыныстардың бірі болып табылады. Мұнда конфликтер қоғамдық өмірдің атрибуты, қоғамдық дамудың міндетті әрі маңызды шарты ретінде қарастырылады. Барлық заттардың негізі ретіндегі конфликтер мен күрес туралы Гераклит идеяларын ежелгі философ-материалист *Эпикур* да (б.э.д. 341 – 270 ж.) айтқан. Гераклиттен айырмашылығы, оның ойынша, қақтығыстың негативті салдары адамдарды қандай да бір уақытта тұрақты бейбітшілік жағдайында өмір сүруге итермелейді. Осылайша, қоғамдағы конфликтсіз жағдай туралы армандар алғашқы теориялық пікірлермен толықтырылды.

Христиандық философия Інжіл өсиеттеріне сәйкес (әсіресе дамуының бастапқы кезеңінде) адамдар арасындағы бейбітшілік, келісім мен бауырластықтың артықшылықтарын дәлелдеуге тырысты. II-III ғасырларда оның көрнекті өкілдері қарулы қақтығыстарға қарсы бағытталған дәлелдемені дамытты, бірақ ол тарихи дамудың табиғи барысына маңызды әсер ете алмады. Алайда IV ғасырдың басында соғыстың «Христ ілімімен» сәйкессіздік қағидаты шүбә келтірді.

Әлеуметтік конфликтердің күрделі әрі қарама-қайшылыққа толы бағаларын Қайта өрлеу дәуірі берді, орта ғасырдан Жаңа ауақытқа өтуші Батыс және Орталық Еуропа елдерінің қарқынды мәдени және идеялық даму кезеңі. Осы кезде Т. Мор, Э. Роттердамский, Ф. Рабле, Ф. Бэкон секілді танымал гуманистер әлеуметтік қақтығыстар мен қарулы конфликтерді айқын айыптаған болатын.

Эразм Роттердамский (1469-1536), нақтырақ айтсақ, «білмейтіндер үшін соғыс тәтті» деген ойды айтып қана қоймады, сондай-ақ ол ел тұрғындарының барлық жаңа топтарын өз орбитасына қамти отырып, тізбекті реакция секілді өрши түсетін басталған конфликттің жеке қисыны бар екенін атап көрсетті.

Олар ұқсас рухани позицияда тұрса да, танымал гуманист конфликте қарсыласқан тараптарды татуластыру қиындығына ерекше мән берді. Ол Христостың өзімен-өзі күресіп жатқандай екі дұшпандық лагерьде де болуын ең үлкен сандырақ екенін атап көрсетті.

Ағылшын философы-материалист *Френсис Бэконның* (1561 – 1626) конфликт табиғаты туралы айтқан пікірлері қызықты, себебі ол алғашқы болып әлеуметтік тәртіпсіздіктердің материалдық, саяси және психологиялық шарттарын, сондай-ақ олардың мүмкін болған шешімдерін талдай отырып, ел ішіндегі конфликт себептерінің жиынтығын түбегейлі теориялық талдады. Бэкон үшін әлеуметтік тәртіпсіздіктердің туындауындағы материалдық себептердің шешуші рөлін терең бағалау тән болатын. Солардың біріне ол халықтың ауыр материалдық жағдайын жатқызды.

Конфликтердің саяси себептерін қарастыра отырып, тақсырлар өз мемлекеттерімен байланысты екенін және барлық мәселені өз еркі мен қалауы бойынша шеше отырып, қауым мен сенат пікірін елемеге жол бермеу қажет екендігін Бэкон айтып өтті. Басқарудағы саяси қателіктерден басқа ол әлеуметтік тәртіпсіздіктің бірнеше психологиялық себептерін атап өтті. Бұларға, жекелеп айтар болсақ, «тақсырдың айтқан өткір әрі шақпалы сөздері», «қоғамдық өмірдегі көре алмаушылық», «жала жабатын және қастандық сөздер, сондай-ақ жиі туындайтын әрі іліп әкететіндей үкіметті жаман атқа қоятын жалған өсектер» жатады.

«Әрбір сырқат түрінің» өз дәрісі болатынын ескере отырып, Бэкон конфликтерді ескертудің нақты тәсілдеріне мән берді. «Дәрінің алғашқы түрі» деп ол әлеуметтік конфликтердің материалдық себептерін барлық мүмкін болған тәсілдермен жоюды атап өтті, олардың арасында қоғамдағы жекелеген қауымның қанағаттанғысыз жағдайы ерекше рөл атқарады. Әлеуметтік қақтығыстардың алдын алудың маңызды тәсілі деп Бэкон саяси оңтайландыру өнерін атап өтті.

1.2. Жаңа уақыттың тарихи аясындағы конфликтер туралы көзқарастар (XVIII-XIX ғ.)

XVIII ғасырда ағылшын демократтары мен француз ағартушылары В.Д. Пристли, Ш. Монтескье, Д. Дидро, Ж.Ж. Руссо, Вольтер қарулы конфликтерді ашық сынап, бағындыру мен күштеуді айыптады. Қарулы конфликтерді олар «жабайылық дәуірінің» қалдығы ретінде қарастырды және қалыптасқан феодалдық қағидаларды жою ғана «мәңгілік бейбітшілікке» алып келеді деп ойлады. Осы кезеңдегі жұмыстарда қоғамдық өмірді ұйымдастырудың рационалды формаларын іздеуге көп көңіл бөлінді.

Осы кезеңнің ойшылдары әлемдік дамудың біртұтас қисынын түсінуге, бүкіләлемдік тарих аясында қоғамдық өмірді бағалауға тырысты.

Осы аталған қасиеттер әсіресе *Жан Жак Руссоның* (1712 – 1778) әлеуметтік философиясында жарқын көрініске ие болды. Дүниежүзілік тарихи үдеріс оның еңбектерінде үш құрамдас кезге бөлінеді: алғашында адамдар еркін әрі тең болатын «табиғи жағдай» орын алады, сосын өркениеттің дамуы адамдар тарапынан теңдік, еркіндік пен бақыт жағдайының жойылуына алып келеді, соңғысы «қоғамдық келісім» түзе отырып, адамдар қоғамдық қарым-қатынастағы жоғалған үйлесімділікке, «мәңгі бейбітшілікке», келісім мен бірлікке қайтадан қол жеткізеді.

Ж.Ж. Руссоның қоғамдағы «табиғи жағдай» табиғаты туралы көзқарастарын оның көпшілік замандастары қолдамады. Атақты неміс философы *Иммануил Канттың* (1724 – 1804) пікірінше, «көршілес тұратын адамдар арасындағы бейбітшілік жағдайы табиғи жағдай болып табылмайды» ... соңғысы, керісінше, соғыс жағдайы болып табылады, яғни егер ұдайы дұшпандық әрекеттер болмаса, олардың тұрақты қатері болады. Сондықтан бейбітшілік жағдайы орнатылуы керек» [4, 501].

Сондай-ақ мұнда «табиғи жағдайды», бір жағынан, «барлығының барлығына қарсы соғыс» жағдайы, екінші жағынан, Руссоға да тән, болашақта бейбітшіліктің түбегейлі жаңа жағдайын қалыптастыру мүмкіндігіне деген үміт ретінде қарастырған Томас Гоббсқа тән қарама-қайшы көзқарасты байқауға болады.

Жаңа уақыттың тарихи аясында әлеуметтік конфликтердің себептері мен оларды жеңу перспективалары туралы түрлі пікірлер де айтылды. Алайда пікірлерді әртүрлілігіне қарамастан, қоғам дамуындағы адамдар арасындағы келісім; ортағасырлық бүліншілік, тәртіпсіздік пен соғыстардың жалпы жағымсыз бағасы, сондай-ақ болашақ «мәңгілік бейбітшілікке» деген үміт шешуші рөл ретінде мойындалды.

XIX ғасырда соғыстар мен әлеуметтік конфликтер бағасына деген өзге көзқарас байқалды. Ең алдымен, Гегель қоғамның дамуындағы соғыстардың жағымды рөлі туралы барынша нақты пікірін білдірді [5, 348].

Қоғамдық дамудың күрделі үдерістерін, сондай-ақ қоғам өміріндегі әлеуметтік конфликтердің рөлін барынша тереңірек түсіну тарихи үдерістің барысымен объективті баяндалды. XIX ға-

сырда ол экономикалық, саяси, рухани және қоғамдық өмірдің басқа да салаларындағы қарқынды өзгерістермен қатар жүзеге асырылды, бұл жағдай әлеуметтік теория мазмұнына әсер етпей қоймады.

Осы теориялардағы қоғамдық даму кезіндегі күрес, конфликтер мен қақтығыстар тек мүмкін жағдай ғана емес, сонымен қатар әлеуметтік болмыстың құбылысы ретінде көрініс табады. Сондай-ақ конфликтердің мәңгілік себептерінің, олардың жоюға болмайтын салдарының бар екендігін негіздеуге тырысатын теориялар пайда болады.

Ағылшын экономисі, дін қызметшісі *Томас Мальтустың* (1766 – 1834) «Тұрғын халықтың заңы туралы тәжірибе» (1789) атты еңбегінде елде арта түскен жұмыссыздық секілді танымал фактінің жаңа түсіндірмесі ұсынылған. Халықтың апатын табиғаттың «мәңгілік» биологиялық қасиеті деп түсіндіре отырып, Т. Мальтус «табиғи заң» қалыптастырды, оған сәйкес халық саны геометриялық, ал өмір сүру тәсілі арифметикалық үдемелілікте өсті. Сол арқылы еңбек етушілердің ауыр жағдайының себептерін ол өндірістік бетбұрыстың тарихи салдарында емес, тұрғындардың «қисынсыз» көбеюі секілді «жеңілтек әдегінде» тапты. Қоғамдық дамудың үдерістеріне деген осындай көзқарас адамдардың өмір сүру тәсілі үшін күресін анық құбылыс етті, ал әртүрлі конфликтер осы теория тұрғысынан қоғамдық дамудың тұрақты факторы болды.

Ағылшын биологы Чарльз Дарвиннің (1809 – 1882) еңбектерінде негізгі орынды өмір үшін күрес мәселесі алып отыр. Оның биологиялық эволюция теориясының негізгі мазмұны «Табиғи сұрыптау жолымен түрлердің пайда болуы немесе Өмір үшін күресте асыл тұқымдарды сақтау» атты 1859 жылы басып шығарылған кітапта жазылған. Оның негізгі идеясы еңбектің тақырыбының өзінде берілген тірі табиғаттың дамуы тірі қалу үшін тұрақты күрес жағдайында жүзеге асады, бұл барынша бейімделген түрлерді сұрыптаудың табиғи механизмін құрайды.

Өмір үшін күреске негізделген қағидатқа ұқсас, алайда социологиялық тұжырымдаманы Герберт Спенсер (1820 – 1903) жасап шықты, барынша бейімделген индивидтердің тірі қалу қағидатын қоғамның негізгі заңы деп есептеді. Осы тұжырымдамаға сәйкес тайталас жағдайы әмбебап болып табылады, себебі ол тек жекелеген қоғам аясында ғана емес, сонымен қатар қоғам мен та-

биғат аясында да тепе-теңдікті қамтамасыз етеді. Конфликт заңы, осылайша, жалпыға бірдей және негіз болатын заң ретінде қызмет етеді.

Сондай-ақ Г. Спенсер тұжырымдамаларында қоғам дамуының шегі де анықталған. Халықтар мен нәсілдер арасында толық тепе-теңдік орнағанша олар бақылауда болады.

Конфликтті теориялық талдаудағы жаңа уәждер әлеуметтік дарвинизм өкілі австриялық поляк, заңгер Людвиг Гумпловичтің (1838 – 1909) шығармашылығында пайда болды. Ол дүниежүзілік тарих – нәсілдердің өмір үшін тұрақты күресі екендігін мойындай отырып, нәсілдік айырмашылықтардың мәнін биологиядан емес, мәдениет ерекшеліктерінен табады. Конфликтердің қайнар көзін тек адам табиғатынан ғана емес, сонымен қатар түрлі мәдениеттердегі әлеуметтік құбылыстардан іздеу керек. Мұнда конфликттің өзі өмірдің нақты мәдени формаларының ерекше қажеттіліктеріне сәйкес келе отырып, қиян-кескі ұрыстан парламенттік дебатқа дейінгі түрлі бояуға ие болады.

Л. Гумпловичтің пікірінше, конфликтер жалғыз маңызды әлеуметтік үдеріс болып табылмайды. Әлеуметтік бірліктің маңызды емес үдерісі негізінде мемлекеттің ірі әлеуметтік қауымдас-тықтары туындайды. Алайда конфликт мұнда да шешуші рөл атқарады, себебі әлеуметтік топтар конфликт нәтижесінде ғана бірігеді. Жаңа әдет-ғұрыптардың бірлігіне тек жекелеген топтар арасындағы күрестің нәтижесінде ғана қол жеткізуге болады.

Әлеуметтік конфликт табиғаты туралы Гумпловичтің көзқарастарын үш негізгі тезиске бөліп қарастыруға болады:

- конфликтер тарихи үдерістің мәні болып табылады; оның сипаты түрліше болғанымен, олар даму факторы болып саналады;
- қоғамның билік етуші және бағынушы деп бөлінуі мәңгілік құбылыс болып табылады, соған орай, конфликт те мәңгі;
- конфликтер қоғамның бірлігіне, сонымен қатар кең бірлестіктердің пайда болуына түрткі болады.

Қазіргі таңда әлеуметтік дарвинизм идеясының өкілдері жоқ. Жалпы алғанда, олар қоғамдық дамудың қазіргі теориясын жасау үшін тірі материалдан гөрі, тарих мүлкі саналады.

XIX-XX ғасырлар тоғысында конфликт мәселелер жиынтығына әлеуметтану барынша әсер етті, оның әлеуметтік философиядан айырмашылығы қатал ғылыми әдістер көмегімен алын-

ған нақты мәліметтерді қорытындылау негізінде теориялық құрылымдарға өтеді. Статистикалық қорытындылар, анкеталық сұрақтар, салыстырмалы-тарихи қорытындылар, зерттелініп жатқан үдерістердің теориялық үлгісін жасау секілді ғылыми зерттеу әдістері көптеген қоғамдық құбылыстардың, сонымен қатар конфликтті жағдайларды танудың қажетті тәсілі болды.

Ғасырлар тоғысында пайда болған әлеуметтанудың өкілдерінің бірі Георг Зиммель (1858 – 1918) – неміс әлеуметтанушысы, ол ғылыми айналымға «конфликт әлеуметтануы» терминін енгізді. Ол әлеуметтік қарым-қатынас пен өзара әрекеттің «таза формаларын» талдаумен айналысуды ұсынды. Конфликт қоғамдық өмірдің маңызды формасы болып табылады, себебі ол әлеуметтік ықпалдастыққа түрткі болады, нақты әлеуметтік түзілістердің сипатын анықтайды, оларды ұйымдастыру қағидаттары мен нормаларын күшейтеді.

Г. Зиммельдің теориялық көзқарастарын XX ғасырдың 20-жылдары Чикаго мектебінің әлеуметтанушылары да қолдады, оның көрнекті өкілдері Роберт Эзра Парк (1864 – 1944), Эрнест Уотсон Берджесс (1886 – 1996), Аббион Вудбери Смол (1854 – 1926) болды. Олар әлеуметтік үдерісті өзара әрекеттің өзара байланысты төрт тип аспектісінде қарастырады: жарыс, конфликт, бейімделу мен ассимиляция. Конфликт аталған позицияда орталық мәнге ие, себебі жарыстан бейімделу мен ассимиляцияға өтуге арналған ерекше мостикті білдіреді, осылайша, әлеуметтік өзгерістердің маңызды қайнар көзі болып табылады.

1.3. Конфликтер талдауындағы марксистік әлеуметтану мен марксистік емес дәстүр

Марксистік әлеуметтану XIX ғасырдың өзінде қоғамдық даму үдерістері туралы үстем болатын көріністерге маңызды түзетулер енгізді.

Марксизм қоғамдық үдерістерді танудың барлық деңгейлерінде маңызды, жалпыға ортақ және нақты-тарихи, социологиялық және саяси-әлеуметтік конфликт, қақтығыс пен антагонизмді мүмкін болатын, ал өткір таптық күресте антагонистік түзіліс аясында қоғамдық өмірдің болуы сөзсіз құбылыстары ретінде мойындайды.

Сонымен қатар марксизм өз уақытының орныққан пікірінің шегінен шыға алмады. XIX ғасыр дәуірінің көптеген нанымда-

ры «аталған жүйелі революциялық теорияда» белгісіз болып қалды. Осындай нанымдардың бірі қоғамның өмірінен болашақта әлеуметтік конфликтерді шығарып тастау мүмкіндігіне сенім болды.

XIX ғасырдағы марксизм революциялық әрекетке әрдайым ерекше ықылас білдірді, қандай да бір деңгейде сол кездегі дәуір тарапынан ақталған. Маркстің революциялық шабыты буржуазияның үдемелілігінің жалпы құлдырауына және революцияның жанама өнімі ретіндегі реформаға қатысты көзқарасқа қате қорытынды жасауға алып келді.

XX ғасырдың бірінші жартысында марксизмнің әсерінсіз ғылыми бағыт қалыптасты, оның өкілдері (М. Вебер, В. Парето, Г. Моска, Ж. Сорель, Ф. Оппенгеймер, А. Бентли) қоғамдық өмірдегі келісім мен тұрақтылықты ғана емес, сондай-ақ конфликт пен өзгерістерді зерттеу қажеттілігіне арнайы назар аударды.

Макс Вебер (1864 – 1920) – сол уақыттағы заманауи капитализмнің зерттеушілері қатарындағы барынша ірі тұлға. Оның пікірінше, қарама-қайшылығының мәні дәстүрлі және заманауи капитализм секілді буржуазиялық қарым-қатынасты ұстанушылардың мәдениеті жағынан сәйкес келмейтін екі типі арасындағы шиеленіскен конфликттік қақтығыста деп білді. Тек соңғысы ғана прогрессивті, ол кәсіпкерлікте аса қажетті және «мұңсыз өмір және өмірден рахат алумен сәйкес келмейтін» еңбек қарқындылығының шексіз өсуін болжады. Неміс зерттеушісі социализмде капитализм қарама-қайшылығының шешімін емес, керісінше, мәселенің асқындауын көрді.

Вильфредо Парето (1848 – 1923) – итальян зерттеушісі, өзінің элита теориясымен танымал болды. Адамның иррационалды табиғатын ескере отырып, В. Парето адамилық тек ақыл-парасаттан емес, сонымен қатар сол парасаттылықты өзінің ашкөз мақсаттарында қолдану мүмкіндігінен тұрады деп есептеді. Нәтижеде адами мінез-құлық ұқсас сипатқа ие, ал адамдар өздерінің әрекеттерінің шынайы уәжін жасыру үшін түрлі қоғамдық теорияларға сүйенеді. Кез келген қоғамдық теориялар, кез келген идеологиялар сезім, күштарлық және эмоциялармен жеткізілген белгілі бір әрекеттердің қисынды құрылымының сыртында жасырынған шымылдық секілді болып табылады. Осылайша, адамзат психикасының иррационалды қабаты адамдардың әлеуметтік мінез-құлқын анықтайды.

Элитаны ауыстыру және олар арасындағы күрес Парето бойынша қоғамның өзінің мәнін құрайды. Көптеген және түрлі конфликтер оның даму үдерісін тұрақты түрде алып жүреді, алайда олардың рөлі мен мәні басқарылатын элитаның даму кезеңдеріне байланысты болады. Олар динамикалық тепе-теңдіктің жағдайын қолдай отырып, саяси жүйенің тұрақтылығын қамтамасыз етеді, алайда элитаның ауысуы мен олардың тұрақты «айналымын» қамтамасыз ете отырып, революциялық сипаттағы радикалдық өзгерістерге алып келуі де мүмкін.

Паретомен қатар элитаның қазіргі теориясының жасаушысы саясаттанудың негізін қалаушылардың бірі итальян заңгері Гаэтано Моска (1858 – 1941) болып табылады. Моска қоғамның екі тапқа бөлінуін мәңгілік жағдай деп ойлады: барлық мемлекеттік қызметтерді өз мойнына алатын және осыдан туындайтын артықшылықтарды пайдаланатын үстемдік ететін «саяси тап» және басқарылатын тап – дұрыс ұйымдастырылмаған көпшілік. Моска билік ешқашан халық билігі бола алмайды, ол тек халық мүддесі үшін қызмет етуі мүмкін деп есептеді.

Қоғамдық даму үдерісіндегі маңызды орынды француз әлеуметтанушысы және философы Жорж Сорель (1847 – 1922) саяси күрес пен күштеуге берді. Ол күштеуді басқарудың негіз болатын формасы және тарихтың жоғары шығармашыл бастауы деп қарастырды.

Конфликттің біршама өзгеше типтегі саяси тұжырымдамасын Германияда Франц Оппенгеймер (1864 – 1943) жасап шықты. Оны мемлекеттің шығу тегі және онда болатын әлеуметтік үдерістердің ерекшеліктері секілді мәселелер ерекше қызықтырды. Таптардың пайда болуын түсіндіруші және мемлекет теорияларын әлеуметтік, экономикалық дамудың ішкі факторларымен өткір сынға ала отырып, оларды теория мен практикадағы барлық социологиялық қастықтың қайнар көзі деп хабарлады.

Еуропалық ойшылдардың теориясынан айырмашылығы бар саяси тұжырымдаманы америкалық Артур Бентли жасап шықты. Оны қоғамдағы саяси қызмет үдерісі ретіндегі саяси өмірдің өзі қызықтырды. А. Бентли тұжырымдамасының негізгі ұғымы топ түсінігі, сонымен қатар саяси топ болып табылады. Саяси топтар әрекет ете отырып, өз мүдделерін жүзеге асырады. Белгілі бір мүдделер тобының саяси өкілдері секілді саяси партиялар белгілі бір әлеуметтік қоршауда әрекет етеді, мұнда олармен бірге мүд-

делердің өзге де топтары әрекет етеді. Мүдделердің түрлі топтарының қақтығысынан қоғамның саяси өмірі қалыптасады.

Сонымен, қоғам дамуының әлеуметтік-саяси және құқықтық тұжырымдамаларында XIX-XX ғасырларда конфликт проблематикасына деген теориялық қызығушылық анық болды, аталған проблематиканы талдау, негізінен, әлеуметтік дарвинизм және марксизм, батыстық әлеуметтану, саясаттану мен құқықтанудың әдіснамалық нұсқамалары базасында жүзеге асырылды.

Аталған кезеңнің қоғамдық даму теориясында айтылған негізгі идеялар туралы пайымдай отырып, жалпыға бірдейлік қасиетіне ие және конфликттің заманауи тұжырымдамалары үшін өзектілігін сақтайтын идеяларды ерекше атап өту мақсатқа сай болады:

1. Бұл конфликт қалыпты әлеуметтік құбылыс болып табылады дегенге берік сенім. Адам және қоғам табиғатына тән биологиялық, психологиялық, әлеуметтік және басқа да факторлар көптеген және түрліше конфликттік жағдайларды туғызады.

2. Конфликтер қоғамдық даму үдерісінде бірқатар жағымды қызметтер атқарады. Олар қоғамдық өмірдің жалпы үдемелі қозғалысын қамтамасыз етеді, әлеуметтік құрылымдарды сақтауға, жалпыға маңызды нормалар мен әлеуметтік құндылықтарды бекітуге негіз болады.

3. Аталған жағдайды туғызатын қоғамдық даму мен әлеуметтік құрылым типінің конфликттік жағдайы арасындағы байланыс пен тәуелділік мойындалады, яғни құрылымдық конфликттің жағдайы анықталады.

1.4. Заманауи тұжырымдамалар

XX ғасырдың 30-жылдарынан бастап конфликт проблематикасына деген теориялық қызығушылық бірте-бірте төмендей бастады. Алғашында аталған үрдіс АҚШ-та, сосын Еуропада да байқала бастады. Конфликт проблематикасына талдау жүргізу конфликттік жағдайды шешу әдістемесін талдау аспектісінде жүзеге асырылды. Жекелеген әлеуметтанушылар мен құқықтанушылар қарулы қақтығыстар мен соғыстардың мәселелеріне, ереуілдер мен наразылықтарға қызығушылық танытты, алайда аталғандардың көпшілігі эпизодтық эмпириялық зерттеулер болды. Құрылымдық конфликтердің талдауы жиі психикалық конфликт жағдайын және оны жеңілдету тәсілдерін зерттеумен ауыс-

тырылды. Сол уақыттағы көзқарас тұрғысынан конфликтер мен қақтығыстар ерекше дисфункционалды құбылыстар ретінде ұсынылды. Бұл жағдай жалпы теориялық тәсілдерге әсерін тигізбей қоймады.

Конфликтерге деген жалпы қарым-қатынас *қоғамның функционалды үлгісінің* XX ғасырдың 40-жылдары танымал болуына байланысты өзгерді. Функционализм аясындағы қоғамдық өмірге іріткі салу себептерін зерттеу мұнда мысал бола алады. Аталған бағыттың көрнекті өкілі Толкотт Парсонс (1902 – 1979) – америкалық әлеуметтанушы-теоретик, конфликттік құбылыстың талдауына ерекше көңіл бөлді, алайда олардың зерттеуін қоғамдық келісімге қол жеткізу мақсатында интеграциялық үдеріс тұрғысынан жүзеге асырды. Осы көзқарас тұрғысынан конфликт оларға әлеуметтік ауытқу, өз алдына жеңу керек болған ауру түрі ретінде түсіндіріледі.

Парсонстың ұстанымына жақын әлеуметтік конфликт табиғатына деген көзқарасты «адами қарым-қатынас» (public relations) мектебінің өкілдері қолдады. Олар үшін индустриялық тұрғыда дамыған мемлекеттер тырысуы керек болған қоғамның табиғи жағдайы үйлесімділік пен әлеуметтік бітімгершілік жағдайы болып табылады.

Аталған мектептің көрнекті өкілі Элтон Мэйо (1880 – 1949) – Гарвард университетінің профессоры, «қазіргі заманның өзекті мәселесі» ретінде жарияланған «өнеркәсіптегі бейбітшілікті» орнатуға түрткі болу қажет деп есептеді. Конфликт ол үшін – қауіпті «әлеуметтік ауру», «қоғамдық денсаулықтың» сенімді белгісі ретінде «әлеуметтік тепе-теңдік» пен «ынтымақтастық жағдайында» одан барынша құтылуға тырысу керек.

Алайда уақыт өте келе «адами қарым-қатынас» мектебінің қызметтерімен байланысты үміттер шамадан тыс болды. Қазіргі өндіріс тәжірибесі жағдайында оның өкілдерінің ұсыныстары жиі сынға ұшырай бастады. XX ғасырдың 50-жылдары теориялық бағдарды ауыстыру қажеттілігі толығымен сезілді. Осы себептерге байланысты қоғамның конфликттік үлгісін жасауға қайта оралу байқала бастады.

Осы жылдары, ең алдымен қырғи-қабақ соғыс басыла бастады, уақыт өте келе тарих игілігіне айналды. Халықаралық жағдайдың жақсаруына байланысты ғылыми байланыстар күшейе түсті, марксизмге деген қарым-қатынас біржақты бола бастады.

Әлеуметтік конфликтіге деген теориялық қызығушылық «батыс мәдениетінің» құндылық нұсқауларына қайшы келуші ретінде қабылданбайтын болды. Осы кезде әсіресе индустриалды жағынан дамыған мемлекеттерде өндіріс саласындағы қарым-қатынас та өзгере бастады. Өндірісті автоматтандыру үдерісінің барынша дамыған саласы саналатын ФТР мемлекеттің экономикалық рөлінің күшеюімен қатар жүрді. Оның институттары өндіріс қарым-қатынасындағы жаңа серіктес ретінде мойындалды. Тұрғындардың ірі топтарының мүдделерін ресми түрде білдірушілер ретінде кәсіподақтардың рөлі күшейді. Мұның бәрі конфликтіге деген көзқарастың өзгеруіне алын келді.

Теориялық парадигманың сол кездегі өзгерісі екі бағытта жүзеге асырылды. Бір жағынан, функционализм сыни тұрғыда ой елегінен қайта өткізілді. Оған деген сын 50-жылдардың соңы мен 60-жылдардың ортасында қоғамдық тұтастықтың тепе-теңдігі, тұрақтылығы мен ықпал етудің анық идеологиялық бағдарына қарсы бағытталған. Функционализмге деген сыни қарым-қатынасқа америкалық әлеуметтанушы Роберт Мертонның жұмыстары да түрткі болды. Олар анық және жасырын әлеуметтік қызметтер, сонымен қатар дисфункционалдылық пен әлеуметтік ауытқуларды толық талдаған болатын. Дәл сол 50-60 жылдары әлеуметтік конфликттің заманауи тұжырымдамалары пайда бола бастады. Олардың арасында Л. Козер, Р. Дарендорф және К. Боулдинг тұжырымдамалары аса танымалдылыққа ие болды.

Америкалық зерттеуші Льюис Козер қоғамдық тәртіпті және әлеуметтік жүйедегі белгілі бір тұрақтылықты қамтамасыз етудегі конфликттің жағымды рөлін негіздеуге тырысты.

Неміс «посткапиталистік» және «индустриалды қоғам» тұжырымдамасының насихатшысы Ральф Дарендорф 1965 жылы Германияда «Таптық құрылым және таптық конфликт» атты еңбегін жариялады, аталған еңбекте өзінің «қоғамның конфликттік үлгісі» тұжырымдамасының негізін қалады. Дарендорф тұжырымдамасы билік, конфликт пен қарқын әлемі секілді әлемнің «антиутопиялық» бейнесінде құрылды. Егер Л. Козер қоғамның тепе-теңдік теориясын әлеуметтік бірлікті нығайтудағы конфликттің жағымды рөлін мойындауға дейін жасап бітсе, онда Р. Дарендорф конфликтті әлеуметтік организмнің тұрақты жағдайы деп білді.

Кеннет Боулдинг америкалық әлеуметтанушы және экономист, «Конфликттің жалпы теориясы» еңбегінің авторы да тірі

және өлі табиғаттың барлық көрінісі, индивидуалды және қоғамдық өмір аясында сипаттай отырып, конфликттің біртұтас ғылыми теориясын жасауға тырысты.

Алдыңғы онжылдықтағы дағдарыс оқиғалары қоғамның тепе-теңдік жағдайы туралы идеясына күмән келтірген кезде, 70-жылдары конфликтті жағымды жағынан зерттеуге деген бағдар күшейе түсті.

Осы уақытта америкалық әлеуметтанушы, альтернативтік әлеуметтанудың көрнекті өкілі Алвин Гоулднердің (1920 – 1980) қоғамдық дамудың конфликтсіз жағдайы туралы идеясы дамуы ерекше сынға ұшырады. Ол батыс қоғамындағы дағдарыстың тең негізі адамның деперсонализациялануы, әлемге деген біртұтас көзқарастың бұзылуы, білім мен билік арасындағы қарама-қайшы қарым-қатынаста деп есептеді.

Ч. Миллс және т.б. жұмыстарында қоғамның конфликтсіз даму тұжырымдамасы ашық сынға ұшырады. Алайда 80-жылдардың басында қайта қол жеткізілген салыстырмалы әлеуметтік тәртіп жағдайы тұрақтандыру бағдарын күшейтуге түрткі болды. Осы үдеріске қазіргі қоғамда жүзеге асып жатқан объективті өзгерістер, жаһандық мәселелер алдында әлемдік қауымдастықтың бірлігіне деген қажеттілік айтарлықтай негіз болды.

Жаһандық (әлемдік) келелі мәселелерінің жиынтығын зерттеудің қажеттілігіне алғашқы болып назар аударғандар және осы мақсатта түрлі әлем елдерінің саяси және қоғамдық қызметкерлері, ғалымдарының күштерін біріктірген халықаралық үкіметтік емес ұйымның (1968), *Рим клубының* (Римде алғаш рет клуб мәжілісі өтуіне байланысты) өкілдері «жүйелік модельдеуді» сәтті қолданды.

Біртұтас өзара тәуелді бейбітшілік жағдайында жаңа қоғамдық тәртіпке қол жеткізу мақсатында Рим клубының мамандары органикалық өсу мен дамудың жаңа тұжырымдамасын ұсынады.

90-жылдары конфликт зерттеушілері конфликттік өзара әрекет өз мүдделеріне сәйкес жеке тәртіп ережелерін ұсынатын жаңа институттардың (әлеуметтік құрылымдар, түрлі мекемелер) пайда болуына алып келетінін байқаған болатын. Аталған құрылымдар дәрежесі биік жағдайда бола тұрып, өз ықпалын мәртебесінің жасалуы үшін қолданады. Билік деректемелеріне қолы жетпеген әлеуметтік субъектілер тойтарыс берілген ықпалды сезеді, алайда белгілі бір жағдайда өз институттарын жасай отырып қолда

бар ережелерді қолдануы мүмкін. Жаңа *институционализм* секілді конфликтер зерттеуінде жаңа бағыт қалыптасты.

Оның өкілдері (Бурдые, Гидденс, Мейер, Скотт, Флигстайн және т.б.) ескі институттар мен үміткерлер арасындағы күрделі әрі бәсекелес қарым-қатынастар, яғни жекелеген өрістегі түрлі ұстанымдарға ие топтар арасындағы конфликтер, олардың «аралас» өрістерге ауысуы және нәтижедегі ұстанымдардың өзгеруі қоғамдағы өзгерістердің негізгі себебіне айналады деген қорытынды жасады. Мұндай конфликтер нақты бір нәтижеге қол жеткізуге бағытталған.

Жаңа институционализм теориясы, осылайша, «субъект конфликтінің» дәстүрлі тұжырымдамасын конфликт қатысушылары өз әрекеттерін бір-біріне қатысты қалай бағдарлауына сүйене отырып қайта қарауды білдіреді. Конфликтіге түскен субъектілер бұдан былай өзге де әрекет етуші тұлғалардың бар екендігін ескеруі, соңғылардың ниеттерін түсіндіруі, өздерінің жеке әрекеттерінің үлгісін жасауы және айналасындағыларды өздерімен бірге әрекет етуге сендіруі керек.

80-90 жылдары Ресей мен Шығыс Еуропадағы оқиғалар конфликтіге деген теориялық көзқарастардың өзгеруіне де алып келді. Осы елдердегі марксистік ілімнен бас тартқан бірқатар зерттеушілер теориялық плюрализм (пікір алуандығы) қағидатын қабылдауға шақырды. Нақтырақ айтар болсақ, Маркс пен Вебер идеялары, құрылымдық функционалдылық, Дарендорф пен Козер тұжырымдамасы, Парето мен Моск көзқарастары секілді түрлі теориялардың барлық жағымды элементтерін қолдану қажеттігі айрықшаланды.

Қазақстандық конфликтология қазіргі таңда жеке ғылым ретінде қалыптасудың бастапқы кезеңінде тұр. Алғаш рет Орталық Азияда білім беру бағдарламалары 1995 жылы конфликтінің алдын алу мен реттеу саласында жоғары беделге ие Конфликтологиялық орталық тарапынан басталған болатын.

Өзін-өзі бақылауға арналған сұрақтар:

1. Эразм Роттердамскийдің конфликт туралы ойларын сипаттаңыз.
2. Френсис Бэконның конфликт табиғаты жайлы ойлары несімен қызықты?
3. Жаңа уақыттың тарихи аясындағы конфликтер туралы көзқарастарға қысқаша сипаттама беріңіз.
4. XIX-XX ғасырлардағы конфликт мәселесін зерттеуге зор ықпал еткен әлеуметтану рөлін жазыңыз.

5. Жаңа институционализм және осы теория аясында конфликттіге көзқарастарын сипаттаңыз.

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Гуторов В.В. Античная социальная утопия: Вопросы истории и теории. – Л., 1989.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие. – М.: Гардарики, 2001. – 320 с.
3. Запрудский Ю.Г. Социальный конфликт. – Ростов н/Д., 1992.

2. Конфликт – қоғамдық өмірдің әлеуметтік феномені ретінде

- 2.1. «Әлеуметтік конфликт» ұғымы.
- 2.2. Конфликттің субъектілері мен қатысушылары.
- 2.3. Конфликт объектісі (нысаны).

2.1. «Әлеуметтік конфликт» ұғымы

Әлеуметтік конфликтер кез келген әлеуметтік құрылымға тән, себебі олар қоғамдық дамудың қажетті шарты болып табылады. Қоғамның қызмет ету үдерісі конфликт пен пәтуадан, келісім мен қарсыласудан тұрады. Қоғамның әлеуметтік құрылымы өзінің түрлі топтарын қатал саралаумен қатар, әлеуметтік топтар, жеке индивидтер және топтар конфликтінің таусылмайтын қайнар көзін білдіреді. әлеуметтік құрылым қаншалықты қиын болған сайын, қоғам соншалықты сараланады, еркіндік, пікір алуандығы қаншалықты көп болса, соншалықты сәйкес келмейтін, кейде өзара бірін-бірі жоққа шығаратын мүдделер, мақсаттар, құндылықтар да көбейеді, сәйкесінше, болуы мүмкін конфликтер үшін негіз арта түседі.

Алайда қиын әлеуметтік жүйеде бір уақыттың өзінде конфликтіні сәтті шешудің механизмдері де бар. Сондықтан кез келген қоғам мен әлеуметтік қауымдастық мәселесі – конфликтінің келенсіз салдарын болдырмау (барынша азайту) және оны туындаған мәселенің оң шешімін табуда қолдану.

Конфликт (латынша – *conflictus*) қарама-қарсы мүдделердің қақтығысуы, көзқарастар мен қатынастардағы қарама-қайшылық дегенді білдіреді. Қақтығысқа өмірдің түрлі мәселелері себеп болуы мүмкін: материалдық ресурстар, маңызды өмірлік нұсқаулар, билік етуші өкілеттіліктер, әлеуметтік құрылымдағы мәртебелік-

рөлдік айырмашылықтар, жеке тұлғалық (эмоционалды-психологиялық) айырмашылықтар және т.б. Конфликтер адамның өмірлік іс-әрекетінің барлық саласын, әлеуметтік қарым-қатынас пен әлеуметтік өзара әрекет жиынтығын қамтиды. Конфликт, негізінен, субъектілері мен қатысушылары ретінде жеке индивидтер, ірі және кіші әлеуметтік топтар мен ұйымдар қатысатын әлеуметтік өзара әрекеттесудің бір түрі болып табылады. Конфликтті өзара әрекеттестік қарама-қарсы мүдделердің қарсыласуын, яғни бір-біріне қарама-қарсы бағытталған іс-әрекеттерді білдіреді.

Конфликт негізінде субъективті-объективті қарама-қайшылық жатыр, алайда аталған екі құбылысты (шиеленіс пен қарама-қайшылықты) бір-біріне барабар деп қараудың қажеті жоқ. Қарама-қайшылықтар ұзақ уақыт бойы өмір сүріп, шиеленіске айналуы мүмкін. Сондықтан шиеленіс негізінде мүдделері, қажеттілік пен құндылықтарының сәйкес келмеуі себебінен туындаған қарама-қайшылықтар ғана жатқанын ескеру қажет. Мұндай қарама-қайшылықтар, әдетте, қарама-қарсы тараптардың ашық күресіне, шынайы қарсыласуға ұласады.

Қарама-қайшылық барынша жоғары немесе төмен қарқындылықта және барынша жоғары немесе төмен күштеуде болуы мүмкін. «Қарқындылық қатысушылар тарапынан берілетін энергияны, сонымен қатар жеке конфликтердің әлеуметтік маңыздылығын білдіреді» [1, 144]. Қақтығыс формасы – еріксіз немесе күштеусіз көптеген факторға байланысты болып келеді, сонымен қатар қарама-қайшылық субъектілері көздейтін мақсаттар мен конфликтті күштеусіз шешу мүмкіндіктері (механизмдері) және шынайы шарттардың болуына да байланысты.

Сонымен, әлеуметтік конфликт – бұл қажеттілік, мүдделер мен құндылықтарының сәйкес келмеуі себебінен әлеуметтік өзара әрекеттесудің екі немесе одан да көп қатысушылары және субъектілерінің ашық қарсыласуы, қақтығысуы болып табылады.

2.2. Конфликттің субъектілері мен қатысушылары

Конфликттің «субъект және қатысушы» ұғымдары әрдайым ұқсас келе бермейді. Субъект – бұл конфликт жағдаятын туғызуға қабілетті және өз мүдделеріне байланысты шиеленіс барысына әсер ететін белсенді тарап. Конфликт қатысушысы саналы түрде (немесе қарама-қарсылық мақсаттары мен міндеттерін толығымен түсінбей тұрып) конфликтіге қатыса алуы мүмкін, сондай-ақ

кездейсоқ немесе өз еркінен тыс конфликтіге тартылуы мүмкін. Конфликттің дамуы барысында қатысушылар мен субъектілер мәртебесінің орны ауысуы мүмкін. Сондай-ақ конфликттің тікелей және жанама қатысушыларын да ажырата білуі керек. Соңғысы өзгенің шиеленісінде өзінің мүдделерін көздейтін нақты күшті білдіреді.

Жанама қатысушылар:

- конфликтті өршітуі және оның дамуына түрткі болуы мүмкін;
- конфликттің қарқындылығын кемітуге немесе оның толығымен аяқталуына негіз болуы мүмкін;
- екі тараптың бірін немесе екі тарапты да қолдауы мүмкін.

Конфликттің жанама қатысушылары конфликт орын алатын қоршаған ортаның белгілі бір бөлігін құрайды. Сондықтан *қоршаған орта* конфликттің дамуын арттыратын катализатор ретінде және оны тежейтін немесе бейтарап фактор ретінде қызмет етеді.

Конфликт әлеуметтануында конфликттің тікелей және жанама қатысушыларын қамтуды ұсынатын «*конфликт тараптары*» ұғымы жиі қолданылады. Кейде жанама қатысушыларды үшінші тарап немесе үшінші қатысушы деп атайды. Әлеуметтік конфликт субъектілері мен қатысушылары белгілі бір күшке, түрлі дәреже (ранг) мен мәртебеге ие бола алады.

Дәреже (ранг) неміс тілінен аударғанда шен, атақ, санат, категория дегенді білдіреді. Әлеуметтік конфликтологияда ол жоғарғы-төменгі қағидат бойынша анықталады және қарсыласып жатқан тарапқа қатысты конфликттің бір субъектісі ие позицияны білдіреді. «Назар аударыңыз: конфликт!» атты кітаптың авторы қарсы пікір білдірушілердің (конфликт субъектілерінің) дәрежесін (ранг) анықтаудың төмендегідей тәсілін ұсынды:

1. Бірінші дәрежелі (ранг) оппонент (қарсы пікір білдіруші) – жеке өз атынан шығатын және өзінің жеке мүдделерін көздейтін адам.

2. Екінші дәрежелі (ранг) оппонент (қарсы пікір білдіруші) – топтық мүддені қорғайтын жеке индивидтер.

3. Үшінші дәрежелі (ранг) оппонент (қарсы пікір білдіруші) – өзара бір-бірімен тығыз байланыстағы топтардан тұратын құрылым.

4. Жоғары дәрежелі (ранг) оппонент (қарсы пікір білдіруші) – заң атынан шығатын мемлекеттік құрылымдар [2, 13].

Шынайы конфликте әр тараптың өзі қарсыластың дәрежесін (ранг) төмендетуге, ал өзінің дәрежесін көтеруге тырысады. Мысалы, пара айыбын ашқан мемлекеттік айыптаушы секілді жоғарғы дәрежеге ие прокурор өз мүддесін көздейтін жеке тұлға дәрежесіне ауысуы мүмкін. Прокурор тарапынан айыпталатын индивид – жауапсыз айыптаушының құрбандарының бірі болу, осылайша, заңгерлік конфликте өзінің дәрежесін көтеру. Кейбір зерттеушілердің (А.В. Дмитриев, В.Н. Кудрявцев, С.В. Кудрявцев) пікірінше, конфликтологияға оппонент дәрежесі ұғымын енгізу жеміссіз болады. Мұндай пікір толығымен негізделмеген, себебі соқыр сезім деңгейінде, өзінің субъективті бағалауында, қоғамдық пікір деңгейінде конфликт қатысушылары белгілі бір дәрежелерге «бөлінеді», алайда заңи тұрғыдан оның негіздемесі жоқ.

Әлеуметтік мәртебе – бұл құқық пен міндеттердің белгілі бір жиынтығымен байланысты қоғамдағы жеке тұлға мен әлеуметтік топтың жалпы жағдайы. Мәртебе шынайы конфликтегі қандай да бір субъект пен қатысушының жағдайына маңызды түрде әсер ете алады. Мысалы, Мемлекеттік Дума депутатының немесе Федерация Кеңесінің мәртебесі депутаттық қолсұғылмаушылыққа кепілдік береді. Қашқын мәртебесі белгілі бір саяси, экономикалық және де басқа жеңілдіктерді ұсынады. Ана мәртебесі заң бұзушылық үшін жазалау шарасын анықтауда ескерілуі мүмкін және т.б.

Әлеуметтік конфликтегі *күш* – конфликт тараптарының өз мақсаттарын қарсыластың (оппоненттің) қарсы әрекетіне қарамастан жүзеге асыру мүмкіндігі мен қабілеті. Ол қарсыластыққа тікелей қамтылған, сондай-ақ потенциалды тәсілдер мен ресурстардың барлық жиынтығын қамтиды. Конфликт пайда болу кезеңінде болған жағдайда оның потенциалды субъектілері қарсы тараптың шынайы күші және қоршаған ортаның болжалды шиеленіске қатысты мүмкін болған әсері туралы тек шамамен алғандағы көрініске ғана ие. Тек конфликт басталған сәтте немесе оның даму барысында ғана қарсы тараптардың күші туралы мәлімет толық беріледі.

Қоршаған орта – әлеуметтік конфликт құрылымындағы элементтердің бірі. Ол *физикалық орта* (географиялық, климаттық, экологиялық және басқа да фактордан) мен *әлеуметтік ортадан* (конфликт туындайтын белгілі бір әлеуметтік жағдайдан) тұрады.

2.3. Конфликт объектісі (нысаны)

Конфликттің міндетті элементтерінің бірі – объект, яғни нақты себеп, уәждеме, конфликттің қозғаушы күші болып табылады. Барлық объектілер үш түрге бөлінеді [2, 13].

1. Бөліктерге бөлінбейтін объектілерді біреумен бірге игеру мүмкін емес.

2. Конфликт қатысушылары арасында түрлі мөлшерде бөлінетін объектілер.

3. Конфликт қатысушыларының екеуі де бірге игеретін объектілер. Бұл «алдамшы конфликт» жағдаяты болып табылады.

Нақты бір конфликте объектіні анықтау оңай емес. Конфликттің субъектілері мен қатысушылары өздерінің шынайы және жалған мақсаттарын көздей отырып, өздерін қарсыласуға итермелеген уәждерін білдірмеуі, жасыруы, ауыстыруы мүмкін. Мысалы, саяси күресте конфликт объектісі қоғамдағы шынайы билік болып табылады, алайда саяси қарсыласудың әрбір субъектісі қарсыласу белсенділігінің негізгі себебі өз сайлаушылары үшін мүмкін болған игіліктің барынша жоғары деңгейіне қол жеткізу екендігін дәлелдеуге тырысады.

Объектіні бұрмалау тараптардың біріне маңызды пайда келтіруге және екіншісінің жағдайын маңызды түрде қиындатуға қабілетті болып келеді. Мысалы, егер қорғалушының өзін-өзі қорғау мақсатында қару қолдануға мәжбүр болғандығыны дәлелденсе, біреуді өлтірген адам сот тарапынан ақталуы мүмкін. Конфликт себептері басқалармен алмасқан кезде және басқа да қиын конфликттерде шынайы объектіні табудағы қиындықтар туындайды. Кейде конфликт субъектісінің өзі қарсыласудың негізгі себебін толығымен ұғына алмайды. Мысалы, басшы мен қол астындағы кісінің арасында жағдаят туындауы мүмкін:

1. Басшы қол астындағы кісіні қажетті қайтарыммен жұмыс жасауды қаламайтындығы үшін айыптайды.

2. Қол астындағы кісі басшыны оның жеке өзіне деген біржақты қарым-қатынасы үшін айыптайды.

3. Конфликттің шынайы себебі қол астындағы кісінің өз алдына қойылған міндеттерді орындауы үшін қажетті білім мен қабілетті меңгере алмауы болуы мүмкін.

Негізгі объектіні анықтау кез келген конфликтті сәтті шешудің міндетті шарты болып табылады. Ал керісінше болған жағдайда, ол мәселе өз шешімін таппайды (тұйыққа тірелген жағдаят) немесе толығымен шешілмейді.

Өзін-өзі бақылауға арналған сұрақтар:

1. Әлеуметтік конфликт дегеніміз не?
2. Конфликт құрылымы қандай элементтерден тұрады?
3. «Конфликт субъектісі» және «конфликт қатысушысы» ұғымдарын сипаттаңыз.
4. Конфликттің тура және жанама қатысушыларының айырмашылығын түсіндіріңіз.
5. Пікір білдірушілердің (конфликт субъектілерінің) дәрежесін (ранг) анықтаудың тәсілдерін жазыңыз.
6. «Конфликт тараптары» ұғымын сипаттаңыз.
7. «Конфликт объектісі» ұғымы және конфликт объектісінің үш түрін түсіндіріңіз.

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М., 1995. – С. 90-91, 103.
2. Амелин В.Н. Социология политики. – М., 1992. – С. 149.
3. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! – Новосибирск, 1984. – С. 13, 18.
4. Введение в теорию международного конфликта. – М., 1996. – С. 17, 96.
5. Конфликт и пути его разрешения. – Куйбышев, 1990. – С. 8.

3. Конфликт түрлері, оның даму сатылары және негізгі қызметтері

- 3.1. Әлеуметтік конфликттің негізгі түрлері.
- 3.2. Конфликт дамуының негізгі кезеңдері.
- 3.3. Әлеуметтік конфликт қызметтері.

3.1. Әлеуметтік конфликттің негізгі түрлері

Әлеуметтік конфликтті топтастыру мәселелері бойынша зерттеушілер арасында бірыңғай көзқарас жоқ. Автор конфликттің түрін оны топтастыру негізіне не жататындығына байланысты В.И. Сперанскиймен пікірлестікте анықтау керектігін ұсынады. Егер топтастыру негізіне тараптардың ерекшеліктері алынса, онда конфликтерді былайша бөле аламыз: тұлғааралық, тұлға мен топаралық, топаралық, кіші және ірі әлеуметтік қауымаралық, ұлтаралық және мемлекетаралық. Егер топтастыру негізіне қоғамдық өмірдің салалары алынса, онда саяси, экономикалық, идеологиялық, әлеуметтік, заңгерлік, отбасылық-тұрмыстық, әлеуметтік-мәдени және т.б. конфликтер туралы айта аламыз.

Конфликт мотивациясына байланысты зерттеушілер әлеуметтік конфликттің үш блогын бөліп көрсетеді:

- билік жүргізуші өкілеттілігі мен ұстанымына байланысты туындағын конфликт;
- материалды ресурстарға байланысты;
- маңызды өмірлік ұстанымдардың құндылықтарына байланысты.

Конфликттің қозғалмалы күші мен тіршілік әрекеті саласының тоғыспалы талдауының қызықты схемасын А.Г. Здравомыслов ұсынды [4, 90-91]. Конфликттің қозғалмалы күштерді уәждемесіне байланысты ол қажеттілік, мүдделер мен құндылықтар (1-кестені қараңыз) арқылы белгіледі.

1-кесте

Конфликттің қозғаушы күштері және өмірлік іс-әрекет аясын тоғыспалы талдау

Қозғаушы күштер	Өмірлік іс-әрекет аясы		
	экономика	саясат	рухани өмір
Қажеттіліктер	Ресурстарды қолдану нұсқалары	Өзіндік ұйымдастыру нұсқалары	Адам: рационалды-эмоционалды
Қызығушылықтар	Үлестіру институты	Бөліну интеграциясы	Мәдениет түрі
Құндылықтар	Мемлекет нарығына бағдарлау	Билік, құрал немесе өз қамын ойлаушы ретінде	Жоғары құндылықтар интеграциясы

Келісілмеу типімен қатар конфликт қатысушылары арасындағы өзара қарым-қатынас сипатын ескеретін әлеуметтік конфликт типологиясын В.Н. Амелин (2-кестені қараңыз) ұсынады [5, 149].

2-кесте

Әлеуметтік конфликт типологиясы

Конфликт формасы	Қатысушылар		
	тұлғааралық	топаралық	институционалдық
Рөлдік			
Әкімшілік			
Саяси			

Конфликттің бір түрін қарсыласуға тараптардың әртүрлі деңгейлері қамтуы мүмкін. Мысалы, билік өкілеттілігі, материалды ресурстар немесе құндылық бағдары бойынша шиеленістер адамдардың тұлғааралық, топаралық, мемлекетаралық өзара әрекеті деңгейінде туындауы мүмкін. Қалыптасу және даму үдерісінде шиеленістің бір түрі екіншісіне жүктеліп, бірнеше түрден тұратын қиын шиеленістерді құрайды.

Түрлі тараптар мен түрлі шиеленіс мүдделері бір уақытта өзара әрекет ететін (көмектеседі, қарсы тұрады) қиын шиеленістер де бар. Мұнда бір тарап ынтымақтастықта басқа тараппен, одақта үшіншісімен, қатты шиеленісте төртіншісімен, бейтараптықта бесіншісімен, қарама-қайшылықта алтыншысымен, ал алтыншысы екіншісімен қарама-қайшылықта, т.б. болуы мүмкін.

Әлеуметтік конфликтер қарсы әрекеттің формасы, тәсілі және қарқындылығына байланысты ерікті, еріксіз, барынша жоғары қарқынды және төмен қарқынды, ашық және жабық (жасырын) болып бөлінеді. Болу уақытына байланысты ұзақ мерзімді және жылдам, таралу масштабына байланысты жергілікті және кең масштабты болып бөлінеді.

Конфликт уәжділігін және жағдаятты субъективті түрде қабылдауды ескере отырып шиеленістің түрлерін анықтайды:

- *жалған конфликт*, субъект нақты себеп болмаса да жағдаятты шиеленіс деп қабылдайды;
- *потенциалды конфликт*, шиеленістің пайда болуына нақты негіздеме бар, алайда тараптардың бірі немесе екеуі де қандай да бір себеп негізінде (мысалы, ақпарат жетіспеушілігінен) жағдаятты шиеленіс деп таныған жоқ;
- *шынайы конфликт*, тараптар арасындағы нақты қақтығыс. Өз кезегінде, шынайы конфликтті төмендегідей тармақтарға бөлуге болады:
- *сындарлы* – субъектілер арасындағы нақты қайшылық негізінде туындаған;
- *кездейсоқ* – түсінбеушілік немесе жағдайлардың кездейсоқ тоғысуы бойынша туындаған;
- *аралас* – шынайы себеп жасырын болған кезде, жалған дерек негізінде туындаған. Мысалы, өз біліміне қойылған төмен бағаға наразы студент емтихан алушы оқытушымен қақтығысқа түсу үшін кез келген сылтау іздейді;
- *дұрыс тіркелмеген конфликт* – нағыз айыпкер болып табы-

латын конфликт субъектісі қарсыласудың «сыртында», ал конфликтіге оған қатысы жоқ адамдар тартылған. Мысалы, бір адамды өзі жасамаған қылмысы үшін айыптайды. Егер жіктеменің негізіне тараптардың психикалық жағдайы мен осы жағдайға сәйкес келетін конфликт жағдаятындағы адамдардың мінез-құлқы алынса, онда конфликтерді рационалды және эмоционалды деп бөледі. Конфликт мақсаты мен оның салдарына байланысты конфликтерді жағымды, жағымсыз, құрылымды және құрылымсыз деп бөледі.

3.2. Конфликт дамуының негізгі кезеңдері

Әдетте, әлеуметтік конфликте дамудың төрт кезеңі анықталады:

1. Конфликтіге дейінгі кезең.
2. Конфликтің өзі.
3. Конфликті шешу кезеңі.
4. Конфликтен кейінгі кезең.

Әрбір кезеңді нақтырақ қарастырамыз.

Конфликт алды кезеңі. Конфликт алды кезеңі – бұл белгілі бір қарама-қайшылықтан туындаған конфликтің потенциалды субъектілері арасындағы қарым-қатынастағы қарбаластықтың өсуі. Алайда қарама-қайшылық әрдайым конфликтіге айнала бермейді. Конфликтің потенциалды субъектілері тарапынан сәйкес келмейтін деп танылған қарама-қайшылықтар ғана әлеуметтік қарбаластықтың ушығуына алып келеді.

Әлеуметтік қарбаластық та әрдайым конфликт жаршысы болып табылмайды. Бұл қиын әлеуметтік құбылыс, оның пайда болу себебі түрліше болуы мүмкін. Әлеуметтік қарбаластықтың артуына себепші болатын себептерін атап өтейік:

1. Адамдардың мүдделері, құндылықтары мен қажеттіліктерінің шынайы түрде шектелуі.

2. Қоғамда немесе жеке әлеуметтік қауымдастықта болатын өзгерістерді дәлме-дәл қабылдау.

3. Қандай да бір (шынайы немесе жалған) факт, оқиға туралы дұрыс емес немесе бұрмаланған ақпарат және т.б.

Әлеуметтік қарбаластық, негізінен, адамдардың психологиялық жағдайын білдіреді, конфликт басталғанға дейін жасырын сипатқа ие болады. Бұл кезеңдегі әлеуметтік қарбаластыққа тән көрініске топтық эмоциялар жатады. Оңтайлы қызмет ететін қоғамда әлеуметтік қарбаластықтың анықталған деңгейі – әлеу-

меттік организмнің табиғи қорғаныш және адаптациялық реакциясы. Алайда әлеуметтік қарбаластықтың оңтайлы деңгейінің артуы конфликтіге алып келуі мүмкін.

Шынайы өмірде әлеуметтік қарбаластықтың қалыптасу себептері біріне-бірі жүктелуі немесе бірі екіншісімен ауысуы мүмкін. Мысалы, ресейлік азаматтардың көпшілігінің рынокқа деген жағымсыз қарым-қатынасы, ең алдымен экономикалық қиындықтарға байланысты туындаған, алайда құндылық бағыты ретінде жиі танылады. Және керісінше, құндылық бағдары ереже бойынша экономикалық себептермен түсіндіріледі.

Әлеуметтік конфликте негізгі ұғымдардың бірі *қанағаттанбаушылық* болып табылады. Оқиғаның даму барысы мен іс жағдайына байланысты қанағаттанбаушылықтың жиналуы әлеуметтік қарбаластықтың артуына себепші болады. Мұнда қанағаттанбаушылықтың субъективті-объективті қарым-қатынастан субъективті-субъективті қарым-қатынасқа ауысуы жүзеге асады. Аталған ауысудың мәнінде конфликтің потенциалды субъектісі өзінің қанағаттанбаушылығына себеп болған шынайы айыпкерлерді анықтауы жатыр.

Конфликт алдындағы кезенді шартты түрде дамудың үш сатысында бөліп көрсетуге болады, олар үшін тараптардың өзара қарым-қатынасы негізінде келесі ерекшеліктер тән:

1. Белгілі бір даулы объект бойынша қарама-қайшылықтың қалыптасуы; сенімсіздік пен әлеуметтік қарбаластықтың артуы; бір жақты немесе өзара шағымдарды ұсыну; қарым-қатынас пен ренішті азайту.

2. Өз ниетінің дұрыстығын дәлелдеуге тырысу және даулы мәселелерді «әділ» тәсілдермен шешуді қаламайтындығы үшін қарсыласын айыптау; өзінің жеке стереотиптерімен шектелу; эмоционалды салада қате түсінушілік пен жақтырмаушылықтың пайда болуы.

3. Өзара әрекет ету құрылымының бұзылуы; ортақ айыптаудан қауіп-қатерге көшу; басқыншылдықтың өсуі; «дүшпан образын» қалыптастыру және күреске деген нұсқау.

Осылайша, шиеленістік жағдаят бірте-бірте ашық шиеленіске өтеді. Алайда ол өздігінен ұзақ өмір сүруі және шиеленіске айналмауы мүмкін. Конфликт нақты болуы үшін жанжал қажет.

Инцидент (дау) – тараптардың тікелей қақтығысуына себеп болатын жағдай, формалды сылтау. Мысалы, 28.08.1914 жылы

бір топ босния террористері тарапынан орындалған Сараево қаласындағы австро-венгрлік тақ мұрагері Франц Фердинанд пен оның әйелін өлтіру ісі алғашқы дүниежүзілік соғыстың басталуына формалды түрде сылтау болды. Алайда Антанта мен Германиялық әскери блок арасындағы қарбаластық көп жылдардан бері орын алып келеді.

Инцидент кенеттен болуы мүмкін не конфликттің субъект (субъектілер) тарапынан туындауы және оқиғаның табиғи барысы нәтижесі де болуы мүмкін. Ұсынылатын «бөтен» конфликте өз мүдделерін көздейтін қандай да бір үшінші күш инцидентті дайындайды әрі туындайына негіз болады.

«Внимание: конфликт!» кітабының авторлары Ф.М. Бородин мен Н.М. Коряк қалыптасу сипатына қарай конфликттік жағдайдың төрт түрі мен инциденттің төрт типін атап көрсетті:

1. Объективті мақсатты (мысалы, оқытудың жаңа формалары еніп жатыр, соған сәйкес оқыту құрылымын өзгерту мен оқытушылық құрамды ауыстыру қажеттілігі туындайды).

2. Объективті мақсатты емес (өндіріс дамуының табиғи барысы еңбектің ұйымдарымен қақтығысады).

3. Субъективті мақсатты (адам өз мәселелерін шешу үшін шиеленіске түседі).

4. Субъективті мақсатты емес (екі немесе бірнеше тараптардың мүдделерінің кездейсоқ қақтығысуы); мысалы, сауықтыру орнына бір ғана жолдама, ал үміткерлер бірнеше.

Инцидент конфликттің жаңа сапаға ауысқандығын білдіреді. Қалыптасқан жағдаятта конфликтіге түскен тараптардың мінез-кұлқының үш нұсқасы болуы мүмкін:

1. Тараптар туындаған қарама-қайшылықты реттеуге және ымыраға келуге тырысады.

2. Тараптардың бірі «маңызды ештеңе болмағандай» түр танытады.

3. Инцидент ашық қарама-қайшылықтың басталуына түрткі болады. Қандай да бір нұсқаны таңдау көбінде тараптардың жағдаяттық нұсқауларына (мақсат, эмоционалды бағдарға) байланысты болып келеді.

Конфликттің даму сатылары. Тараптардың ашық қарсыласуының басталуы конфликт тәртібінің нәтижесі болып табылады, мұндағы әрекет қарсы тарапқа даулы объектіні ұстау мақсатына бағытталған немесе оппонентті өз мақсаттарынан бас тартуына

және оларды өзгертуіне мәжбүрлеуге бағытталған. Конфликтологтар конфликт тәртібінің бірнеше формасын атап көрсетеді:

- белсенді-конфликт тәртібі;
- селқос-конфликт тәртібі;
- конфликттік-ымыраға келу тәртібі;
- ымыраға келу тәртібі.

Конфликттік нұсқамаға және тараптардың тәртібіне байланысты конфликт даму логикасына ие болады. Дамып жатқан конфликт тереңдеудің және ұлғаюдың қосымша себептерін жасауға бағыт береді. Әрбір жаңа «күрбан» конфликттің бірте-бірте ұлғаюы үшін «дәлел» болады.

Сондықтан әрбір конфликт өз алдына ерекше болып келеді. Дамудың екінші кезеңінде конфликт дамуының үш негізгі сатысын ерекше атап көрсетуге болады:

1. Конфликттің жасырын жағдайынан тараптардың ашық қақтығысына ауысуы. Күрес шектелген ресурстармен жүргізіледі және жергілікті сипатқа ие болады. Күшке алғаш рет сынама жүргізіледі. Аталған сатыда ашық күресті тоқтату және конфликтті басқа тәсілдермен шешу мүмкіндігі бар.

2. Қарсыласудың әрі қарай бірте-бірте үдеуі. Өз мақсаттарына қол жеткізу және қарсыластың әрекеттерін шектеу үшін тараптардың жаңа ресурстары енгізіледі. Ымыраға келудің барлық мүмкіндіктері дерлік аяқталды. Конфликт басқарылмайтын және болжап болмайтындай күйге енді.

3. Конфликт өзінің шарықтау шегіне жетіп, барлық мүмкін болған күштерді қолдана отырып, жаппай қырғын соғыс формасын қабылдайды. Аталған сатыда дауласқан адамдар конфликттің нақты себептері мен мақсаттарын ұмытып қояды.

Қарсыласудың негізгі мақсаты қарсыласқа барынша максималды апат келтіру болып табылады.

Конфликтті шешу сатысы. Конфликттің созылмалылығы мен қарқындылығы тараптардың мақсаттары мен нұсқамасына, күрес жүргізу ресурстары, әдістері мен тәсілдеріне, қоршаған орта конфликтінің реакциясына, жеңіс пен жеңіліс таңбаларына, келісімге келудің мүмкін болған тәсілдеріне байланысты болып келеді.

Конфликт дамуының белгілі бір кезеңінде қарсыласқан тараптарда өз қарсыластарының мүмкіндіктері туралы көзқарасы маңызды түрде өзгеруі мүмкін. Жаңа өзара қарым-қатынас, күш-

ті орналастыру, нақты жағдаятты ұғынуға негізделген құндылықтарды қайта бағалау кезі келеді. Мұның бәрі конфликт тәртібінің стратегиясы мен тактикасының өзгеруіне түрткі болады. Аталған жағдайда конфликтіге түскен тараптар татуласу жолдарын іздей бастайды. Осы сәттен конфликті аяқтау үдерісі басталады, алайда ол жаңа ушығуға қарсы бола алмайды.

Конфликті шешу кезеңінде оқиға дамуының нұсқалары болуы мүмкін:

- тараптардың бірінің айқын басымдығы оған барынша әлсіз оппонентке конфликті тоқтату бойынша өз шарттарын айтуға мүмкіндік береді;
- тараптардың бірі толығымен жеңгенше күрес жалғаса береді;
- ресурстардың жетіспеушілігі салдарынан күрес ұзаққа созылу сипатына ие болады;
- тараптар ресурстардың әлсіреуін және нақты (потенциалды) жеңімпазды анықтамай тұрып, конфликтте өзара шегінімге жол береді;
- конфликт үшінші күштің ықпалымен тоқтатылуы мүмкін.

Әлеуметтік конфликт оны тоқтатудың нақты шарты пайда болмайынша жалғаса береді. Толығымен ресми мойындалған конфликтте мұндай шарттар қарсыласу басталмай жатып анықталуы мүмкін (аяқтау ережелері белгілі болған ойындағыдай) немесе даму барысында жасалып, бекітілуі мүмкін. Егер конфликт жартылай ғана ресми мойындалған немесе толығымен ресми түрде мойындалмаған болса, оны аяқтаудың қосымша мәселелері туындайды.

Сондай-ақ қарсыластың біреуін немесе екеуін де толығымен құрғатын абсолютті конфликтер бар. Жанжал пәні қаталырақ сипатталса, тараптардың жеңісі мен жеңілісін білдіретін белгілер нақтырақ көрінеді, сол арқылы оны оқшаулаудың мүмкіндіктері көбейеді.

Конфликті аяқтау тәсілдері, негізінен, қатысушыларға әсер ету жолымен немесе конфликт объектісі сипаттамасының өзгерту тәсілімен, болмаса басқа да әдістермен конфликт жағдайының өзінің өзгеруіне бағытталған. Аталған тәсілдердің кейбіреуін қарастырайық:

1. Конфликт объектісін жою.
2. Бір объектіні басқа объектімен ауыстыру.

3. Конфликт қатысушылары тараптарының бірін жою.
4. Тараптардың бірінің ұстанымын өзгерту.
5. Конфликт объектісі мен субъектісінің сипаттамасын өзгерту.
6. Объект туралы жаңа мәлімет алу немесе қосымша жағдай жасау.

7. Қатысушылардың өзара тікелей және жанама әсерін болдырмау.

8. Конфликт қатысушыларының бірегей шешімге келуі немесе кез келген шешіміне бағыну шартымен арбитраға бет бұру.

Конфликтті еріксіз түрде аяқтау тәсілдерінің бірі – мәжбүрлеу. Мысалы, босниялық себртер, мүсылмандар және хорваттар арасындағы әскери конфликт. Бітімгерлік (НАТО, БҰҰ) күштер конфликтіге түскен тараптарды келісім жасау үстеліне отыруға мәжбүрледі десек те болады.

Келіссөздер. Конфликтті аяқтау сатысының қорытындылаушы кезеңі келіссөздер жүргізу мен қол жеткен уағдаластықты заңды түрде рәсімдеуді ұсынады. Тұлғааралық және топаралық конфликттерде келіссөздер нәтижелері ауызша уағдаластық және тараптардың өзара міндеттемелеріне ие болады. Әдетте, келіссөздер үдерісін бастаудың бір шарты уақытша бітімге келу болып табылады. Алайда алдын ала уағдаласу кезеңінде тараптар әскери әрекеттерін тоқтатып қана қоймайды, сондай-ақ келіссөз кезінде өз ұстанымын нығайту үшін конфликттің ушығуына да алып келетін нұсқалар болуы мүмкін.

Келіссөздер конфликтіге түскен тараптардың өзара ымыраны іздеуін ұсынады және мүмкін болған рәсімдерді ұсынады.

Конфликттің бар екендігін мойындау.

1. Тәртіп ережелері мен нормаларын бекіту.
2. Негізгі даулы мәселелерді анықтау («Келіспеушілік хаттамасын» рәсімдеу).
3. Мәселе шешімінің мүмкін болған нұсқаларын зерттеу.
4. Әрбір даулы мәселе бойынша келісім іздеу және конфликтті толығымен реттеу.
5. Барлық қол жеткен келісімдерді құжатпен рәсімдеу.
6. Барлық қабылданған өзара міндеттерді атқару.

Туындаған келіспеушілік пен келісім жүргізетін тараптардың деңгейі бойынша да келіссөздер ерекшеленуі мүмкін. Алайда келіссөздің негізгі рәсімдері (элементтері) өзгеріссіз қала береді.

Гарвард жобасы аясында жасалған, Роджер Фишер және Уильям Юри тарапынан жазылған «Путь к согласию, или переговоры без поражения»/«Келісімге келу немесе залалсыз келіссөздер» атты кітапта баяндалған «принципті келіссөздер» тәсілі төрт пунктке бөлінген.

1. Адамдар. Келіссөз қатысушылары мен келіссөз пәні арасына шектеу қойыңыз.

2. Мүдделер. Үстанымдарға емес мүдделерге назар аударыңыз.

3. Нұсқалар. Шешім қабылдар алдында мүмкіндіктер тобын ерекшеленіз.

4. Критерийлер. Нәтиже қандай да бір объективті ережеге негізделуін талап етіңіз [6, 28].

Келіссөз үдерісі негізіне тараптардың өзара ымыралық шешіміне негізделген компромис (мәміле, ымыра) әдісі немесе туындаған мәселелерді бірлесіп шешуге бағытталған консенсус әдісі алынуы мүмкін [7, 137].

Келіссөз жүргізу тәсілі және оның нәтижелері қарсылас тараптардың арасындағы тек қарым-қатынасқа ғана емес, ол сондай-ақ әрбір тараптың ішкі жағдайына, басқа да шиеленістен тыс факторлар мен жақтастарының қарым-қатынасына да байланысты болып келеді [8, 96].

Конфликтен кейінгі саты. Тараптардың тікелей қарсыласуының аяқталуы әрдайым конфликтің толығымен шешілгендігін білдірмейді. Бейбітшілік келісімін түзген тараптардың қанағаттану немесе қанағаттанбау деңгейі көбінесе төмендегі жағдайларға байланысты болады:

- конфликт кезінде және кейінгі келіссөздерде көзделген мақсатқа жету қаншалықты орындалды;
- күрес қандай тәсілдер мен әдістер арқылы жүргізілген;
- тараптардан айырылу қаншалықты маңызды (адами, материалдық, территориялық және т.б.);
- қандай да бір тараптың жеке адамгершілік сезімінің қысым көру деңгейі қаншалықты жоғары;
- бейбітшілік орнату нәтижесінде тараптардың эмоциялық конфликтісін жою мүмкін болды ма;
- келіссөздер үдерісінің негізіне қандай тәсілдер алынды;
- тараптар мүдделерінің тепе-теңдігі қаншалықты сақталды;

- тараптардың бірі немесе үшінші күш тарапынан ымыра жасалды ма немесе ол шиеленіс шешімін бірге іздеу нәтижесі болып табылды ма;
- конфликт қорытындысына қоршаған ортаның әсері қандай.

Егер қол қойылған бейбітшілік келісімдері тараптардың ойынша олардың мүдделеріне қайшы келіп жатса, қарбаластық сақталып, конфликттің тоқтатылуы уақытша жағдай ретінде қабылданады. Ресурстарды ортақ әлсіреуі нәтижесінде бекітілген бейбітшілік негізгі даулы мәселені шешуге әрдайым қабілетті емес. Тараптар конфликтті толығымен шешілді деп ойлап, сенім мен ынтымақтастық негізінде өз қарым-қатынасын құратын, консенсус негізінде жасалған бейбітшілік барынша мықты болып есептелінеді.

Конфликтті шешудің кез келген нұсқасында бұрынғы қарсыластар арасындағы қарым-қатынаста әлеуметтік қарбаластық белгілі бір уақытқа дейін сақталады. Кейде өзара жағымсыз әсерді жою үшін болып өткен конфликттің барлық қорқынышын сезінбеген жаңа ұрпақ дүниеге келгенше шамамен он жылдықтар қажет болады. Санадан тыс деңгейде бұрынғы қарсыластардың мұндай жағымсыз әсерлері ұрпақтан-ұрпаққа берілуі және кезекті даулы мәселелердің әрбір ушығуы кезінде «қайта көтерілуі» мүмкін.

Конфликттен кейінгі кезең жаңа объективті шындықты көрсетеді: күшті жаңадан жұмсау, қарсыластардың бір-біріне және қоршаған әлеуметтік ортаға деген жаңаша қарым-қатынасы, бұрыннан бар мәселелерге деген жаңаша көзқарас, өз күші мен мүмкіндіктерін жаңадан бағалау.

3.3. Әлеуметтік конфликт қызметтері

Конфликт жағымды және жағымсыз әлеуметтік қызметтерді атқарады. Конфликт салдарын бағалаудың объективті және субъективті түрлері де бар. Мысалы, өндірістік (әлеуметтік-еңбектік) конфликт нәтижесінде мүмкін болған кәсіпорынның қайта құрылуы – дәлелді түрде жағымды құбылыс, алайда кәсіпорыннан штаттың қысқаруы нәтижесінде жұмыстан шығуға мәжбүр болған жұмысшылардың белгілі бір бөлігі тарапынан аталған конфликт жағымсыз деп бағаланады.

Конфликттің жағымды және жағымсыз әсерлері көп жағдайда әлеуметтік жүйеден туындайды. Конфликт қалыпты жағдай бо-

лып саналатын еркін құрылымдалған топтар мен ашық қоғамдарда оны реттеудің түрлі механизмдері бар, конфликт өмірге бейімділікке, динамизмге және ілгері дамуға деген қабілеттілікке негіз болады. Тоталитарлық қоғамда әлеуметтік конфликт мойындалмайды, ал оны шешудің жалғыз механизмі *күшті басу* (мысалы, 1962 жылы Новочеркассктағы жұмысшылар шеруіне қару қолдану) болып табылады. Тұншыққан конфликт дисфункционалды, ескі қайшылықтарды ушықтыру мен жаңасының пайда болуына, қоғамның ыдырауына себепші болады. Шешімін таппаған қайшылықтар жинала береді, ал егер олар конфликт формасында көрініс тапса, ол маңызды әлеуметтік сілкініске алып келеді.

Ашық әлеуметтік құрылымдарға тән *конфликтің кейбір оң қызметтерін* қарастырайық.

1. Конфликт қарама-қайшылықты айқындайды және оның шешімін табады, сол арқылы қоғамдық дамуға негіз болады. Уақытылы айқындалып, шешімін тапқан конфликт ауыр салдарға жетелейтін ірі конфликтің алдын алады.

2. Ашық қоғамда конфликтер топшілік және топаралық қарым-қатынастың ықпалдастығы мен тұрақтылығы қызметін анықтайды, әлеуметтік конфликті төмендетеді.

3. Конфликт байланыстар мен қарым-қатынас қарқындылығын бірнеше рет арттырады, әлеуметтік үдерістерді ынталандырады, қоғамға қарқындылық береді, шығармашылық пен инновацияны ынталандырады, қоғамдық өрлеуге түрткі болады.

4. «Конфликт жағдайында адамдар өздерінің және өздеріне қарсы келетін қызығушылықтарды нақты түсінеді, қоғамдық дамудың объективті мәселелері мен қайшылықтарының бар екендігін толығырақ анықтайды» [9, 52].

5. Конфликт қоршаған әлеуметтік орта және бәсекеге қабілетті құрылымдардың әлеуетінің арақатынасы туралы ақпарат алуға түрткі болады.

6. Сыртқы конфликт топшілік ықпалдастық пен сәйкестендіруге түрткі болады, топтар, ұлттар мен қоғамның бірлігін арттырады, ішкі ресурстарды жұмылдырады. Ол сондай-ақ достар мен жақтастар табуға, дұшпан мен қаскөйлерді анықтауға көмектеседі.

7. Ішкі конфликті (топта, ұйымдарда, қоғамда) төмендегі қызметтерді атқарады:

– күш теңгерімін (сондай-ақ билікті) жасау және қолдау;

- жалпы қабылданған ереже, норма мен құндылықтарды сақтау бойынша әлеуметтік бақылау.
- жаңа әлеуметтік нормалар мен институттарды құру, бұрынғыларын жаңарту;
- индивидтер мен топтардың бейімделуі мен әлеуметтенуі;
- топтардың түзілуі, топтардың нормативті және физикалық шектерін орнату және қолдау;
- топшілік және топаралық қарым-қатынастың тұрақты құрылымына қатысты орнату және қолдау [10, 7];
- топ пен қоғамда формалды емес сатылы лауазымды орнату, сондай-ақ формалды емес көшбасшыларды анықтау.

8. Конфликт қатысушылардың көзқарасын, қызығушылықтары мен мақсаттарын анықтай отырып, туындаған мәселелердің оңтайлы шешімін табуға негіз болады. Ашық әлеуметтік жүйеде конфликт туындаған қарсыластықты уақытылы анықтай және әлеуметтік құрылымды толығымен сақтай отырып, «қауіпсіздендіретін тетік» рөлін атқарады.

Конфликт төмендегі жағдайлар орын алған сәтте келеңсіз қызмет атқарады:

- ретсіздік пен тұрақсыздыққа алып келеді;
- қоғам бейбітшілік пен тәртіпті қамтамасыз ете алмайды;
- күрес күштеу тәсілімен жүргізіледі.
- конфликт нәтижесінде үлкен материалдық және рухани шығын болады;
- адамдар өмірі мен денсаулығына қауіп төнеді.

Көпшілік эмоциялық шиеленістерді және адамдардың әлеуметтік психологиялық тұрғыдан үйлеспейтіндігі нәтижесінде туындайтын конфликтерді жағымсыз деп тануға болады. Қажетті шешімді қабылдауды қиындататын конфликтерді де жағымсыз деп атаймыз. Жағымсыз салдар ұзаққа созылған позитивті конфликтіге ие болуы да мүмкін.

Өзін-өзі бақылауға арналған сұрақтар:

1. Сіз конфликттің қандай түрлерін білесіз?
2. Эмоционалды конфликт ерекшелігі неде?
3. Конфликттің даму сатыларын және тәсілдерін атаңыз.
4. Конфликтті шешудің негізгі тәсілдерін атаңыз.
5. Конфликт институционализациясы дегеніміз не?
6. Әлеуметтік конфликттің негізгі қызметтерін атаңыз.
7. Әлеуметтік конфликт салдары қандай болуы мүмкін?

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М., 1995. – С. 90-91, 103.
2. Козер Л.А. Функции социального конфликта. Социальный конфликт: современные исследования. – М., 1991. – С. 23-25.
3. Амелин В.Н. Социология политики. – М., 1992. – С. 149.
4. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! – Новосибирск, 1984. – С. 13, 18.
5. Введение в теорию международного конфликта. – М., 1996. – С. 17, 96.
6. Конфликт и пути его разрешения. – Куйбышев, 1990. – С. 8.
7. Конфликтные ситуации в трудовых коллективах и методы их разрешения. – Л., 1990. – С. 29-30.
8. Лысихин И.Е. Духовные факторы возникновения и обострения конфликтных ситуаций. Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. – М., 1995. – Вып. 9. – Ч. I. – С. 46.
9. Сперанский В.И. Основные виды конфликтов: проблемы классификации // Социально-политический журнал. – 1995. – № 4. – С. 168.
10. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения: пер. с англ. – М., 1992. – С. 28.

4. Конфликт динамикасы және механизмдері

- 4.1. Конфликтік жағдаят.
- 4.2. Әлеуметтік қысым.
- 4.3. Конфликт қатысушыларының психологиясы.
- 4.4. Конфликттің дамуы.

4.1. Конфликттік жағдаят

Конфликттік жағдаят дегенде әлеуметтік субъектілер арасындағы шынайы тайталасқа объективті түрде негіз болатын жағдайлардың тоғысуын түсінуге болады. Еңбек ұжымдарындағы түрлі конфликттік жағдаяттарды талқылай келе, Ф.М. Бородкин мен Н.М. Коряк [1] ұйымдардағы конфликтерге негіз болатын кейбір себептерді былайша топтастырды:

- ұйымның құрылымдық бөлімшелері арасындағы технологиялық байланыстың айқын еместігі;
- түрліше бұйрықтар беретін бастықтардың көп болуы;
- бір бастықтың қол астындағы адамдарының көп болуы басқарудағы ретсіздікке түрткі болады;
- жауапкершілікті бір-біріне арту жалпы жауапсыздық жағдайына себеп болады;

- бірқатар қызметкерлердің жеке және іскерлік қасиеттерінің төмен болуы.

Мұндай жағдайлар себебінен ұжымда конфликттік жағдаят оңай туындауы мүмкін. Бұл тізімге мекемеде басқару жүйесін қайта ұйымдастыру, штатты қысқарту, еңбек ақысын төлеудегі қиындықтар және т.б. туралы жоғарыдағы органдарға нұсқау беру секілді шиеленістерді тудыратын факторларды қосуға да болады.

Конфликттік жағдаят потенциалды тайталасқа түскен тараптардың еркі мен қалауынан тыс объективті түрде туындайды (мысалы, мекемедегі штаттың қысқаруы) болмаса бір не екі тараптың да себебінен туындауы мүмкін. Сондай-ақ атап өтетін жайт, әрбір жағдаят объективті мазмұнға (шынайы болатын оқиғалармен анықталады) және субъективті мазмұнға ие болады (әр тараптың осы оқиғаларға қандай түсініктеме бергеніне байланысты), соған сәйкес субъект конфликте әрекет ете бастайды.

Конфликттік жағдаяттың субъективті бейнесі істің шынайы жағдайына сәйкес келуі міндетті емес. Жағдаятты қабылдаудағы бұрмалау едәуір маңызды болуы мүмкін. Кей жағдайларда конфликтіге субъектінің екінші бір субъектіні дұрыс түсінбеуі себеп болуы мүмкін. Осыған байланысты мамандар «жартылай түсінікті конфликт» және «жалған конфликт» ұғымдарын ерекшелеп көрсетеді (Л.А. Петровская).

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

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

Кейбір конфликтерде тараптардың бірі жағдаятты бұрмалай немесе қате, ал екіншісі оны барынша адекватты түрде түсіндіреді. Жағдаятты конфликттік деп қабылдап бірінші субъект әрекет ете бастайды, ал конфликттік әрекеттердің адресаты атанған екінші субъектінің жағдаятты конфликттік деп бағалауға көбірек

негіздемесі болады. Дегенмен ол да туындаған мәселенің кездейсоқтығын түсінбесе, толығымен объективті болмайды.

Жағдаятты конфликттік деп бағалаудың өзі негіздеме береді және конфликтті болдырмайтындардың бәрін әрекет етуге міндеттейтіні белгілі. Бұл туындаған конфликтіні және оның болжап болмайтын салдарын уақытылы жоюдың барынша ыңғайлы сәті болып табылады.

Сонымен, конфликттік жағдаят қарапайым, күн сайынғы өмірлік жағдайлардан бірнеше ерекшеліктермен айрықшаланады.

Енді, әдетте, конфликттік жағдаятқа және конфликттің өзіне ілесе жүретін әлеуметтік-психологиялық атмосфераға толығырақ тоқталамыз. Оны шартты түрде әлеуметтік шиеленістік деп атаймыз.

4.2. Әлеуметтік қысым

Әлеуметтік қысым қоғамдық таным және мінез-кұлық жағдайын, шындықты бағалау және қабылдаудың ерекше жағдайын білдіреді. Әдетте, бұл жағдай конфликтіге тән. Әлеуметтік конфликт масштабы, негізінен, конфликт масштабымен салыстыруға келеді. Қоғамдағы тұлғааралық, топаралық, ұлтаралық конфликт туралы немесе жаһандық конфликт туралы сөз қозғауға болады. Орыс тілі сөздігінде конфликт ұғымы қандай да бір қарым-қатынас жағдайының тынышсыз әрі қолайсыздыққа ұшырататын қауіп-қатерімен түсіндіріледі. Құқық, әлеуметтану, психология, әлеуметтік философия бойынша еңбектерді талдай келе, біз әлеуметтік конфликттің қысқа әрі нақты түсініктемесін беруге тырыстық.

Әлеуметтік қысым табиғи немесе әлеуметтік орта қысымынан туындаған және барынша ұзақ уақыт бойы созылатын топтың немесе қоғамның эмоционалды жағдайын толығымен білдіреді. Адамдардың қарапайым жағдайы табиғаттың бақылауға көнбейтін әсерлерінен күрт өзгереді: климаттың өзгеруі, ресурстардың жойылуы, жер сілкінісі, т.б.

Әлеуметтік қысым кез келген қоғамдық құбылыс секілді нақты бір орын, уақыт және жағдайлар үйлесімінде әрекет ететін жалпы алғышарт пен локалды себептерге ие.

Қысымның жалпы алғышарттарына наразылықтың жинақталуына, психологиялық шаршау мен ашуланшақ мінездің артуына, жеке топтар мен индивидтердің агрессияшылдығының өсуіне

алып келетін қажеттіліктер, мүдделер, тұрғындардың барлық жиынын немесе белгілі бір бөлігін әлеуметтік тұрғыдан күту және оларды қамтамасыз ету шаралары арасындағы келіспеушілік жағдаятының тұрақты әрі ұзақ уақыт бойы шешілмеуі жатады.

Басқа сөзбен айтар болсақ, мәселе конфликттік жағдаяттың тұрғындар санасында бейнеленуі туралы болмақ.

Әлеуметтік конфликт кемінде екі түрлі жағдайда туындайды:

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

Екі жағдайда да әлеуметтік конфликт «пат жағдайында», яғни жетілген дағдарыс өз уақытында анықталмай, ал оған қарсы тұру еш жойылмай тұрған кезде туындайды.

Осылайша, әлеуметтік конфликт бұл бір уақытта әлеуметтік дағдарыс және оған ілесетін барлық мүмкін болған конфликтердің құрамдас бөлігі мен көрсеткіші болып табылады.

Конфликт қатысушыларының психологиясы.

Кез келген қоғамда тұлғалық және топтық конфликтер тек сыртқы себептерден (экономикалық, әлеуметтік, мәдени және т.б.) ғана емес, сондай-ақ жеке тұлғалар мен топтардың психологиялық ерекшеліктерінен де туындайды. Сонымен қатар көптеген зерттеушілер конфликттің ішкі және сыртқы (психологиялық) нақты факторларын паритетті, шамалас ретінде қарастыруға бейімді.

Ішкі детерминант/нақты фактор тұлғааралық конфликтерде ерекше маңызға ие, себебі олар тұлғааралық және топаралық конфликтер болып көрінгенімен, оларды өздері туындатады.

Психологтар үшін конфликттік жағдайларды талдау мен оларды реттеу бойынша практикалық шараларды анықтаудағы ең маңыздысы – жоғары конфликтогендікке себеп болатын тұлғалар

мен топтардың мінез-құлқындағы типологиялық психологиялық ерекшеліктерді ашу. Мұндай ерекшеліктер арасынан, ең алдымен талап, өзін-өзі бағалау, тәртіпсіздіктің аса көтеріңкі деңгейін, жоғары доминанттық, өзіне қатысты ескертулерге тым жоғары сезімталдылықты, қоршаған адамдар тарапынан құрметтеу мен таңдануға деген қажеттілікті, ренжуді және т.б. атап өту қажет.

Осы негізде зерттеушілер (нақтырақ айтар болсақ, А.Л. Журавлёв) әлеуметтік өзара әрекеттесудегі тұлғаның екі қарама-қайшы психологиялық типін атап көрсетеді:

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

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

Конфликтік жағдайларды жеңіп шығуда позитивті рөлді ойнайтын тұлғалардың аралық типі де анықталады.

Жеке тұлғаның психологиялық мәселелеріне байланысты ішкі конфликттерді зерттеу үшін әлеуметтанушылар мен психологтар «маргинал адам» және «маргиналдылық» ұғымдарын қолданады. Америкалық ғалым Р. Парк аталған ұғымдарды халықтар арасындағы конфликттерді зерттеу кезінде ғылыми айналымға енгізген.

Екі немесе одан да көп әлеуметтік әлем шекарасындағы адамдарды маргиналды деп атайды. Маргиналды адам белгілері төмендегідей: өзінің жеке қасиеттеріне деген күдік, белгісіз жағдайлардан, кемсіту қатерінен қашуға тырысу, басқа адамдар бар кездегі кеселді ұялшақтық, жалғыздық және шамадан тыс арманшылдық, болашақ туралы тым артық алаңдау және кез келген тәуекелмен басталған істен қорқу, айналасындағылар онымен әділетсіз қарым-қатынаста болатынына сенімділік.

«Маргиналдылық» термині (лат. *marginalis* – шетте орналасқан) қоғамдық даму арқылы екі мәдениет арасында орын алған,

осы аталған екі мәдениеттің өзара әрекет етуіне қатысатын, алайда ешқайсысына да толығымен қосылмайтын жеке тұлғалар немесе адамдар тобының жағдайын білдіреді.

Маргиналдылық, ең алдымен адамдардың көшіп-қонуы кезінде пайда болатындығы байқалған және мигранттар/көшіп-қонушылар ерекше маргиналдар болып табылады. Нәсіларалық және ұлысаралық некеге тұрғандар да маргиналды адамдар болып саналады. Жеке тұлғаның маргиналды типі еуропалық отарлаушылар әсерінен бұрынғы колонияларда/отарларда жиі кездескен. Барлық жағдайларда маргиналды мәдениет әлеуметтік жіктеу және әлеуметтік-демографиялық үдерістерге себепші болған.

Маргиналдылық психикалық конфликт тудыруы және тұлғаның сана-сезімінің күйреуіне алып келуі мүмкін. Сонымен қатар маргиналды психикалық тип шығармашылық мүмкіндіктермен ерекшеленеді, бұл типтегі адамдар көп жағдайда ұлттық қозғалыстардың көшбасшылары, мәдениеттің көрнекті өкілдері және т.б. болады.

Конфликттің дамуы.

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

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

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

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

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

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

2-кезең – өз мүдделерін және өзге тарап тұрғысынан жасалатын сәйкес кедергіні түсіну. Әрине, бұл алдын болуы да немесе бірінші тараптың әрекеттерімен сәйкес келуі де не аталған саты

мүлдем болмауы да мүмкін, сол себептен тараптардың мүдделері сәйкес келіп, кедергілер туындамауы да мүмкін.

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

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

Конфликтінің жасырын кезеңінен ашық конфликтіге ауысу үш ерекшелікпен анықталады:

1. Конфликтінің бар екендігі әрбір қатысушы үшін анық болады. Тараптардың әрқайсысы екінші тарапты «женуге» тырысатын рефлексивті ойындар іске түсуі мүмкін.

2. Әрекеттер бұқаралық ақпарат құралдарын қолдануды, даулы нысанды басып алу, күштеу, қауіп-қатер және т.б. әрекеттерді қамти отырып, практикалық түрге, сыртқы формаға ие.

3. Жасырын кезеңнен шыққан конфликт туралы үшінші тұлғалар, бөгде адамдар хабардар болады, олар конфликтіге әсер етуі мүмкін. Алайда бұл әсердің мүлдем бір мағыналы еместігін ескеру қажет. Жұртшылық, әдетте, «конфликтіні» өшіреді деп ойлаудың қажеті жоқ, керісінше, бір немесе бірнеше тараптардың агрессивті көңіл күйін көтере отырып, оған көмектесуі мүмкін, мысалы бұл жағдай ұлтаралық және отбасылық конфликтілерде көрінеді.

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

Өзін-өзі бақылауға арналған сұрақтар:

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

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! – Новосибирск, 1983. – С. 55-57, 72-80.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие. – М.: Гардарики, 2001. – С. 100-108, 112-124.
3. Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н., Кудрявцев С.В. Введение в теорию конфликта. – М., 1994. – С. 95-112.
4. Динамика социально-психологических явлений в изменяющемся обществе. – М., 1996. – С. 46-47.
5. Иванова В.Ф. Социология и психология конфликтов. – М., 1997.
6. Шибутани Т. Социальная психология. – М., 1969. – С. 475.

5. Тұлғайшілік конфликтер

- 5.1. «Тұлғайшілік конфликт» ұғымы.
- 5.2. Тұлғайшілік конфликтерді шешу тәсілдері.
- 5.3. Психологиялық қорғау.
- 5.4. Тұлғайшілік конфликт салдары.

5.1. «Тұлғайшілік конфликт» ұғымы

Бұрынғы көптеген көрнекті ойшылдардың пікірінше, конфликт адам ішінде болады және адам конфликтті тасымалдаушы болып табылады. Э. Шостром адамның ішкі жай-күйін демократияның екіпартиялық жүйесімен салыстырады. «Біздің әрқайсысымызда екіпартиялық жүйе бар, оның бір бөлігі – билікте, ал екіншісі – адал оппозицияда», – дейді ол [11, 73]. Аталған іштей екіге бөлінушілік патология болып табылмайды, бұл сау организмнің қалыпты жағдайын білдіреді. Алайда оппозиция тек адалдықты (сын, бақылау және т.б.) ғана емес, сонымен қатар ымырасыз күресті, яғни конфликтті білдіреді.

Біз тұлғайшілік конфликтерді қарастырамыз, олардың шешімін табу, алдымен адамның өзіне, оның өзімен және қоршаған ортамен үндестікте, үйлесімде өмір сүре алу қабілетіне байланысты болып келеді. Мұндай конфликтерді «не бар және ненің болғанын қалау арасындағы» конфликтер ретінде шартты түрде белгілеуге болады. Аталған конфликтердің басқа да нұсқалары: «сіз нені қалайсыз және нені қаламайсыздың арасындағы», «сіз кімсіз және кім болғыңыз келетіні арасындағы» және т.б. Тұлғайшілік конфликтер – екі жағымды немесе екі жағымсыз тенденцияның күресі немесе бір субъект психикасындағы жағымды

және жағымсыз тенденциялардың күресі. Тенденция жағымды және жағымсыз сәттерді бір уақытта қамтитын нұсқалар да бар (мысалы, лауазымның көтерілуі ұнамсыз жаңа мекенжайға көшуді білдіреді).

Тұлға – қоғамдық қарым-қатынас, мәдениет және индивидтің биологиялық ерекшеліктері жүйесі себеп болған әлеуметтік маңызы бар ерекшеліктердің тұрақты жүйесі. Тұлғаишілік конфликт екі немесе одан да көп тараптардың өзара әрекетін білдіреді. Бір тұлғада бір уақытта бірнеше өзара бірін-бірі жоққа шығарушы қажеттіліктер, мақсаттар, құндылықтар мен қызығушылықтар болуы мүмкін. Олардың бәрі биологиялық сипатқа ие болса да әлеуметтік тұрғыдан анықталады, себебі олар нақты әлеуметтік қарым-қатынас жүйесімен байланысты. Сондықтан тұлғаишілік конфликт әлеуметтік конфликт болып табылады.

Адамның кез келген әрекеті диалог қатысушысы ретінде өзінің ішінде Өзгемен бірлескен әрекетін және Өзгеге қарама-қайшылығын білдіреді. Алайда конфликт мағынасы бойынша бір-бірін жоққа шығаратын өзара тең тенденциялардың пайда болуына себеп болады.

Шынайы өмірде мүмкін болған нұсқаның бірінің пайдасына, басқа нұсқаны қабыл алмай адам әрдайым таңдау жасауы керек болады. Мысалы, махаббат немесе байлық, отбасы немесе жұмыс, жеке өмір немесе мансап және т.б. Адам өз қажеттіліктерін қанағаттандыруы үшін әрдайым өзіндік «МЕНінің» ішкі күмәнін және қоршаған ортаның сыртқы қарсылығын жеңіп отыруы керек. Егер қандай да бір себептермен мақсатқа жете алмаса, адам фрустрация (психикалық жабырқаушылық, сәтсіздік) және конфликт жағдайына түседі. «Жеке тұлға мен топтың психологиясы» [12, 87-90] кітабының авторлары фрустрацияға себеп болатын төрт жағдаятты атап көрсетті:

- физикалық кедергі (түтқын, қолайсыз күн райы, ақша жоқ);
- қажеттілікті қанағаттандыру үшін объектінің жоқтығы (кофе ішкім келіп тұр, ал дүкен жабық);
- биологиялық шектеулер (ақыл-ой кемістігі және физикалық тұрғыдан кемістігі бар адамдар);
- әлеуметтік жағдайлар.

Фрустрациялық жағдаяттан басқа зерттеушілер психологиялық конфликті де атап көрсетеді. Бұл әртүрлі екі талпыныстың бірін таңдау мәселесі болып табылады:

- қажеттіліктер конфликті (өзі жегісі келіп түр және қонаққа ұсыну да қажет);
- әлеуметтік ереже мен қажеттілік арасындағы конфликт (махаббат және ереже);
- әлеуметтік ережелер конфликті (дуэль және шіркеу);
- құндылықтар конфликті;
- құндылықтар мен ереже арасындағы конфликт;
- құндылық пен қажеттілік арасындағы конфликт және т.б.

Тұлғашілік конфликтінің бірі – *ішкі санасыз конфликт*. Оның негізінде біз ұмытып кеткен, бұрын толығымен шешілмеген кез келген конфликті жағдаят жатыр. Санасыз деңгейде біз бұрын шешімін таппаған мәселелерді қарастырамыз, оларды қайта шешу мақсатында ескі конфликті жағдаятты еріксіз түрде қайта орындаймыз. Санасыз түрде ішкі конфликті қайта жаңғыртуға шешімін таппаған бұрынғы жағдаяттарға ұқсас жағдайлар себеп болады. Мысалы, бір кісіні балалық шағында шұбар бет деп мазақтаған. Есейгенде оның беті қалыпты күйге келді. Алайда әйелі кездейсоқ санасыз түрде күйеуін ескі лақап атымен атады. Күйеуінің қарқынды әрі агрессивті әрекеті нәтижесінде аталған отбасы ажырасты.

Шынайы өмірде тұлғашілік конфликтердің ішкі және сыртқы себептері өзара байланысты болып келеді және оларды ажырату оңай емес. Мысалы, шенеунік заң, бастықтың нұсқауы, жұмыспен келушінің (шағымданушы) өтініші, өз ары мен парасаттылығы арасында таңдау жасауы қажет болады. Осыған тағы қысым жасауды, қауіп-қатерді, бопсаны, уәде мен параны да қосу керек. Қызметтегі мәселелерге отбасылық-тұрмыстық, тұрғын үй мәселесі, қаржы және т.б. мәселелер қосылуы мүмкін.

Сайысқа түсу және тайталастық біздің өміріміздің барлық саласын қамтып жатыр және бірі үшін артықшылық болып табылғаны екіншісі үшін сәтсіздік болуы мүмкін. Дұшпандық конфликт қорқыныш тудырады. Қорқынышқа сәтсіздік, өзін-өзі қадірлеу сезімін жоғалту қатері негіз болуы мүмкін. Нарықтық қарым-қатынас агрессивті-бәсекелестік өзара әрекетті білдіреді. Жарнама біздің қажеттіліктерімізге септігін тигізеді, ал шынайы өмір оны қанағаттандыру жолында кедергі болады. Мұндай жағдайларда адамды қоршаған орта тұлғашілік конфликтердің негізгі қайнар көзі болып табылады.

Бірдей конфликті жағдаятта түрлі адамдар өздерін бірдей ұстамайтындығын байқау қиын емес. Әлеуметтік психология кон-

фликті жағдаяттардағы адамдардың барынша кең таралған төрт түрлі мінез-құлқын бөліп көрсетеді: «Бірінші тип – конфликтінің дамуына себеп болатын агрессивті мінез-құлық; екіншісі – мәмілеге келуге бейім мінез-құлық; үшіншісі бағынуға бейімділігі, яғни қарама-қарсы тараптың шешім қабылдауына байланысты болып келеді; төртінші тип конфликтен кету, бас тартуға бейімділігін анықтайды» [13, 55]. Шынайы өмірде аталған типтердің әрбірі «таза күйінде» кездеспейді, алайда белгілі бір ескертпесі бар көпшілік адамдарды конфликттік мінез-құлықтың қандай да бір типіне жатқызуға болады.

Конфликті адамдарды В.И. Сперанскийдің пікірінше, екі топқа бөліп қарауға болады: конфликтіге түсуші және конфликтогенді. *Бірінші топқа* қазіргі іс жағдайына, басқару тәсіліне, мәселені шешу әдісіне қарсы тұрақты оппоненттер жатады. Оларды тек шындықты іздеу ғана емес, сондай-ақ жеке позициясы да қызықтырмайды. Олармен бір ұжымда жұмыс жасау қиын, алайда аталған әрдайым «негативистер» басқалардың шындықты табудағы белсенділігін арттырады. *Екінші топқа* конфликтогенді тұлғалар жатады. Аталған тұлғалар – шексіз менмен, өзін-өзі жоғары бағалайтын, өзін-өзі жақсы көретін әрі сенімге кіре алатын адамдар. Алайда олар ұзақ достық қарым-қатынас орнатуға және адал еңбек етуге қабілетті емес. Қоршаған ортамен өзара қатынасқа түсіп, аталған адамдар эмоциялық конфликтің тасымалдаушысына айналады.

Тұлғаның ішкі және сыртқы қарама-қайшылығы өзара байланысты. Адамзат психикасы сыртқы қарама-қайшылықты ішкі қайшылыққа немесе керісінше аударуға қабілетті. Мұндағы аударма (трансферт) адамның өзінің ерігінсіз, санасыз түрде жүзеге асады. Сыртқы мәселелерді шешуден жалтаратын адам өзінің ішкі қарама-қайшылығының билігінде қалып қоюы мүмкін. Сыртқы конфликтісіз тәртіпке бейімделген адамдар өздерінің ішкі мәселелеріне беріліп, қарапайым әлеуметтік ортада өзін-өзі дамыта алмайды. Басқалары, керісінше, өздерінің ішкі қарсылығын оңай жеңе алатын, пайда болған сыртқы мәселелерді белсенді түрде шешеді, сол арқылы өмірде маңызды табыстарға жетеді.

Өздерін тағдырдың қожайынымыз (интернал) деп санайтын адамдар да бар, сондай-ақ болып жатқан жағдайлардың себебін іздейтін, ағым бойынша жүзе беретін адамдар да бар (экстернал). Конфликтік жағдаяттарды өздері іздейтін адамдар да бар, осы ар-

қылы белгілі бір қанағаттану сезіміне қол жеткізеді. Жағдайдан шығу жолы болмаған кезде қалыптасқан жағдаяттан конфликт іздейтіндер де бар. Кейбір адамдар өздерін тепе-теңдік қалпынан шығаратын кез келген жайтты елемей, тіпті белгілі шиеленістерді де болдырмауға тырысады.

Мінез-құлықтың бір типі көбінде тұлғаның өзіне байланысты болуы мүмкін, екіншісі қалыптасқан жағдайға байланысты. Алайда мінез-құлықтың барлық типі әрдайым тұлға мен ортаның жемісі болып табылады.

5.2. Тұлғашілік конфликтерді шешу тәсілдері

Тұлғашілік конфликтен шығудың негізгі тәсілдерінің бірі жеке тұлғаның жағдаятын адекватты түрде бағалау болып табылады. Ол жеке тұлғаның өзін-өзі бағалауы мен туындаған мәселелердің қиындығын бағалауды қамтиды. Әлеуметтік психологияда *рефлексия* деген ұғым бар, адамның өзінің жағдаятына сыртқы бақылаушы тұрғысынан қарап, бір уақытта өзін осы жағдаятта сезіну мен басқа адамдар тарапынан қалай қабылданатынын түсінуді білдіреді. Рефлексия адамға өзінің ішкі шиеленіс, қасіреті мен дабылының шынайы себептерін анықтауға, болып жатқан жағдайды дұрыс бағалау мен конфликтен шығудың қисынды тәсілін табуға көмектеседі.

Танымал психотерапевт Максвелл Мольцтің «Мен – бұл Мен немесе Қалайша бақытты болу керек» атты кітабында тұлғалық конфликтерді шешуде адамға көмектесетін бірнеше пайдалы кеңестерді береді. Аталған кеңестердің көпшілігі өзін-өзі талдауға негізделген. Олардың кейбіреуін қарастырып көрелік:

- жеке «Менінің» дұрыс образын жасау. Өзі туралы бар шындықты білу. Шындыққа тіке қарай алу;
- факт туралы түсінікке емес, фактінің өзіне ғана әрекет ету;
- адамдар сен туралы не ойлайтындығына, өзінді қалай бағалайтындығына көп көңіл бөлмеу;
- сыртқы қоздырғыштарға тым эмоционалды түрде әрекет етпеу; оларға деген реакцияны кідірте білу («мен тек ертең уайымдаймын»);
- реніш, өзіне деген аяныш сезімдерін өзінде сақтамау;
- өзінді және өзгені кешіре алу, кешіре білу сауығуға алып келеді;
- өз агрессиянды дұрыс арнаға жұмсай алу.

Артық эмоция үшін қауіпсіздендіретін клапан болуы керек (физикалық жүктемелер, шығармашылық, жаяу серуендеу және т.б.):

- «жел диірмендерімен күреспеу». Қазіргі және осындағы жайттарға ғана эмоционалды түрде әрекет ету;
- «түймедейден түйедей» жасамай, жағдаятты барынша шынайы түрде барлық салдарын ескере отырып бағалау;
- нақты мақсат қою және сол мақсатқа жетуге үздіксіз тырысу; мүмкіндігінше алдына шынайы мақсаттар қою;
- табанды әрі мақсатты түрде әрекет ету, қорғану емес шабуылдау қажет.

Конфликт кезінде адам эмоцияға беріледі де, бұл адамға оңтайлы түрде әрекет етуге кедергі болады. Қажет емес шамадан тыс жүкті көтермеу үшін өз эмоцияларын басқаруды үйрену қажет, оқтын-оқтын реніш, ашу, қорқыныш, өшпенділік, т.б. секілді сезімдерден «тазарып» тұру керек. Ол үшін түрлі амал-тәсілдерді қолдануға болады, мысалы: достардың ортасында сөйлеу, спорттық ойындарға «күшін жұмсау», жалғыз өзі қалғанда долдану (ешкім естімеуі үшін), ескі журналдарды майда бөліктерге бөлу, матрасты жұдырықпен ұру, және т.б. Эмоциялық жүктен босаған соң, адам өз мәселелерін шешу үшін қосымша ресурстарды алады.

Д. Карнеги конфликті жағдаяттарда (күйзелісті жеңу үшін) дүрлікпей, болған жайтты аяқталған факт ретінде қабылдап, барлық эмоцияны жинап тастап әрекет етуді ұсынады. «Менің ойымша, – дейді Д. Карнеги, – мен анық, саналы шешім қабылдаған кезде, мазасыздығымның 50%-ы жойылады; ал 40%-ы, әдетте, мен оны жүзеге асыра бастағанда жойылады.

Мазалаған жайттарды мен төмендегі қағидаттарды орындау арқылы шамамен 90%-ға жеңемін:

1. Мені толғандыратын жағдаятты нақты сипаттау.
2. Жасай алатын мүмкін болған әрекеттерді жазу.
3. Шешім қабылдау.
4. Шешімді тез арада жүзеге асыру» [14, 534].

Егер тұлғааралық конфликтіге негіз болған кедергілерді жеңу мүмкін болмаса, фрустрация жағдайындағы индивид басқа жолдарын табуы мүмкін:

- мақсатқа жету тәсілдерін өзгерту (жаңа жол табу);
- мақсаттарын ауыстыру (қажеттіліктер мен тілектерді орындай алатын балама мақсаттар табу);

- жағдаятты жаңаша бағалау (жаңа ақпаратқа қол жеткізу нәтижесінде мақсатқа деген қызығушылықтан айырылу, мақсаттан дәлелдеу негізінде бас тарту және т.б.).

Санадан өтпеген ішкі конфликтті шешу кезінде ерекше тәсіл керек. Мәселе мынада, мұндай конфликт санадан тыс деңгейде өмір сүреді және оның себептері тіпті конфликт тасымалдаушысының өзіне де түсініксіз болып табылады. Белгілі бір өмірлік жағдайлар адамның жанына батуы, кейбір оқиғалар оның ашуын келтіруі, адамның белгілі бір типтерін жақтырмауы мүмкін. Мұндай конфликтердің себебін, ең алдымен адамның өзінен іздеу керек. Бұл үшін сіздің негативті реакцияңызды тудыратын осы секилді бірнеше жайдайға талдау жасап, бірнеше сұрақ қою керек:

Бұл жағдайда мені ашуландыратын не?

Осы жайтқа мен неге осылай әрекет етемін?

Бұл жағдайда мен өзімді қалай ұстаймын?

Бұл жағдайға ... басқалар неге өзгеше әрекет етеді?

Мен бұған ... қаншалықты адекватты әрекет етемін?

Менің ашулануымның себебі неде?

Мұндай жағдай бұрын менде болды ма?

Өзін жақсырақ түсінуге мүмкіндік беретін сұрақтардың басқа да нұсқалары болуы мүмкін. Егер адам өзінің ішкі конфликтерінің шынайы себептерін түсіне алса, ол ескі мәселелер жүгінен жеңілдеп, кризистік жағдаяттарға адекватты түрде әрекет ететін болады. Егер мұндай мәселелерді өзі шеше алмаса, психотерапевке бару керек.

Тұлғааралық конфликтер мен күйзелістер адамның физикалық және рухани күшін жұмсау үдерісін белсенді етеді. Оны қайта қалпына келтіру және жұмылдыру үшін, сонымен қатар ішкі жоғары конфликті жою үшін түрлі тәсілдер бар: мысалы, йога, медитация, аутотренинг және т.б.

5.3. Психологиялық қорғау

Адамда санасыз деңгейде көптеген қорғаушы механизмдер болады, олар ішкі қобалжушылықты белгілі бір деңгейге дейін жоюға көмектеседі. Олар сондай-ақ туындаған қиындықтарды жеңіп шығуға көмектеседі, мәселенің мүмкін болған шешімдерін ойға салады, жағымсыз жайттардан арылуға мүмкіндік береді, «өзін-өзі құрметтеуін қамтамасыз етеді». Алайда мұның бәрі шындықтан немесе оны бұрмалаудан бас тарту есебінен туындайды.

Бғыстыру – дәлелді ұмыту, санасыз аяға жағымсыз ойларды «ығыстыру».

Рационализация/Оңтайландыру – өз әрекеттерін жеке қадір-қасиеті мен өзін-өзі құрметтеу сезімдері арқылы түсіндіру.

Жекелену – индивид қатысуы керек болған оқиғалардың мүмкін болған салдары туралы ойлаудан бас тарту.

Проекция – басқа біреуге айып тағу; тұлға үшін тиімсіз сезімдер мен импульсті басқа объектілерге тіркеу.

Сублимация – психиканың инстинкті формаларын түрлендіру жолымен индивид пен қоғам үшін барынша жарамды бағытқа өзгерту арқылы қобалжушылықтың алдын алуға болады. Мысалы, энергияны шығармашылыққа, әзілге және т.б. жұмсау.

5.4. Тұлғайшілік конфликт салдары

Тұлғайшілік конфликтер мен фрустрация тұлға және оны қоршаған адамдар үшін жағымсыз және жағымды салдарға ие болуы мүмкін.

Егер конфликттен шығу жолы табылмаса, ішкі қобалжушылық арта береді. Қобалжушылықтың артуы белгілі бір мөлшер шегінен асса (*фрустрацияға төзудің жеке деңгейі*), психологиялық сәтсіздік орын алады, адам жан тепе-теңдігін жоғалтады. Мұндай жағдайда ол туындаған мәселені шеше алмайды. Конфликтінің жағымсыз салдары қолайсыздыққа ұшырататын күйзеліс, жүйкенің тозуы, үрейдің артуы, жалпы психологиялық жабырқаушылық немесе шамадан тыс агрессияшылдықтың негізінде болады және оны конфликтіге еш қатысы жоқ объектілерге бағыттауға болады.

Агрессияның қарама-қарсы жағы *регрессия* – жағымсыз қорғаныш механизмі (жағдаяттан қашу). Регрессия мәселені шешпейді, жағдаят қалады, шешімін таппаған конфликттің барлық энергиясы тұлғаны күйзелтуге бағытталады. Зигмунд Фрейд осы мәселе бойынша былай деген: «Өзін-өзі күйзелтпеу үшін өзгені немесе өзгелерді күйзелту керек» [15, 365]. Соңғы 20 – 25 жылда психологияда *катарсис (рухани тазарту)* идеясы танымал бола бастады, түрлі эрзац-объектілерге (толымсыз жасанды зат, қуыршақтар-қарсыластар, спорттық жарыстарға қатысу немесе көрермен болу, компьютер арқылы виртуалды шындық орнату және т.б.) бағыттау арқылы агрессивті импульстардан құтылу. Жапонияда қоғамдық орындарда күйзелісті жоюға арналған бөлмелер

болады, мұнда адам оңашаланып, аз ақшаға бірнеше арзан тәрелкелерді сындыра алады.

Осылайша, конфликт энергиясының сыртқа бақылаусыз шығуы, сонымен қатар оны жасанды түрде ұстап қалу да тұлға мен қоршаған адамдарға кері әсер етеді. Тұлғашілік конфликтті шешудің барынша тиімді тәсілі тұлғаның адекватты эмоционалды реакциясы болып табылады, *конгруэнттілік* (эмоцияның дәл сәйкес келуі, оны ұғыну мен білдіру). «Конфликт қаншалықты жағымсыз болса да, сыртқа шығарылған жағдайда және конфликт ұғынылады және эмоция адекватты көрініс алады деген шартпен шешілетін болса, оның шындығында жағымсыз салдары төмен болады», – дейді Пол М. Дизель мен Уильям Мак-Кинли Раньян [16, 91].

Конфликт пен фрустрацияның жағымды әсері төмендегідей:

- кедергінің болуы күшті жұмылдыруға және оны жеңу тәсілдерінің пайда болуына септігін тигізеді;
- тұлғашілік конфликт тұлғаның қиын жағдайларға бейімделуі мен жүзеге асыруға және организмнің күйзеліске тұрақтылығын арттыруға септігін тигізеді;
- сәтті шешімін тапқан конфликт мінезді шыңдайды, тұлғаның мінез-құлқында табандылықты қалыптастырады.

Сонымен, тұлғашілік конфликт тұлға мен оны қоршаған адамдар үшін жағымды және жағымсыз салдарға ие болуы мүмкін.

Сондықтан әрбір адам өз күйзелісін басқара алуы керек: өз мәселесін басқа жолдармен шешу мүмкін болмаған жағдайда, оны қажетті жағдайларда ғана пайдалану; конфликтті белсенділікті қажетті бағытта, қажетті уақытта және адекватты мөлшерде қолдану; өзінің «шамадан көп» конфликтілігін басқара алу, өзі үшін және қоршаған орта үшін пайдалы болатын тіршілік әрекетінің басқа да салаларында қолдану. Сонымен қатар конфликтіге арнайы орын арнау (драмаластырмау), конфликтті жағдаяттан белгілі бір пайдаға қол жеткізу.

Өзін-өзі бақылауға арналған сұрақтар:

1. Тұлғашілік конфликт неліктен әлеуметтік болып табылады?
2. «Фрустрация», «күйзеліс» ұғымдарына анықтама беріңіз.
3. Тұлғашілік конфликттің ішкі және сыртқы себептерін атаңыз.
4. Ішкі санасыз конфликт дегеніміз не?
5. Тұлғашілік конфликтерді шешудің негізгі тәсілдерін атаңыз.

6. Рефлексия дегеніміз не? Конфликті шешудегі оның рөлі қандай?
7. Сіз қандай психологиялық қорғау механизмдерін білесіз?

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Данченко Е.А., Титаренко Т.М. Личность: конфликт, гармония. – Киев, 1989. – С. 64, 71.
2. Шугуров М.В. Социальный конфликт и самоосуществление личности. – Саратов, 1994. – С. 15-16.
3. Личность. Внутренний мир и самореализация. – СПб., 1996. – С. 113-114.
4. Мольц М.Я. Я – это Я, или Как стать счастливым: пер. с англ. – СПб., 1992.
5. Робер М.А., Титман Ф. Психология индивида и группы. – М., 1988. – С. 87-90.
6. Фрустрация, конфликт, защита // Вопросы психологии. – 1991. – №6. – С. 71-72, 76-80.

6. Тұлғааралық конфликтер

- 6.1. Тұлғааралық конфликт ұғымы туралы.
- 6.2. Тұлғааралық конфликтердің аяқталу нұсқалары.
- 6.3. Тұлғааралық конфликтердің алдын алу және оларды шешу.

6.1. Тұлғааралық конфликт ұғымы туралы

Тұлғааралық конфликтерді тұлғалардың өзара қарым-қатынас үдерісінде қақтығысуы ретінде қарастыруға болады. Мұндай қақтығыстар түрлі салаларда жүзеге асады (экономикалық, саяси, өндірістік, әлеуметтік-мәдени, тұрмыстық және т.б.). Аталған қақтығыстардың себептері сан алуан (қоғамдық транспорттағы ыңғайлы орыннан мемлекеттік құрылымдағы президенттік креслоға дейін). Басқа да әлеуметтік конфликтегі секілді мұнда объективті және субъективті тұрғыда үйлеспейтін немесе қарама-қайшы келетін мүдделер, қажеттіліктер, нұсқаулар, қабылдаулар, бағалаулар, пікірлер туралы сөз қозғауға болады.

Объективті факторлар конфликттің пайда болуына потенциалды мүмкіндік жасайды. Мысалы, пайда болған бөлімше бастығының бос орны осы орынға үміткер саналатын екі қызметкер арасындағы конфликтіге себеп болады. Конфликтінің потенциалды қатысушылары арасында конфликт басталар алдында туындаған қоғамдық қарым-қатынасты, мысалы, олардың мәртебелік көзқарастарын шартты түрде объективті деп санауға болады.

Тұлғааралық конфликтіде субъективті факторлар тұлғаның жеке ерекшеліктері (әлеуметтік-психологиялық, физиологиялық, дүниетанымдық және т.б.) негізінде туындайды. Бұл факторлар тұлғааралық конфликтінің даму және шешілу қарқыны мен оның салдарын жоғары деңгейде анықтайды.

Тұлғааралық конфликтілер алғаш кездескендер мен бұрыннан араласып жүретін адамдар арасында да туындайды. Екі жағдайда да өзара қарым-қатынас кезінде серіктес немесе оппонентті жеке қабылдай алу маңызды рөл атқарады. Тұлғааралық қабылдау үдерісі қиын құрылымға ие болады. Әлеуметтік психологияда рефлексия психологиясы субъектілердің өзара бейнеленуін сипаттайтын кемінде үш позицияны ұсынады:

- субъектінің өзі, оның шынайы болмысы;
- субъектінің өзі туралы ойы;
- субъект туралы өзгелердің пікірі.

Субъектілердің өзара әрекет етуінде біз де өзге рефлексия субъектісі тарапының үш позициясына иеміз. Нәтижеде субъектілердің бір-бірін өзара екі есе және айна-қатесіз бейнелеуі жүзеге асады (1-сурет).

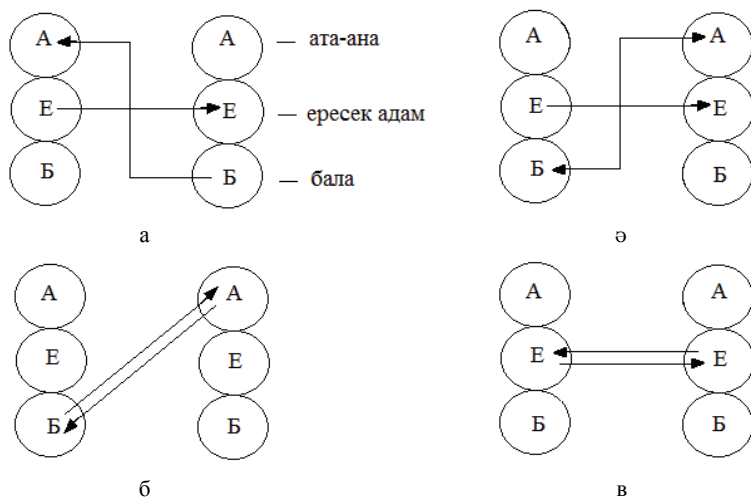


1-сурет

Мазмұны бойынша өзгеше, алайда құрылымы бойынша ұқсас субъектілердің өзара әрекет ету сызбасын америкалық психотерапевт Эрик Берн (2-сурет) ұсынды.

Аталған сызбадағы конфликт негізі өзара әрекет ететін субъектілердің түрлі жағдайлары, ал конфликт «сатқындықта» қиылысатын трансакциялар болып табылады. «А» және «Ә» құрастырымдары конфликті болып табылады. «Б» құрастырымында өзара әрекет ету субъектілерінің бірі басқалардан басым болатыны

анық немесе қамқоршы позициясын иеленеді, ал екіншісі «бала» рөлімен қанағаттанады. Осы құрылымда конфликтер екі субъектінің де өз позициясын міндетті деп қабылдау себебінен туындамайды. Адамдардың қарым-қатынасындағы «в» ($E \rightleftharpoons E$) позициясы өнімді болып келеді. Бұл тең құқылы адамдардың бір-бірінің адамгершілігіне, намысына тимей қарым-қатынас жасауы болып табылады.



2-сурет. Субъектілердің өзара әрекет ету сызбасы

Адамды адекватты түрде қабылдауға қалыптасқан стереотиптер жиі кедергі болады. Мысалы, адамда шенеунік туралы мейірімсіз бюрократ, қағаз басты адам секілді біржақты теріс пікір қалыптасты. Өз кезегінде, шенеунікте өтінушінің, ерекше жеңілдікке лайықсыз жеткендердің жағымсыз бейнесі қалыптасуы да мүмкін. Аталған адамдардың қарым-қатынасында шынайы адамдар емес, белгілі бір әлеуметтік типтердің жеңілдетілген бейнелері ретінде белгілі стереотиптер өзара әрекетке түседі. Ақпарат жетіспеушілігі жағдайында жеке тәжірибені немесе қоғамда, белгілі бір әлеуметтік ортада қабылданған біржақты көзқарастарды қорытындылау ретінде стереотиптер қалыптасады. Стереотипке төмендегі айтылымдар мысал бола алады: «барлық сатушылар...», «барлық ер кісілер...», «барлық әйелдер...» және т.б.

Қалыптасқан, алайда мүмкін жалған болған, өзгенің бейнесі тұлғааралық өзара әрекет ету үдерісін деформациялап, конфликтінің туындауына септігін тигізеді.

Индивидтер арасында келісім табу жолында бір оппоненттің екінші бір оппонент туралы қалыптасқан жағымсыз пікірі кедергі болады. Нұсқау – субъектінің белгілі бір бейнеде әрекет етуге дайындығы, бейімділігі. Бұл субъектінің мінез-құлқы мен психикасын танытудың белгілі бір бағыты, алдағы болатын оқиғаларды қабылдауға дайындығын білдіреді. Ол аталған индивид (топ, құбылыс және т.б.) туралы пікір, пайымдау және өсектің әсерінен қалыптасады. Мысалы, кәсіпкер басқа фирмадағы әріптесімен маңызды іскерлік келісім түзу үшін алдын ала кездесу туралы келісіп қойды. Кездесуге дайындық кезінде үшінші бір тұлғадан ұсынылған серіктестің іскерлік және этикалық қасиеттері туралы жағымсыз пікірлер естіді. Осы пікірлердің негізінде кәсіпкерде жағымсыз нұсқау қалыптасты, нәтижеде кездесу болмауы да мүмкін не күтілген нәтижелерді бермеуі де мүмкін.

Конфликтік жағдайларда жағымсыз нұсқау оппоненттер арасындағы жікке бөлінуді толықтырады және тұлғааралық конфликтерді реттеу мен шешуді қиындатады.

Тұлғааралық конфликтердің көбінде түсінбеушіліктер (бір адамның өзгелерді дұрыс түсінбеуі) себеп болады. Бұл зат, факт, құбылыс және т.б. туралы түрліше көзқарастың пайда болуынан туындайды. «Біз, қоршаған адамдар дәл сол фактілер немесе жағдайларға өзіміз сияқты әрекет етеді деп жиі күтеміз», – дейді Максвелл Мольц. Адам шынайы фактілерге емес, олар туралы өздерінің түсініктеріне орай әрекет ететінін ұмытпаймыз. Адамдардың түсініктері әртүрлі болып келеді, тіпті диаметральді қарама-қарсы және аталған фактіні табиғи құбылыс ретінде қабылдау керек, конфликтіге түспей, өзгелерді түсінуге тырысу керек.

Басқалармен өзара әрекет ете отырып, адам, ең алдымен өзінің жеке мүдделерін қорғайды және бұл әбден дұрыс. Осы кезде туындаған конфликтер мақсаттардың орындалу кедергілеріне әсерін білдіреді. Нақты жеке тұлға үшін конфликт пәні қаншалықты маңызды екендігіне көбінде оның конфликтік нұсқауы байланысты болады, ол ұсынылған конфликтіде белгілі бір бейнеде әрекет ету дайындығын және бейімділікті білдіреді. Ол тараптардың мақсаттарын, үміттерін және эмоциялық бағдарын қамтиды.

Тұлғааралық өзара әрекеттесуде оппоненттердің жеке қасиеттері, олардың жеке өзін-өзі бағалауы, рефлексия, толеранттылықтың жеке шегі, агрессивтілік, мінез-құлық типі, әлеуметтік-мәдени айырмашылықтар және т.б. маңызды рөл атқарады. *Тұлғааралық үйлесімділік* пен *тұлғааралық үйлеспеушілік* ұғымдары бар. Үйлесімділік қарым-қатынас және бірлескен әрекет бойынша серіктестердің өзара бірін-бірі қабылдауын білдіреді. Үйлеспеушілік әлеуметтік нұсқаулар, құндылық бағдары, мүдделер, мінез-құлық, темперамент, психофизикалық реакция, өзара әрекет ететін субъектілердің жеке психологиялық сипаттамалары бойынша сәйкес келмеуі (қарама-қайшы болуы) негізінде серіктестердің өзара бір-бірін қабылдамауын білдіреді.

Тұлғааралық сәйкессіздік эмоционалды конфликтіге (психологиялық қарама-қайшылыққа) себеп болуы мүмкін, ол тұлғааралық тайталастың барынша күрделі және қиын шешілетін формасы болып табылады.

Тұлғааралық конфликттердің дамуында әлеуметтік және әлеуметтік-психологиялық ортаның әсерін де ескеру қажет. Мысалы, ханымдар бар жердегі кавалерлер арасындағы конфликттер ерекше кескілескен әрі ымырасыз болады, себебі мұнда оппоненттердің құрметі мен қадір-қасиеті қарастырылады.

Жеке тұлғалар тек жеке өздерінің ғана мүдделерін қорғай отырып тұлғааралық конфликтілерге түспейді. Олар сонымен қатар жеке топтың, институттың, ұйымның, еңбек ұжымының, қоғамның толығымен мүдделерін қорғауы мүмкін. Мұндай тұлғааралық конфликттерде күресті шиеленістіру және ымыраға келу көп жағдайда өкілдері оппоненттер болып табылатын әлеуметтік топтардың конфликттік нұсқауларымен анықталады.

6.2. Тұлғааралық конфликттердің аяқталу нұсқалары

Мақсаттар мен мүдделердің қайшы келуінен туындайтын тұлғааралық конфликттердің барлық себептерін шартты түрде негізгі үш түрге бөліп көрсетуге болады.

Біріншісі түбегейлі түрде қарсы келуді білдіреді, мұнда бір оппоненттің мақсаттары мен мүдделерін жүзеге асыруға екіншісі оппоненттің мүдделеріне шек қою арқылы қол жеткізуге болады.

Екіншісі адамдар арасындағы тек қарым-қатынас формасын ғана қарастырады, алайда олардың рухани, адамгершілік және материалдық қажеттіліктері мен мүдделеріне шек қоймайды.

Үшіншісі жалған (бұрмаланған) ақпарат немесе оқиғалар мен фактілерді дұрыс түсіндірмеу арқылы туындауы мүмкін болған алдамшы қайшылықтарды білдіреді.

Тұлғааралық конфликтер төмендегідей формаларда жүзеге асады:

- *тайталастық* – басым болуға талпыну;
- *талас* – ортақ мәселелерді шешудің ең жақсы нұсқасын табу бойынша келіспеушілік;
- *дискуссиялар (пікірсайыстар)* – даулы мәселені талқылау.

Конфликт себебі және оппоненттердің конфликттік мінез-құлық тәсілдеріне байланысты тұлғааралық конфликт төмендегідей нәтижеге ие болуы мүмкін:

- туындаған қарама-қайшылықтарды тараптардың бірі байқамаған жағдайда конфликтті шешуден кету/бас тарту;
- қарама-қайшылықтарды басу, яғни тараптардың бірі оған айтылған шағымдармен не келіседі (алайда тек сол мезетте ғана), не өзін ақтауға тырысады;
- ымыра – екі тараптың да өзара шегінімі;
- конфликттің өршуі және конфликтінің көлемді қайшылыққа айналуы;
- конфликтті күшпен жою нұсқасы, мұнда тараптардың бірін немесе екеуін де қарама-қайшылықты аяқтаудың қандай да бір нұсқасын таңдауы үшін күшпен (күш қолдану қосқан-лоқасы арқылы) мәжбүрлеуі.

6.3. Тұлғааралық конфликтердің алдын алу және оларды шешу

Егер конфликттік жағдаят туындаса, бірден «төбелеске аттанбас» бұрын, ұсынылған конфликттегі барлық мүмкін болған «қолдау» мен «қарсылықтарды» ескеріп, бірнеше сұрақ та қою қажет:

Конфликтіге келетіндей қарама-қайшылықтар шынымен бар ма?

Туындаған мәселелерді конфликтіге жеткізбей шешудің басқа жолдары бар ма?

Алдағы конфликте сіз ойдағыдай нәтижелерге қол жеткізетініңізге кепілдік бар ма?

Сіз және сіздің оппонентіңіз үшін жеңіс пен жеңілістің құны қандай болмақ?

Конфликтінің мүмкін болған салдары қандай?

Сізді қоршаған адамдар конфликтіге қалайша әрекет етеді?

Сіздің оппонентіңіз де ұсынылған конфликтіде туындаған конфликттік жағдаятты және оны дамытудың мүмкін болған жолдарын жоғарыда аталған қағидаттар тұрғысынан талдағаны дұрыс. Конфликттік жағдаятты жан-жақты талдау өзара қолайлы шешімдерді табуға септігін тигізеді, тараптардың ашық тайталасының алдын алады, тек бұрынғы оппоненттер арасында қалыпты қарым-қатынасты сақтап қана қоймай, олардың арасында өзара тиімді ынтымақтастықты орнатуға көмектеседі.

Конфликті болдырмаудың тағы бір жолы – сізді ашуландыратын немесе сіз ашуланатын конфликті адамдармен қарым-қатынасқа түсуден аулақ болу қажет. Мінезі қиын адамдардың бірнеше типтері де кездеседі, олармен қарым-қатынас жасау арқылы конфликтіге келуіңіз мүмкін. Аталған типтердің кейбірі төменде берілген:

- агрессивистер, өзгелерді төмендету және егер олар оны тындамаса, өзі ашуланады;
- шағымданушылар, әрдайым бірдене туралы шағымданып жүретіндер, алайда олар мәселені шешу үшін, әдетте, ештеңе жасамайды;
- үндеместер, байсалды және аз сөзді, алайда олардың не ойлағанын және нені қалайтынын білу өте қиынға соғады;
- аса көңгіш, барлығымен келіседі және қолдауға уәде береді, алайда мұндай адамдардың сөздері істерімен сәйкес келмейді;
- мәңгі пессимистер, әрдайым сәтсіздіктерді алдын ала болжайды және бастаған істен ештеңе шықпайды деп ойлайды;
- білгішсінген, басқалардан өзін жоғары, ақылдырақ санайды және өзінің артықшылығын түрліше көрсетуге тырысады;
- жасқаншақ, қателесуден жүрексініп, шешім қабылдауды кешеуілдетеді;
- максималисттер, дәл қазір қажет болмаса да, оның осы мезетте болғанын қалайды;
- жасырын типтілер, ренішін ішке сақтайды және кенеттен оппонентке бас салады;
- зілсіз өтірікшілер, өтірік айту және алдау арқылы өзгелерді адастырады;
- жалған альтруистер (қамқоршылар), жақсылық жасаған тәрізді көрінгенмен, алайда олардан көп нәрсені күтуге болады.

Қандай да бір жағдайлар себебінен мінезі қиын адамдармен қарым-қатынас жасаудан құтылу мүмкін болмаған кезде, өзара әрекеттесу кезінде сәйкес тәсілдер қолдану керек. Аталған тәсілдердің барлығы, Джини Скоттың пікірінше, негізгі қағидаттарға негізделген:

1. Оның қарым-қатынас жасауда қиын екенін ескеріңіз және оның адамның қандай типіне жататынын анықтаңыз.

2. Мұндай адамның, оның көзқарасы, дүниетанымының ықпалына түспеңіз; тыныштық және бейтараптықты сақтауға тырысыңыз.

3. Егер мұндай адаммен қарым-қатынас жасаудан жалтарғыңыз келмесе, онымен сөйлесуге және оның қиындықтарын анықтауға тырысыңыз.

4. Оның жасырын мүдделері мен қажеттіліктерін қамтамасыз етудің тәсілін табуға тырысыңыз.

5. Мінезі қиын адамды қандай да бір типке жатқызу, оны бейтараптандыруға және бақылауға алған соң туындайтын конфликтілерді шешудің ортақ тәсілін қолданыңыз.

Конфликтіні болдырмау тәсілдерінің бірі өзін конфликтік жағдаяттан шеттету болып табылады. Осы тәсілге байланысты сіздің мүдделеріңізді қарастырмайтын және сол мәселені шешуде сіздің қатысуыңыз ештенені шешпейтін болса, онда мәселені шешуден бас тарту қажет. Мысалы, бір адам өте қатты ашулы және эмоционалды түрде мазасызданып тұр делік. Сіз ол адам сізден көмек сұрамаса да, жақсы ниетпен оған көмектескіңіз келеді. Нәтижеде сіз өзге адамның конфликтіне араласып, жағымсыз эмоцияны «бірден шығарудың» объектісіне айналасыз.

Егер тұлғааралық конфликтінің алдын алу мүмкін болмаса, оны реттеу және шешу мәселесі туындайды. Бұл бағыттағы алғашқы қадамдардың бірі индивидтер арасындағы қарама-қайшылықтарды мойындау факті болып табылады. Кейде оппоненттердің бірі мәселенің туындау себептерін толығымен түсінбеген жағдайлар да болады. Конфликтінің екі тарапы да қарама-қайшылықтың бар екенін сезінгенде ашық әңгіме таластың пәнін анықтауға, өзара шағымдардың шекарасын белгілеуге, тараптардың көзқарастарын нақтырақ анықтауға мүмкіндік береді. Мұның бәрі конфликт дамуының келесі кезеңін ашып береді, бұл оны шешудің нұсқаларын бірлесе іздеу болып табылады.

Конфликттік жағдаяттан шығудың жолдарын бірлесе іздеу бір-қатар шарттарды сақтауды көздейді, мысалы:

- конфликтінің шынайы себептерін инциденттен (дау-жанжал) бөлу – қақтығыстың басталуына негіз болған формалды сылтау;
- зейінді жеке эмоцияға емес, туындаған мәселелерге аудару;
- «осында және қазір» қағидаты бойынша әрекет ету, яғни өзге де даулы оқиғалар мен фактілерді еске түсірмей, аталған конфликтінің тікелей себебіне айналған мәселелерді шешу;
- конфликтіні реттеудің мүмкін болған нұсқаларын іздеуге теңдей қатысу жағдайын жасау;
- тек өз атынан сөйлеу; өзгені тыңдай және есіте алу;
- оппонент тұлғасына қатысты құрметпен қарау, қандай да бір тұлғаның қасиеттері туралы емес, нақты фактілер мен оқиғалар туралы айту;
- өзара сенім және ынтымақтастық жағдайын жасау.

Егер тұлғааралық конфликті жағымсыз тенденцияларға ие болса (өзара жақтырмау, реніш, күдік, сенімсіздік, дұшпандық көңіл күй және т.б.), оппоненттер диалог құрғысы келмейді, конфликті реттеудің бірінші кезеңі ретінде тұлғааралық конфликттерді реттеудің жанама тәсілдерін пайдалану керек. Осы тәсілдердің кейбірін қарастырайық.

1. *«Сезімді сыртқа шығару» тәсілі.* Оппонентке өз бойында жинақталғанның бәрін айтуға мүмкіндік береді, сол арқылы конфликт арқылы асқындаған эмоционалды-психологиялық шиеленісті жояды. Сосын адам конфликттік жағдайды реттеудің құрылымдық нұсқасын іздеуге аса бейім бола бастады.

2. *«Тұлғаға қатысты оң қарым-қатынас» тәсілі.* Конфликтіге түскен адам дұрыс болса да не кінәлі болса да әрдайым азап шеккен болып табылады. Оған өзінің ниетін білдіру керек және оның жеке қасиеттеріне қатысты оң сипаттама беру, мысалы: «Сіз ақылды адамсыз және т.б.». Өзіне қатысты айтылған оң бағаны ақтауға тырыса отырып, оппонент конфликті шешудің құрылымдық тәсілін табуға тырысады.

3. *«Авторитарлы үшінші тұлғаның» араласу тәсілі.* Тұлғааралық конфликттегі адам, әдетте, оппонент тарапынан айтылған өзіне қатысты жағымды сөздерді қабылдамайды. Мұндай істе

тек сенімге ие «үшінші» адам ғана көмектесе алады. Осылайша, конфликтіге түскен адам оппонентінің өзі туралы соншалықты жаман пікірде еместігін білетін болады және осы факт мәміле іздеудің бастамасы болады.

4. *«Айқын агрессия» тәсілі.* Ойын формасында үшінші тұлғаның қатысуымен оппоненттерге «ішінде жинақталғанын» айтуға мүмкіндік береді.

5. Жанжалдың мұндай жағдайында төтенше формаларға қол жетпейді және оппоненттерге қатысты шиеленіс төмендейді.

6. *«Оппонентті еріксіз тыңдау» тәсілі.* Конфликтіге түскендерге бір-бірін мұқият тыңдау шартын қояды. Оппонентке жауап беру алдында конфликтіге түскендерге әрқайсысы қарсыласының соңғы ілікпе сөзін нақты қайталауы қажет. Мұны жасау өте қиынға соғады, себебі конфликтіге түскен адам тек өзін ғана тыңдайды. Оппоненттердің бір-біріне деген біржақтылығы айқын болады және олардың қарым-қатынасындағы шиеленісті асқындыру төмендейді.

7. *Ұстанымдармен алмасу.* Конфликтіге түскендерге өз оппонентінің ұстанымы тұрғысынан шағым айтуды ұсынады. Бұл тәсіл оларға өздерінің жеке реніші, мақсаттары мен мүдделері шегінен шығуға және өз оппонентін жақсы түсінуге мүмкіндік береді.

8. *Тайталасқа түскендердің рухани көкжиегін кеңейту.* Бұл конфликтіге түскендерді конфликті субъективті түрде қабылдау шегінен шығару талпынысы болып табылады және жағдаятты толығымен, мүмкін болған барлық салдарымен бірге көруге көмектесу қажет.

Конфликтіні шешуге дайындықтың өзі оны шешу жолындағы маңызды кезең болып табылады. Мұндай дайындық құндылықтарды қайта бағалау нәтижесінде, конфликтіге түскен бір немесе екі тарап та қайшылықтың жалғасуының келешегі жоқ екенін анықтаған кезде туындайды. Осы кезеңде жағдаятқа, оппонентке және өз-өзіне қатысты өзгерістер болады. Сонымен қатар конфликтік нұсқау да өзгереді.

«Мәселені шешуге дайындығының өзі, – Хелен Корнелиус және Шошана Фейрдің пікірінше, – сіздің дұрыс емес әрекетте екеніңізді мүлдем білдірмейді. Бұл өзге тараптың дұрыс еместігін дәлелдеуге деген талпынысыңыздан бас тартқаныңызды білдіреді: сіздің өткенді ұмытып, барлығын қайта бастауға дайын екеніңізді көрсетеді» [17, 127].

Конфликтті сәтті шешу үшін сайып келгенде, екі тарап та оны шешуге деген ниет білдіруі керек. Алайда мұндай ниетті тек бір тарап ғана білдірсе, бұл екінші тараптың қарсы әрекет жасауына көп мүмкіндік береді. Тұлғааралық конфликтіде адамдар өзара реніш, шағымдар және өзге де жағымсыз эмоцияларға толы болады. Конфликтіні шешу үшін алғашқы қадам жасау қиынға соғады: әрбір тарап екінші тараптың бас тартуы керек деп есептейді. Сондықтан да тараптардың бірінің конфликтіні шешуге деген дайындығы конфликтіні толығымен шешуде маңызды рөл атқаруы мүмкін.

Өзін-өзі бақылауға арналған сұрақтар:

1. Тұлғааралық қабылдаудағы рефлексия дегеніміз не?
2. Э. Берн бойынша тұлғааралық қабылдаудағы трансакционалдық талдау дегеніміз не?
3. Тұлғааралық қабылдауда орналастыру мен стереотиптер қандай рөлге ие?
4. Тұлғааралық үйлесімділікке (үйлеспеуге) қандай факторлар әсер етеді?
5. Тұлғааралық конфликттердің аяқталу нұсқаларын атаңыз.
6. «Конфликті шешуге дайын болу» дегеніміз не, ол қалай байқалады?

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Белкин А.С., Жаворонков В.Д., Зимина И.С. Конфликтология: наука о гармонии. – Екатеринбург, 1995. – С. 15.
2. Мольц М. Я – это Я, или Как стать счастливым: пер. с англ. – СПб., 1992. – С. 419-420.
3. Конфликты в коллективе и пути их преодоления. – Л., 1991. – С. 19-21.
4. Психология. Словарь. – М., 1990. – С. 367, 384.

2 - б ө л і м

ӨРТҮРЛІ ОРТАДАҒЫ КОНФЛИКТЕР ЖӘНЕ КОНФЛИКТ ТҮРЛЕРІ

7. Топ және конфликтер

- 7.1. Кіші әлеуметтік топтағы және топаралық өзара байланыстағы конфликтер.
- 7.2. Топтық нормалар.
- 7.3. Топтық конфликт түрлері.
- 7.4. Топтық конфликтінің туындау себептері.

7.1. Кіші әлеуметтік топтағы және топаралық өзара байланыстағы конфликтер

Кіші әлеуметтік топ – бірлескен әрекетпен, ортақ мақсаттармен және мүдделермен біріккен, бір-бірімен өзара тікелей әрекеттегі адамдар тобы. Кіші топтың сандық құрамы екі-үштен бірнеше мыңға дейін өзгеріп тұруы мүмкін, мысалы тікұшақ экипажы, жұмыс бригадасы және т.б.

Кіші әлеуметтік топ үшін төмендегідей ерекше белгілер тән:

- топ мүшелері арасындағы қарым-қатынас табиғилығы;
- ортақ мүдделер, мақсаттар мен бірлескен әрекет;
- еңбек бөлінісі, әрекеттің құрамдас бөлігі және қосымшалылығы;
- қызметтер мен топтық рөлдердің ішкі бөлінуі;
- мінез-құлықтың жалпы нормалары, нұсқаулары, құндылық бағдары мен тәсілдері;
- кеңістікте нақты оқшауландыру және уақыт тұрғысынан тұрақтылығы;
- топ мүшелері арасындағы өзара әрекет етудің белгілі бір тәсілі;
- аталған топқа қатыстылық сезімі, мүшелік;
- өзгелердің пікірі бойынша топтық сәйкестілік.

Бірлестіктердің мақсаттары мен тәсілдеріне байланысты кіші әлеуметтік топтар уақытша және тұрақты, ерікті (ерікті таңдауға негізделген мүшелік) және міндетті (мәжбүрлеуге негізделген мүшелік, мысалы, қамауға алынғандар тобы), ашық және жабық (мысалы, діни секта), формалды және формалды емес деп бөлінеді.

Формалды топтар белгіленген параметрлер бойынша түзіледі: ұйымның белгілі бір құрылымы, қатар сатылы лауазым, құқықтар мен міндеттердің, лауазымдардың болуы, әрекетті реттемелеу, билік пен бағынышты байланыстың белгілі бір тәртібі. Адамдар арасындағы формалды қарым-қатынас, негізінен, жеке қасиеттермен емес, мәртебелік позициялармен анықталады.

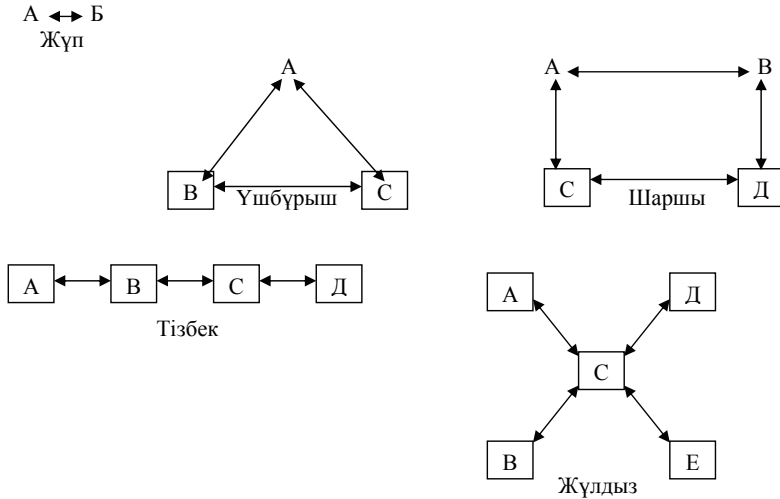
Формалды емес топтар бей-берекет туындайды. Олардың пайда болуының себебіне өзара қажеттіліктер, мүдделер, құндылықтар жатады. Формалды емес топтарда бекітілген мақсаттар мен жетістіктер, мүшелікті нақты реттейтін ережелер жоқ. Қызметтік міндеттер мен рөлдерді бөлу топшілік өзара әрекет ету нәтижесінде бейберекет жүргізіледі және топтың әрбір мүшесінің жеке қасиеттеріне байланысты болып келеді. Топ көшбасшысы еріксіз тандалады.

Формалды емес топтардағы рөлдер әрбір топ мүшесіне бірте-бірте бекітіледі, оларды міндетті түрде орындау қажет. Рөлдерді атқармау немесе «рұқсат етілмеген» қайта бөлу конфликтіге себеп болып, қолайсыздыққа ұшыратады.

Кез келген формалды не формалды емес топтарда көлемі бойынша кішілеу келген бірінші топтар мен шағын топтар түзілуі мүмкін. Бірінші топтардағы өзара әрекет ету үдерісі топ мүшелерінің жеке ерекшеліктеріне, мысалы, сүйкім мен сүйкімсіздік сезімдеріне негізделеді.

Формалды немесе формалды емес топта «таза» қоғамдық қарым-қатынас жоқ. «Сондықтан, Г.М. Андрееваның пікірінше, барлық топтық әрекеттерде олардың қатысушылары екі түрлі рөлде қатысады: әлеуметтік рөлдерді атқарушы және қайталанбас адами тұлға ретінде. Бұл «тұлғааралық рөл» ұғымын тек топтық байланыстар жүйесінде адамның жағдайын тіркеу ретінде енгізуге болады [18, 63]. Осылайша, топтағы қарым-қатынастың формалды құрылымымен қатар бейберекет байланыстар мен артықшылықтардың формалды емес жүйесі туындайды, оның негізінде адамдардың әлеуметтік-психологиялық жеке ерекшеліктері жатыр.

Топ мүшелері қарым-қатынасының формалды емес жүйесіне енетін санына және оның құрылымдық композициясына байланысты құрылымның төмендегідей түрлерін бөліп көрсетеді (3-сурет) [12, 66-67].



3-сурет. Құрылымдық композиция сызбасы

Келтірілген құрылымдық композициялар топшілік байланыстардың нұсқалары мен коммуникативті желілерді толығымен пайдаланбайды. Шынайы өмірде мұндай нұсқалар өте көп кездеседі.

7.2. Топтық нормалар

Топтың қызмет етуі және дамуы ішкі қарым-қатынастың нормалары мен ережелерінсіз жүзеге аспайды. Топтық нормалар өзара әрекет ету үдерісінде кенеттен туындайды және топтағы индивидтердің мінез-құлқын әлеуметтік тұрғыдан реттеу жүйесін көрсетеді. Топтың барлық мүшелерінің құндылықтарын, мақсаттарын, мүдделерін, көзқарастарының жалпылық базасында және ол түзілетін әлеуметтік ортада қалыптасады. Құндылық-нормативті жүйенің қалыптасу үдерісінің өзі күрделі әрі қарама-қайшы болып келеді. Осы үдеріс кезінде топтық нормаларды құптайтындарды табиғи тұрғыда іріктеу мен осы нормаларды мойын-

дамайтындарды «електен өткізу» ісі жүзеге асады. Қалыптасқан топ, ереже бойынша, өзіндік топтық нормалардың нақты жүйесіне ие болады және аталған нормаларды сақтау барлық топ мүшелеріне міндетті болып табылады.

Топ қаншалықты ұйымшыл болса, соншалықты нормалар мен талаптардың орындалуын қадағалайды, оларды бұзған жағдайда конфликт соншалықты шиеленісті болады. Алайда ерекшелігі жоқ ереже болмайды. Бүкіл бір қоғамдағы сияқты топта да адамдар түрлі мәртебелік, құрылымдық-функционалдық және басқа да түрлі көзқарастарға ие. Сондықтан топтың кейбір мүшелері нормаларды бұзғаны үшін жауапкершіліктен құтылып кету мүмкіндігіне ие болса, басқалары өздерінің де, өзгелердің де «күнәсі» үшін жауап беріп, «қасқырдың аузы жесе де қан, жемесе де қан» жағдайына түседі. Индивид үшін топ қаншалықты жағымды болса, топтық мақсаттар оған қаншалықты жақын болса, оның нормалары және талаптарымен индивид соншалықты көбірек санасатын болады.

Топтық ережелер топ үшін өмірлік маңызы бар қызметтерді атқарады:

- мінез-құлықтың біркелкілігін қамтамасыз етеді және әрекеттерді үйлестіруге түрткі болады;
- топ мүшелерінің мінез-құлқын бағыттайды, реттейді, бақылайды және бағалайды;
- топтағы тұрақтылықты сақтау, реттеу және ықпалдастық қызметін атқарады;
- топ мүшелерінің мінез-құлқын алдын ала болжауды қамтамасыз етеді;
- адамды үрей мен екіұштылықтан арылтады;
- әрбір топтың жеке тұлғасын жасайды.

Топтық ережелер топшілік қарым-қатынастың жалғыз ғана реттегіші болып табылмайды. Қызмет ету кезінде топ өз дәстүрін, өз жүйесін және құндылық сатысын, топшілік қарым-қатынастың ерекше тілін қалыптастырады. Мұның бәрі қандай да бір нақты топқа тән белгілі бір субмәдениетті білдіреді.

7.3. Топтық конфликт түрлері

Кез келген әлеуметтік топ – күрделі әлеуметтік, әлеуметтік-психологиялық түзіліс. Мұнда қарым-қатынастың формалды және формалды емес жүйелері бір уақытта қызмет етуі мүмкін.

Өз кезегінде, топтағы формалды емес қарым-қатынас құндылық-нормативті жүйені, мәртебелік құрылымды және тұлғааралық байланыс пен артықшылық жүйесін қамтиды. Мұндай топ өзге топтармен өзара қарым-қатынастың қиын жүйесінде болады. Бейнелі түрде, әлеуметтік топта, су тамшысында сияқты қоғамның барлық алуантүрлілігі бейнеленеді. Сондықтан белгілі бір мөлшерде түрлі конфликтілер туындауы мүмкін. Олардың кейбіреуі төменде берілген:

1. Тұлғашілік конфликт:
 - топаралық мәселелерден туындаған;
 - топшілік конфликтті тудыратын.
2. Тұлғааралық конфликт:
 - құндылықтық-нормативті;
 - мәртебелік;
 - психологиялық үйлеспеушілік.
3. Топ немесе топ мүшелері арасындағы конфликт.
4. Жеке топтағы шағын топтар арасындағы конфликт.
5. Қарым-қатынастың формалды және формалды емес жүйелері арасындағы конфликт.
6. Топаралық конфликтер.

Топтық конфликтілерді жіктеу үдерісін топшілік өзара әрекеттің әлеуметтік уәжінің түрлеріне байланысты қарастыруға да болады. Ч. Макклиток осындай уәждердің алты түрін ерекше атап өтті:

1. Жалпы ұтысты барынша көбейту уәжі (кооперация).
2. Жекеменшік ұтысты барынша көбейту уәжі (жекешілдік).
3. Салыстырмалы ұтысты барынша көбейту уәжі (тайталастық).
4. Өзгенің ұтысын барынша көбейту уәжі (альтруизм/қалтқысыз қамқоршылдық).
5. Өзгенің ұтысын барынша азайту уәжі (агрессия).
6. Жеке және өзгенің ұтысы арасындағы айырмашылықтарды барынша азайту (теңдік).

Жоғарыда аталған әрбір уәж қарама-қайшылықтың өзіндік туындау себептерін, өзінің конфликтік нұсқауын және конфликтік өзара әрекеттің өзіндік тәсілдерін ұсынады.

7.4. Топтық конфликтінің туындау себептері

Топтық конфликтердің негізінде топтағы және топ сыртындағы өзгерістер (өзгерістер талпынысы) жатыр. Мысалы, топтық нормалар мен құндылықтар, топ мүшелері мен құрылымының,

жеке топ мүшелерінің арасындағы өзара әрекет ету тәсілдері мен формаларын өзгерту. Сонымен қатар конфликт осы өзгерістердің себебі мен салдары бола алады, ал өзгерістер қандай да бір мәселелердің туындауына қатысты реакциялар болуы мүмкін.

Топтық нормалардың өзгеруіне (бұрмалануына, сақтамауға) байланысты туындаған топтық конфликтердің кейбір себептерін қарастырып көрейік:

Топтық нормалар топтың қызмет етуінде екі түрлі рөл атқарады. Бір жағынан, олар топтық қызметтің тұрақтылығын және болжау мүмкіндігін қамтамасыз етеді, екінші жағынан, топтың алдағы дамуы үшін кедергі болуы мүмкін. Сондықтан топтық нормаларды арасында өзгертіп тұрудың қажеттілігі туындайды. Мұндай қажеттілік сыртқы және топшілік себептерімен негізделуі мүмкін.

Сыртқы себептер сыртқы ортадағы өзгерістермен және топтық нормаларды өзгерген жағдайларға сәйкес бейімдеу қажеттіліктерімен байланысты. Сыртқы себептер топшілік үдерістер негізінде, мысалы, ортақ қызметтердің мүдделері мен мақсаттарындағы өзгерістермен, көшбасшының, басқару құрылымының, топтың сандық және сапалық құрамының ауысуымен, топ мүшелерінің өздерінің жеке мақсаттарына жету үшін нормаларды өзгерту қалауымен ынталандырылады.

Топтық нормалардың өзгерістері – топшілік қарама-қайшылықтар және конфликтермен тығыз байланысты қиын үдеріс. Тіпті егер топтың көпшілік мүшелері осы өзгерістердің қажеттілігін түсінсе де, топтың жеке мүшелері түрлі себептер негізінде оппозицияға өтуі және топ құрамынан шығуы да мүмкін. Егер топтың жеке мүшелері өзге мүшелердің қолдауынсыз нормаларды өзгерткісі келсе, оны тіпті топтан шығару секілді сәйкес шаралар қолданылады.

Индивидтің топта мүше болуының өзі конфликті болып табылады. Бір жағынан, адам өзінің жеке мақсаттары мен мүдделерін жүзеге асыру үшін басқа адамдарды қажет етеді, екінші жағынан, ол әрдайым өзінің жоспарлары мен тілектеріне сәйкес келмейтін топтық нормалар мен талаптарға бағынуы керек болады. Сондықтан топтық нормаларды бұзу топшілік конфликтердің негізгі себебі болып табылады. Нәтижесінде топ мүшесінің нормалар мен талаптарды бұзуының бірнеше себептерін атап өтуге болады.

1. Индивид өзінің жеке мақсаттары, мүдделері, құндылықтарын қорғай отырып, топ нормаларын әдейі бұзады.

2. Индивид топ нормаларын кездейсоқ немесе аталған нормаларды толығымен меңгермеген жағдайда бұзады.

3. Индивид қандай да бір себептерге байланысты нормада бекітілген талаптарды орындамайды.

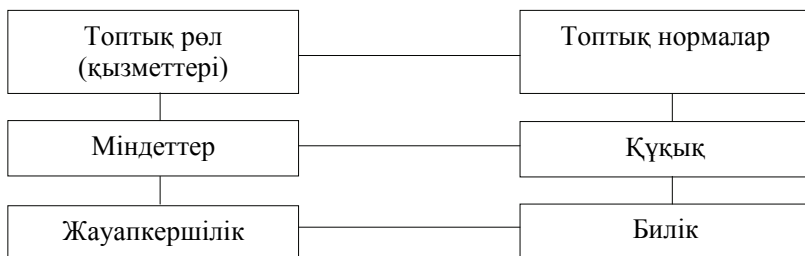
Кейбір себептерді қарастырайық:

- топ индивидке толығымен бағынуы үшін әдейі орындалмас талаптар қояды (мұндай жағдай қылмысты топтарда болады) немесе топты тастап кетуге мәжбүрлейді;
- индивидтің әлеуеті (физикалық, зияткерлік) топтық нормалар мен талаптарды толығымен атқаруға мүмкіндік бермейді (мысалы, альпинистер тобы шыңға шығуға дайындалып жатыр, топтағы бір қатысушының физикалық дайындығы жеткіліксіз);
- сыртқы, индивидке тәуелсіз жағдайлар топтық нормалар мен талаптарды орындауға кедергі болды (мысалы, автомобильдің бұзылуы, авиарейстің кешігуі және т.б.).

Топтық конфликтердің туындауының тағы бір себебі топтағы құрылымдық және мәртебелік өзгерістер болып табылады. Егер топ барынша ұзақ қызмет етсе, топта тұрақты әлеуметтік-психологиялық құрылым туындайды. Формалды емес топтық қарым-қатынастар бірте-бірте нысандандырылады және салыстырмалы тұрғыда қызмет, рөл, норма, құқықтар мен міндеттердің тұрақты жүйесіне ие болады. Топтың әрбір мүшесі топтық өзінің рөлі, мәртебесі және ресурстары арқылы құрылымға «тіркеледі».

Топтық орын өзара байланысты әрі өзара шарттасқан қызмет, тәсіл, құқықтар, міндеттер, жауапкершіліктер мен биліктің қиын құрылымына ие болады.

Топтағы мәртебелік-рөлдік ұстанымдар (үлкен әлеуметтік қауымдастықтағыдай) көлденеңінен сараланған және тігінен бөліктерге бөлінген. Топтың кейбір мүшелері беделді орынға ие, жауапты рөлдерді ойнайды, жоғары мәртебеге ие. Беделі салыстырмалы түрде төмен орындағы топ мүшелері, әдетте, өздерінің мәртебелік-рөлдік ұстанымдарын жақсартуға тырысады. Нәтижеде топшілік мәртебелік-рөлдік конфликтер туындауы мүмкін.



4-сурет. Топтағы құрылымдық орын сызбасы

Мәртебелік-рөлдік өзгерістер сондай-ақ рөлдік конфликтермен анықталады, мұндай конфликтер индивид рөлінің топ нормаларына сәйкес келмеуінен туындайды. Конфликтер көп жағдайда бос орынды жаңадан келген тұлға иеленгенде туындап отырады. Топтағы бейімделу және әлеуметтендіру үдерісі қиын өтеді. *Біріншіден*, жаңадан келген топ мүшесіне қойылатын талаптар жоғары болады. *Екіншіден*, жаңадан келген топ мүшесі, әдетте, топшілік өзара әрекеттесудің жай-жапсарын толығымен білмейді, сол себепті нормалар мен талаптарға әрдайым адекватты түрде әрекет етпейді.

Құрылымдық және мәртебелік-рөлдік өзгерістер топтық мақсаттар мен қызмет түрлерінің өзгеруімен де байланысты болады, ол рөлдер, қызметтер, құқықтар, жауапкершіліктер мен биліктің қайта бөлінуін болжайды. Топ мүшелерінің санының көбеюі мен кемуі топтық орындарды қайта бөлуге және топтық конфликтердің туындау мүмкіндігіне алып келеді.

Тұлға мен топ арасындағы конфликтердің негізінде жатқан бірқатар себептерді ерекшелеп көрсетуге болады:

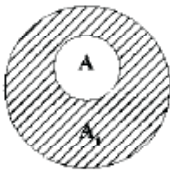
- тұлғаның үміттері топтың күткен үміттеріне қарама-қайшы келеді, мысалы, тұлғаның сапалық сипаттамалары, оның тәртібі топтың күткен үміттеріне сәйкес келмейді немесе топтың өзі тұлғаның үміттерін ақтамайды.
- мақсаттар, құндылықтар, мүдделер, көзқарастар бойынша тұлға мен топ арасындағы қарама-қайшылық;
- топта тұлғаның өз беделін арттыру үшін, сондай-ақ көшбасшы орнына да күресуі;
- көшбасшы мен топ арасындағы конфликт;
- ұйым басшысы мен формалды емес топтың арасындағы конфликт;

– топ қызметіндегі сәтсіздіктің шынайы немесе жалған айыпкерін іздеу және табу.

Топтық ұйымшылдықты сақтау үшін маңызды қауіптілікті шағын топтар арасындағы туындаған конфликтер келтіруі мүмкін. Мұндай конфликт нәтижесінде топ өз көшбасшылары мен өз бағдарламаларының басшылығында екі дүшпандық лагерге бөлінуі мүмкін. Мұндай қарама-қайшылықтың нәтижесінде топтың құлауы мен жаңа топтың түзілу үдерісі жүзеге асуы мүмкін.

Шағын топтар арасында туындаған конфликтер негізінде түрлі себептер жатуы мүмкін. Мысалы, топтағы көшбасшылық үшін күрес, өзіндік мүдделер, құндылықтар, мақсаттар, ресурстарды бөлу мен қайта бөлу және т.б. шағын топтардың түзілуінің өзі жалпы топтық мүдделердің саралануымен, топтық сатылы лауазымда күшті орналастырудағы өзгерістермен, топтың жекелеген мүшелерінің көшбасшының жүргізген «саясатына» қанағаттанбауымен байланысты болып келеді.

Топтағы кез келген өзгерістерді жақтаушылар мен қарсыластар да болады. Өзгерістің жақтаушылары өздерінің мәртебелік-рөлдік ұстанымдарын арттыруға, ал қарсыластар қол жеткен ұстанымдарды қорғауға тырысады. Кез келген позиция топтық және кез келген өзге де әлеуметтік құрылымда топ мүшесі, осы позицияға ие актор тарапынан бақыланатын «белгісіздік аймаққа» әрдайым ие болады (5-сурет).



A – топтық әлеуметтік құрылымдағы (актор) топ мүшесі позициясы
AJ – (актор) топ мүшесі тарапынан бақыланатын «белгісіз аймақ»

5-сурет. «Белгісіздік аймағы» сызбасы

«Белгісіздік аймағы» актор үшін айқын және топ мүшелері үшін белгісіз. Аталған аймақ қаншалықты маңызды болса, актор соншалықты жоғары билікке ие болады және ол аймаққа кіретін өзге де адамдарға соншалықты көп әсер етеді.

Актордың рөлі мен қызметі ереже бойынша, нақты бір адам қатысты «жабдықталады». Өз мақсаттарында формалды қызметті қолдана отырып, акторлар рөл атқара алады.

Топтағы (қоғамдық қауымдастық) кез келген өзгерістер актор тарапынан бақыланатын белгісіздік аймағының азаюына немесе ол өзгелерге айқын болады. Сондықтан қоғамдағы сияқты топта да әрдайым өзгерістер қарсыластары болады, ал өзгерістердің өзі конфликтті білдіреді.

Өзін-өзі бақылауға арналған сұрақтар:

1. Кіші әлеуметтік топқа анықтама беріңіз. Формалды және формалды емес топтардың айырмашылығы неде?
2. Формалды емес топтар қандай ұстанымдар бойынша құрылады?
3. Топтық нормалар қандай қызметтер орындайды?
4. Топшілік өзара әрекеттің әлеуметтік уәжінің түрлерін атаңыз.
5. Топтық конфликттің негізгі түрлерін атаңыз.
6. Топшілік конфликтердің негізгі себептерін атаңыз.

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие. – М.: Гардарики, 2001. – С. 135-148.
2. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты. – М., 1991. – С. 147, 176.
3. Смелзер Н. Социология. – М., 1994. – С. 147.
4. Соломкина М.М. Изменение как социологическая проблема и как системный феномен // Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и политика. – 1998. – №1. – С. 97-98.

8. Қарым-қатынас жүйелері арасындағы конфликтер

- 8.1. Қарым-қатынастың формалды және формалды емес жүйелері арасындағы конфликтер.
- 8.2. Топаралық конфликтер және олардың туындау себептері.
- 8.3. Топтық конфликтінің салдары.

8.1. Қарым-қатынастың формалды және формалды емес жүйелері арасындағы конфликтер

Көптеген формалды емес топтар формалды ұйымның негізінде туындайды (мысалы, цехтің футбол командасы). Алайда формалды емес топ формалды ұйымға ауысуы да мүмкін (мысалы, достар тобы өз фирмасын жасайды). Формалды емес топтың мүшелері қарым-қатынастың формалды және формалды емес екі жүйесінде өзара әрекет етеді. Сонымен қатар формалды функциялар мен формалды емес рөлдер бірін-бірі алмастырып та жа-

тады. Кешегі достар-жақын адамдар ортақ қызметтегі мәселенің туындауына байланысты оппоненттерге, тіпті дұшпандарға айналуы мүмкін, ал алдын ала таныс болмаған адамдар өзара әрекет ету нәтижесінде, іскерлік қарым-қатынас үдерісінде достасуы мүмкін.

Формалды емес топ құрамындағы мүшелеріне байланысты формалды ұйыммен (мысалы, тікүшак экипажы) сәйкес келуі, ұйымның белгілі бір бөлігін құрауы, тіпті ұйым «шегінен» шығуы да мүмкін. Конфликтердің алдын алу және оны шешу үшін барынша сәтті болатын нұсқасы – формалды емес топты және формалды ұйымды бір адам түзсе, ал формалды емес көшбасшы бір уақыттың өзінде ұйымның формалды басшы болып табылады. Мұндай сәтті сәйкестіктің өзі топтағы формалды және формалды емес қарым-қатынасын конфликтсіз қатар өмір сүруіне кепілдік бермейді.

Қарым-қатынастың формалды және формалды емес жүйелері арасындағы қайшылықтар мен конфликтер қарым-қатынастың түрлі жүйелерінде бір адамның алатын мәртебелік-рөлдік (функционалды) позицияларындағы айырмашылық негізінде де туындайды. Мысалы, формалды емес топ көшбасшысы формалды ұйымның қатардағы қызметкері болуы да мүмкін, оның негізінде аталған топ қызмет атқарады, ал ұйымның басшысы формалды емес топтың қатардағы мүшесі болып табылады.

Мұндай жағдайларда формалды емес қарым-қатынастан формалды қарым-қатынасқа ауысуы мүмкін. Тұрақты топтағы қызмет пен рөлді осылайша ауыстыру асқан қайшылықты тудырмайды, тұлғааралық және іскерлік қарым-қатынасты нығайту түрткі болады. Алайда «ұйымдастырушылық-топтық» тұрақсыздық жағдайында бір адамның түрлі мәртебелік-рөлдік позицияларда болуы конфликтіге (тұлғашілік, тұлғааралық және т.б.) негіз болады.

Топ мүшелерінің қарым-қатынастың түрлі жүйелеріндегі (формалды және формалды емес) өзара әрекеті тұлғааралық қабылдауда айырмашылық тудырады. Осылайша, тұлғааралық сәйкестілік қарым-қатынастың іскерлік саласында серіктестің өзара түсінісуін білдірмейді. Эмоциялық сәйкестілік функционалды сәйкестіліктің кепілі бола алмайды. Тұлғааралық сәйкессіздіктің қарым-қатынастың бір жүйесінен екіншісіне ауысуы конфликтінің пайда болуына себеп болады.

Формалды және формалды емес жүйелер арасындағы конфликттің туындауына негіз болған жайт – мақсаттар мен мүдделер.

Формалды және формалды емес топтардың мүдделері (толығымен немесе жартылай) сәйкес келуі мүмкін; параллельді түрде болуы да мүмкін; тіпті сәйкес келмеуі де мүмкін.

Бірге қызмет ететін жүйелердің мүдделері мен мақсаттарының сәйкес болуы ең қиын мәселелердің бірі болып табылады. Егер осы мәселені шеше алмаса, ұйым таратылуы не формалды емес топтың құлауы туралы сөз қозғалуы мүмкін.

Формалды ұйымның (әкімшіліктің) және формалды емес топтың (еңбек ұжымының) мүдделерінің көпшілігі өндіріс және бөлу аясында шоғырланады. Мүдделердің сәйкес келмеуі және конфликтер еңбекті ұйымдастыру және ортақ әрекет нәтижелеріне бір жақты немесе екі жақты көңіл толмаушылық нәтижесі болуы мүмкін. Мысалы, жұмысшылардың біліктілігінің жетіспеушілігі, еңбектің төмен өнімділігі, еңбек және технологиялық тәртіпті сақтамау, өндірісті нашар ұйымдастыру, еңбек ақысымен қанағаттанбау, перспективаның жоқтығы және т.б. (аталған мәселелер «Ұйымдағы конфликт» тарауында қарастырылатын болады).

Формалды және формалды емес жүйелер арасындағы кез келген конфликт өзінің даму аясында формалды емес көшбасшы және ұйым басшысы ретінде дербестендіріледі. Көшбасшы рөлі топтық мүдделерді қорғау мен топтың бірлігін сақтау (нығайту) болып табылады. Формалды басшы көшбасшыға қарағанда, ең алдымен ұйымның мүдделері мен мақсаттарына қол жеткізуге барынша түрткі болады. Сондықтан тіпті қатардағы жұмысшы (формалды емес топ мүшелері) және әкімшілік арасындағы жеке конфликт те жаһандық қақтығысқа айналуы мүмкін. Формалды басшы және формалды емес көшбасшы арасындағы конфликт тек топтық және ұйымдастыру мәселелері бойынша туындауы мүмкін. Бұл басым болу және тұлғалық сәйкессіздік мәселелері себеп болған қарапайым тұлғааралық конфликт болуы мүмкін. Алайда егер топ өз көшбасшысын қолдайтын болса, формалды және формалды емес көшбасшыларының тұлғааралық конфликті толық масштабты болуы мүмкін.

Мұндай жағдайда конфликтерді шешудің төмендегідей нұсқалары туындауы мүмкін:

1. Басшы мен формалды емес көшбасшы арасында келісімді табу, мысалы, әсер ету саласына (формалды және формалды емес) шек қою.

2. Басшы топ мүшелерінің белгілі бір бөлігін өз тарапына тарту үшін формалды емес топ мүшелері арасынан келіспеушілікті табады. Егер осындай нұсқа жүзеге асса, топ екі шағын топтарға бөлінуі мүмкін. Көшбасшы өзгеру жағдайы да әбден мүмкін.

3. Ұйым (бөлімше) бастығын ауыстыру. Бос орынды формалды емес көшбасшы иелену жағдайы да болуы мүмкін.

4. Конфликті әкімшілік тәсілдермен жою. Конфликті осылайша реттеу нұсқасы кезінде барлығын (өз еркімен не мәжбүрлі түрде) немесе формалды емес топтың белгілі бір бөлігін жұмыстан босату үдерісі оның салдарына айналуы мүмкін.

8.2. Топаралық конфликтер және олардың туындау себептері

Топаралық конфликтер – жеке топтардың арасында конфликттік қайшылық туындауына байланысты олардың қақтығысуы. Аталған қайшылықтар түрлі себептер негізінде туындауы мүмкін. Мысалы, шектеулі ресурстар үшін күрес, басымдық таныту үшін тырысу, қажеттіліктерді қамтамасыз ету және т.б. осы қайшылықтардың бәрі конфликтін басқа да түрлеріне тән. Алайда топаралық конфликтердің де өзіне тән ерекшеліктері бар.

Топаралық өзара әрекет ету негізінде әлеуметтік сәйкестік және әлеуметтік салыстыру ұғымдары жатыр. Бұл ұғымдар адамдарды өзіміздің және өзге деп бөлуді, өз тобын (біз тобын) басқа да топтардың (қарсы топтардың) арасынан ерекшелеп көрсетуді көздейді. Салыстыру немесе қарама-қарсы қою арқылы жеке индивидтер өздерін белгілі бір әлеуметтік қауымдастық тұрғысынан теңестіреді және топшілік қарым-қатынастың салыстырмалы түрдегі тұрақтылығын қамтамасыз етеді. Өзін қандай да бір топқа жатқызу «шынымен де мүдделердің қақтығысы және топаралық қарым-қатынастың қандай да бір ұзақ тарихы болған жағдайда сыртқы адамдардың» жағымсыз бейнесін қалыптастырады [19, 58-59].

Әлеуметтік (топтық) сәйкестік феномені төмендегідей негізгі ережелерді қамтиды:

- индивидтің позитивті «МЕН» бейнесін және өзіндік әлеуметтік сәйкестігін сақтауға тырысу;
- топ құрамына енушілік;
- салыстыру қағидаты бойынша топты бағалау;

– жеке өз тобының артықшылығын оң және қарсы топты теріс бағалау.

Осылайша, психологиялық байсалдылықты қамтамасыз ету секілді жағымды қызметпен қатар, әлеуметтік ұйқастық әлеуметтік салыстыру (қарама-қайшы қою) мен қарсы топты кемсітуге жағдай жасайды.

Топішілік конфликтер топаралық байланыстар мен қарым-қатынастардың күшеюіне, сыртқы жаумен күресу үшін топ мүшелерін біріктіруге негіз болады.

Конфликтіге түскен топтар ішкі бірлікті бұзғандарға қарсы төзімсіздігімен ерекшеленеді. Мұндай топтардағы «басқаша көзқарасты» жою үдерісі топ мүшелерінің көпшілігінің қолдауына ие болады.

Топішілік бірлікті сақтау және жеке билікті нығайту үшін топ және ірі әлеуметтік қауымдастықтың көшбасшылары нығайту феноменін жиі қолданады. Көп жағдайда мұндай «саясат» басқарудың авторитарлы жүйесіне ие жабық топтарға тән.

Басқарудың демократиялық тәсілдері бар ашық топтарда топішілік тепе-теңдік конфликтік жағдайлардың көптігімен, оларды шешу тәсілдері мен механизмдерінің саналуандылығымен қолдау табады. «Құрылымдық икемділік жағдайында ішкі әртекті конфликтер белгілі бір бағытта топтың жаһандық жікке бөлінуінің алдын алып отырады» [20, 24].

Қоғамдағы түрлі топтардың өзара әрекеті түрлі негіз бойынша құрастырылуы мүмкін. Топтар бір-біріне қатысты салыстырмалы бейтараптықты сақтауы мүмкін; ортақ қызметте функцияларды бөлу және толықтыру негізінде байланыс орнатады; қызметтің қандай да бір түрінде және белгілі бір балаларында бәсекелесу; бір-бірін жоюға бағытталған тікелей күрес жүргізу.

Нарықтық жағдайда жеке және топтық өмір сүрудің стратегиясы мен тактикасы топаралық бәсекелестік пен ресурс үшін күресті болжайды. Әсіресе бұл күрес ірі әлеуметтік-саяси, экономикалық және әлеуметтік-мәдени өзгерістер кезеңінде шиеленіседі. Сол кезде нормалар, құндылықтар, билікке, жекеменшікке, қағидаттарға деген қарым-қатынас өзгереді. Мұндай кезеңдерде ресурсты бөлу және қайта бөлу үшін топаралық күрес ережесіз «барлығының барлығына қарсы ашық соғысына» айналады.

8.3. *Топтық конфликтінің салдары*

Конфликтік жағдаятқа конфликтің туындау уәждері мен оларды шешу тәсілдері байланысты топтық конфликтер жағымды (құрылымдық), сонымен қатар жағымсыз (құрылымсыздық) салдарға ие. Құрылымдық конфликтерге топтық өзара әрекеттің дамуы мен жетілуіне септігін тигізетін конфликтер жатады. Құрылымсыздық конфликтер топ мүшелері арасындағы өзара қарым-қатынасты нашарлатады және топтың құлауына себепші болады.

Топтық конфликтердің негізгі салдарының кейбірін қарастырайық.

1. Әлеуметтік шиеленісті жою және күштің жаңаша орналасуын бекіту.
2. Топтағы маңызды мәселелерді шешу.
3. Құндылық-нормативті жүйедегі өзгерістер.
4. Топтағы ұйымдастырушылық өзгерістер.
5. Басшының пайда болуы немесе ауысуы.
6. Өзге ойды ұстанушы мүшелерді жою.
7. Топішілік бірлікті күшейту.
8. Айыптыны іздеу.
9. Шағын топтардың құрылуы.
10. Топтың ыдырауы.

Өзін-өзі бақылауға арналған сұрақтар:

1. Топтағы және топтық конфликт арасындағы өзгерістердің өзара байланысы қандай?
2. Формалды және формалды емес қарым-қатынас жүйелерінің арасындағы конфликт туындауының негізгі себептерін атаңыз.
3. Сіз әлеуметтік (топтық) сәйкестік феноменін қалай түсінесіз?
4. Топтық конфликтің негізгі салдарын атаңыз.

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты. – М., 1991. – С. 147, 176.
2. Смельзер Н. Социология. – М., 1994. – С. 147.
3. Соломкина М.М. Изменение как социологическая проблема и как системный феномен // Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и политика. – 1998. – № 1. – С. 97-98.

9. Ұйымдағы конфликт

- 9.1. Ұйымдағы конфликт туралы түсінік.
- 9.2. Конфликт түрлері және олардың пайда болу себептері.
- 9.3. Ұйымның әлеуметтік-мәдени жүйесі.
- 9.4. Ұйымдағы конфликттің салдары.
- 9.5. Ұйымдағы конфликтердің алдын алу.

9.1. Ұйымдағы конфликт туралы түсінік

Ұйымдағы конфликт – ұйым аясындағы немесе ұйымаралық кеңістіктегі бірлескен қызмет субъектілерінің (жеке тұлғалар, топтар, құрылымдар) қақтығысы.

Ұйым – қазіргі қоғам құрылымындағы негізгі бөлімше. Барлық адамдар қандай да бір ұйымға кіреді (өндірістік, қаржылық, коммерциялық, мемлекеттік басқару, ғылыми, білім беру жүйелері, ақпарат құралы, әлеуметтік қамтамасыз ету, қоғамдық және т.б.).

Ұйымның құрылымдық бөлімшесі жабдық, ғимараттар, технологиялар, байланыс пен ережелерді қамтамасыз ететін жүйе, т.б. қамтиды. Алайда кез келген ұйымның негізі адамдар (ұжым) болып табылады, оларсыз ұйымның қызмет етуі мүмкін емес.

Ұйым белгілі бір мақсатқа жету үшін құрылады. Дәл сол *мақсат* адамдарды ұйымға біріктіруге ықпал ететін фактор болып табылады. Ұйым мақсаты мен оның құрамына кіретін жеке тұлғалардың мақсаттарымен сәйкес келуі міндетті емес. Жалпы мақсатқа қол жеткізу қалай болғанда да жеке тұлғаның (мысалы, еңбек ұйымдарында) мақсатына жетуіне мүмкіндік береді және ұйымның әрбір мүшесінің жеке мақсаттары жалпы мақсаттардың орындалуына (мысалы, қоғамдық бірлестіктер) байланысты болып келеді.

Оқу құралының бұл бөлімінде еңбек ұйымдарының ұжым мүшелері арасында туындайтын конфликтер қарастырылады.

Еңбек ұжымы – белгілі бір мақсаттарға (өнім өндірісі, ғимараттың жөнделуі, ғылыми ізденістер және т.б.) қол жеткізу үшін ортақ қызметпен біріккен адамдардың формалды қауымдастығы. Сондай-ақ ұжымның формалды параметрлері (құрылымы, сапалы және сандық құрамы, билік пен сатылы дәреженің қарым-қатынасы, тік және көлденең байланыстар, мінез-құлықтың ережелері мен қағидалары және т.б.) ұйымның ерекшелігі және параметрлерінен туындайды.

9.2. Конфликт түрлері және олардың пайда болу себептері

Ұйым – көптеген элементтердің, сан алуан тік және көлденең байланыстардың, билік пен сатылы дәреже қатынасының қиын жүйесі. Сондықтан мұнда түрлі конфликтер туындайды. Мысалы, тік, көлденең, еңбектік, тұрмыстық, топаралық, тұлғааралық, рөлдік, позициялық, ашық, жабық, конструктивті, деструктивті және т.б.

Конфликтердің пайда болу себептеріне қызметтің мақсаттары, құндылықтары, мүдделері, тәсілдері туралы түрлі көзқарастарға байланысты қайшылықтар жатады. Ұйымдастырушылық-еңбектік конфликтердің барлық себептерін *объективті* және *субъективті* деп бөлуге болады. Объективті себептер негізінде ұйымның объективті кемшіліктері (еңбектің бұрыс ұйымдастырылуы, әлсіз материалдық-техникалық база, қаржыландырудың кемшілігі және т.б.) жатыр. Субъективті себептер негізінде ұйым мүшелерінің субъективті ерекшеліктері мен жағдайы жатыр.

Конфликт түрлері мен оны тудыратын себептердің саналуандығы еңбек ұйымында параллельді түрде қарым-қатынастың бірнеше жүйесі қызмет етеді. Мысалы:

- ұйымдастырушылық-технологиялық;
- әлеуметтік-экономикалық;
- әкімшілік-басқару;
- формалды емес;
- әлеуметтік-психологиялық;
- әлеуметтік-мәдени.

Сондықтан еңбек ұжымының мүшелері бірден бірнеше қарым-қатынас жүйесінде өзара әрекет етуі мүмкін. Сол себепті ұйымда пайда болған конфликтерді функционалды жүйелер типі бойынша жіктеуге болады.

1. Ұйымдастырушылық-технологиялық конфликтер.

«А.И. Пригожиннің пікірі бойынша, формалды ұйымның ең басты қызметі адамдардың қоғамдық еңбектің мақсаттарымен, тәсілдерімен байланысында жатыр» [21, 99]. Мұндай құраманың маңызды механизмдерінің біріне (еңбек уәжінің жүйесімен қатар) формалды қарым-қатынастары мен ережелерінің жүйесі жатады. Осы жүйенің параметрлері көптеген факторларға байланысты болып келеді. Мысалы, ұйым жұмысының режимі, өндіріс технологиясы, басқару құрылымы, жұмыс күшінің сапасы мен саны, машиналар мен құрылғылардың жағдайы, материалдар мен

шикізаттың болуы, өндірілетін өнімге деген сұраныс пен ұсыныс жағдайы, т.б.

Ұйымдағы ұйымдастырушылық-технологиялық конфликтер, бір жағынан, формалды ұйымдастырушылық бастамалардың келісілмеуі нәтижесінде туындайды. Мысалы, еңбек ұжымы мен ұйым басшылығының алдын ала келісілген және қабылданған ережелер мен нормалардың (еңбек режимінің және өндіріс технологиясының өзгеруі, шикізат пен материалдың кеш жеткізілуі, жұмыс орындарының қанағаттанғысыз жағдайы, қауіпсіздік техникасы мен жеке гигиена ережелерін сақтауға қажетті тәсілдердің жоқтығы және т.б.) бұзылуы нәтижесінде туындайды. Екінші жағынан, еңбек ұжымы мүшелерінің шынайы мінез-құлқы (қыдырымпаздық, кешігу, жұмыс графигінің бұзылуы, технологиялық қағидаларды сақтамау, персонал айыбынан аспапта ақаудың болуы, қауіпсіздік техникасы ережесін сақтамау, жоспарлы тапсырмаларды атқармау) нәтижесінде пайда болады.

Ұйымдастырушылық-технологиялық жүйеге ұстанымдық конфликтер тән. Олардың пайда болуы рөлдік, функционалдық, кәсіби ұстанымдардың қарама-қайшылығымен ерекшеленеді. Мысалы, жұмысшылардың (бөлімше, топтардың) бір бөлігі ұйымдағы инновациялық өзгерістерге қызығады, ал екіншісі өндірістік қарым-қатынасқа бағынады. Позициялық конфликтер түрлі қызмет өкілдерінің атқарушыға ұсынған талаптарының сәйкес келмеуінен туындайды. Позициялыққа сонымен қатар жеке тұлғалар мен топтардың бір-біріне өзара бағыныштылығы түрткі болған конфликтер де жатады.

Ұйымдастырушылық-технологиялық жүйедегі конфликтіге жұмыс орындарының теңгерімсіздігі де себеп болуы мүмкін. Бұл жеке жұмысшылар немесе бүтін бір бөлімшеге жүктелген міндеттер, қызметтер және жауапкершілік сәйкес тәсілдер, құқықтар мен билік өкілеттілігі арқылы қамтамасыз етілмесе жүзеге асады.

Сонымен, ұйымдастырушылық-технологиялық (өндірістік) конфликтердің туындауының басты себептерінің біріне еңбекті ұйымдастыру мен басқарудың төменгі деңгейі жатады, оның объективті де, субъективті де негіздемесі болуы мүмкін. Объективті негіздемелер ұйымның функционалды құрылымының өзінде немесе оның басқару жүйесінде (мысалы, функция мен дисфункция (әрекетсіздік) арасындағы құрылымдық қарама-қайшылықтар) қалануы мүмкін, ал субъективті негіздемелер ұйым

мүшелері (басқарылатын және басқаратын) тарапынан қосылуы мүмкін.

2. *Ұйымның әлеуметтік-экономикалық жүйесіндегі конфликт.*

Еңбек ұйымының экономикалық жүйесі жалпы ұйымдастырушылық мақсаттардың әрбір мүше мақсаттарымен қатар қолданудың негізгі механизмі болып табылады. Ұйым мақсаттарына қол жеткізуде өз үлесін қоса отырып, жеке тұлға, ең алдымен өз мақсаттарын, алғашқы болып әлеуметтік-экономикалық мақсаттарын көздейді. Ұйым бөлімшелері мен еңбек ұжымының жекелеген мүшелері арасында ресурс пен қаражатты үлестіру көп жағдайда қолайсыздыққа ұшырататын конфликтердің туындауымен байланысты.

Осындай конфликтердің кейбір себептерін қарастырайық.

1. Атқарылған еңбектің ақысын кешіктіру немесе төлему.
2. Өндеу нормасын арттыру немесе еңбек ақы тарифін төмендету.
3. Ұйым мүшелері және олардың отбасыларының өмірлік қажеттіліктерін қамтамасыз ете алмайтын төменгі еңбекақы.
4. Ынталандырудың жетілдірілмеген жүйесі. Еңбек төлемі қоры мен материалдық игіліктерді әділетсіз бөлу.
5. Еңбек ұжымы мүшелерінің әлеуметтік-экономикалық жағдайының төмендеуіне алып келетін қаржылық-экономикалық қызметтегі ұйым басшылығы тарапынан орын алған айқын бұрмалаушылықтар мен жаңсақтықтар.
6. Бөлімшелер арасында ресурстар мен қаражатты үлестірудегі теңгерімсіздік.
7. Еңбек төлемі қоры мен даму қоры арасында ресурстар мен қаражатты үлестірудегі теңгерімсіздік (еңбек нәтижесін иемдену бойынша конфликт).

Экономикалық салада конфликтер тудыратын жоғарыда келтірілген себептердің ішіндегі ең соңғысы ұйым басшылары (мемлекеттік кәсіпорындарының жұмыс берушілері, меншік иелері, әкімшілігі) мен жалдамалы жұмысшылар арасындағы негізгі қарама-қайшылықты түсіну үшін түбегейлі мәнге ие. Соңғылары еңбек қызметі кезіндегі түсімді үлестіру мен тұтыну мақсаттарында толығымен қолдануға тырысса, ал жұмыс берушілер жинақтаушы қордың (мүмкін, өз пайдасының) артуын және өндірістің кеңеюін (қайта құрылуын) көздейді.

3. Әкімшілік-басқару жүйесіндегі конфликтер.

Ұйымның әкімшілік-басқару жүйесі, негізінен, конфликтерді басқарудың маңызды механизмдерінің бірі болып табылады, олар ішкі (ұйым ішіндегі басқарушылар мен басқарылатындар, бөлімшелер, топтар, жеке тұлғалар арасында, т.б.) және сыртқы (өндірушілер мен тұтынушылар, шикізатты жеткізушілер мен тапсырыс берушілер арасында және т.б.) болуы мүмкін. Ішкі конфликтердің туындауы, шешімі және салдары қандай да бір деңгейде ұйымды басқару тәсілдеріне байланысты болып келеді. Басқарудың негізгі екі түрі бар: авторитарлық (өктемшіл) және демократиялық. Бірінші түрі барлық өндірістік қарым-қатынастардың нысандандырылуын көздейді, екіншісі өзін-өзі ұйымдастыру мен өзін-өзі (сондай-ақ конфликтерді де) реттеу үшін кеңірек кеңістік береді. Басқару түрі көп жағдайда ұйымның өзінің типіне және оның мақсаттарына (көлемі, құрылымы, технологиялық үдерісіне және т.б.), басқарушылардың да және басқарылатындардың да әлеуметтік-мәдени ерекшеліктеріне және сыртқы жағдайларға байланысты болып келеді.

Әлеуметтік ұйымдарды басқару – тек конфликтерді басқарып қана қоймай, сондай-ақ олардың пайда болуына түрткі болатын айтарлықтай қарама-қайшы үдеріс. Төмендегі конфликтердің түрлері әкімшілік-басқару жүйесінің қызметімен тікелей байланысты:

1. Әкімшілік-басқару аппаратындағы ішкі конфликтер.
2. Орталық әкімшілік пен жеке бөлімшелердің (жеке жұмысшылар) басшылары арасындағы конфликтер.
3. Әкімшілік пен кәсіподақ арасындағы конфликтер.
4. Әкімшілік пен жұмысшылардың негізгі бөлігі арасындағы конфликтер. Олар төмендегі себептерден туындауы мүмкін:
 - экономикалық себептер (жоғарыда атап өтілген);
 - ұйымдастырушылық-технологиялық себептер (жоғарыда атап өтілген);
 - басшылардың өз уәделерін орындамауы;
 - ұйымдағы істің шынайы жағдайын және алдағы жоспарын жұмысшылардан жасыру;
 - жұмысшылардың мүдделерін ескермей ұйымды қайта құру (инновация енгізу);
 - жұмысшыларды себепсіз және олардың мүдделерін ескермей жұмыстан шығару;
 - әкімшілік тарапынан еңбек заңнамасының бұзылуы.

5. Формалдыдан тыс ұйымның қызмет етуіне байланысты *конфликтер*.

Формалдыдан тыс ұйым өзін-өзі ұймдастырудың бір түрі болып табылады. Бұл өндірістік ұйымдардағы адамдардың мінез-құлқы мен қызметін реттеудің өзіндік қосалқы жүйесі. Ол формалды және формалды емес ұйымдардың белгілерін қамтиды. Бұл оның өзіндік ерекшелігі болып табылады.

Бір жағынан, ол өндірістік қарым-қатынас мәселесі бойынша туындайды (мысалы, өндіріс немесе өнім өткізу), яғни формалды ұйымның қызметін атқарады (толықтырады), екінші жағынан, оны формалды емес ұйымның белгілерімен байланыстырады.

А.И. Пригожин формалдыдан тыс ұйымдардың пайда болуының үш қайнар көзін бөліп көрсетті.

1. *Формалды ұйымның функциялық тұрғыдан жеткіліксіздігі және оның субъективті формасының өзгеруі*. Өндірістік қарым-қатынасты жан-жақты нақтылаудың өзі ұйымда туындайтын мәселелердің алуантүрлілігін қамти алмайды. Кейде мәселелер жеке қызметкерлер немесе топтардың біліксіздігі мен немқұрайдылығы себебінен туындайды. Формалдыдан тыс ұйымдар формалды ұйымдардың кемшіліктерінің орнын белгілі бір деңгейде толтырады (мысалы, цех басшысы бас инженерге қарамай, туындаған мәселені директормен тікелей шешеді; қойма меңгерушісі жабдықтау бөліміне тоқтамай, жабдықтаушыдан қажетті бөлшектерді алады).

2. *Ұйымның формалды міндеттеріне сәйкес келу нәтижесінде туындайтын жұмысшылардың әлеуметтік интеграциясы*. Мысалы, жоспарлы міндеттерді атқару – жоғары жалақының және басқа да ынталандырулардың кепілі. Қызығушылығы оянған жұмысшылар еңбек өнімділігін арттырудың формалдыдан тыс әдістерін табады.

3. *Функция мен жеке тұлғаны бөлу*. Ұйым жеке тұлғаға белгілі бір қызмет (рөл) береді. Алайда жеке тұлға әрдайым өз рөліне қатысты салыстырмалы автономиялылықты сақтауға тырысады. Сол арқылы ол функционалды қызметтерін атқару мен өз мақсаттарына қол жеткізу үшін қосымша мүмкіндіктер алады.

Формалдыдан тыс ұйымның еңбектік конфликтіге қатысты рөлі бір мағыналы емес. Бір жағынан, формалдыдан тыс байланыстар мен қарым-қатынастар көптеген конфликтерді болдыр-

мауға және шешуге негіз болады, екінші жағынан, олардың өздері түрлі конфликтерді тудырады. Мысалы:

- формалдыдан тыс ұйымның мүшелері арасындағы конфликтер;
- формалды ұйымның формалды емес ұйымға кірмейтін жекелеген мүшелері (топтары) және формалдыдан тыс ұйым арасындағы конфликтер;
- басқарудың формалды және формалды емес әдістері мен мәселені шешу арасындағы конфликтер;
- формалды және формалды емес мүдделердің конфликтері;
- жеке тұлғаның формалды қызметтерін атқаруына және оның формалдыдан тыс ұйымдағы рөліне байланысты рөлдік конфликтер.

Формалды емес ұйым белгілі бір жағдайда формалды ұйым үшін байыпты түрде тұрақсыздандыратын фактор болуы мүмкін. Алайда формалдыдан тыс ұйымның іріткі салу рөлі әлеуметтік ұйымның қызметінің бұзылу нәтижесі емес, оның салдары болып табылады.

4. Ұйымдағы қарым-қатынастың әлеуметтік-психологиялық жүйесіне байланысты конфликтер.

Ұйымдағы адамдардың өзара әрекеттестігі формалды және формалдыдан тыс қарым-қатынас арқылы қаралмайды. Кез келген әлеуметтік ұйымда формалды емес (әлеуметтік-психологиялық) байланыстар мен қарым-қатынастар жүйесі кенеттен түзіледі. Олар сырттан регламенттелмейді және еңбек қызметі бойынша туындайды, алайда қызметтік байланыс негізінде де пайда болады (бірлескен қызмет, ортақ демалыс кезінде, жұмысқа барар жолда және т.б.). Формалды емес қарым-қатынас кенеттен немесе тікелей адамдармен қарым-қатынас жасау барысында қалыптасады. *Қарым-қатынас жасаудың қажеттілігі* формалды емес қарым-қатынастың негізгі себебі болып саналады. Формалды емес ұйымда адамдардың бірігуінің негізі – *ортақ мүдде*, ал ұйымға мүшеліктің негізгі қағидаты – *таңдау еркіндігі* болып табылады.

Формалды емес топқа қатысты сыртқы жағдайлар да байланыстырушы фактор болуы мүмкін. Мысалы, ұйым ішінде туындайтын қиындықтар мен шиеленістер, жеке тұлға немесе топқа төнетін қауіпті сезу, адамдардың бір-біріне қолдау жасауға тырысуы. Адамдардың бірлесуі үшін жеке қасиеттер мен олардың

өзара түсінісуі (мейір, сүйкімсіздік, көзқарастардың, пікірлердің, құндылық бағдарларының сәйкес келуі, т.б.) үлкен маңызға ие.

Формалды емес ұйым адамдардың әлеуметтік ықпалдастығын қамтамасыз етеді, оларды формалды реттеудің қатал әсерінен және жағымсыздықтан қорғайды, олардың адамгершілігі мен өзін-өзі қадірлеуін қолдайды.

Әлеуметтік-психологиялық ұйым қиын құрылымға ие және бірқатар формалды емес топтарға бөледі. Формалды емес топтағы қарым-қатынастың өзіндік құрылымы, сатылы дәреже жүйесі, көшбасшылары (жалпы ұйымдастырушылық және топтық), қағидалар, құндылықтар туындайды және оларды сақтау барлық топ мүшелері үшін міндетті болады.

Қарым-қатынастың формалды жүйесінде адам, ең алдымен ұйымның жалпы мақсаттарына бағытталған белгілі бір қызметті атқарушы болып табылады. Формалды емес жүйеде адам өзінің жеке мақсаттары, мүдделері, құндылықтары бар тұлға ретінде қызмет атқарады. Сондықтан да формалды емес ұйымдағы конфликттерге адамдардың әлеуметтік-психологиялық қасиеттері және олардың жеке не топтық мүдделері түрткі болады. Осы конфликттердің кейбірін атап өтейік:

- мақсаттар, құндылықтар, мүдделер конфликті (формалды емес жүйенің барлық деңгейінде);
- топ ішінде қалыптасқан қарым-қатынас жүйесіне байланысты рөлдік конфликттер;
- топтық нормалардың бұзылуынан туындаған конфликттер;
- басымдық жасау және көшбасшылық конфликттер;
- тұлғааралық әлеуметтік-психологиялық (эмоциялық) конфликттер;
- жеке топтағы шағын топтар арасындағы конфликттер;
- топішілік конфликттер;
- формалды және формалды емес конфликттер арасындағы түрлі деңгейдегі конфликттер.

Формалды емес қарым-қатынас (қағидалар, құндылықтар, мінез-құлық ережелері, сатылы дәреже жүйесі, көшбасшылық және т.б.) – өндірістік және өндірістік емес салада адамдарды реттеу тетігі. Формалды емес ұйым – өзінің «ойын ережелерін» формалды құрылымдарға міндеттеуге қабілетті мықты күш, белгілі бір жағдайда ұйымда үстемдік етеді. Сондықтан да еңбек ұйымының түрлі саласында туындайтын көптеген конфликттерді шешудің

мүмкін болған тәсілдері мен пайда болуының қайнар көзі әлеуметтік-психологиялық жүйеде болуы мүмкін.

9.3. Ұйымның әлеуметтік-мәдени жүйесі

Әлеуметтік-мәдени жүйе – ұйымның өзіндік қосалқы мәдениеті. Ол қарым-қатынастың (формалды, формалды емес, өндірістік, тұрмыстық және т.б.) және ұйым мүшелерінің жалпы мәдениетінің жалпы жиынтығынан қалыптасады. Ұйымға бірқатар көрсеткіштері бойынша бір-бірінен айырмашылығы бар адамдар да кіреді. Мысалы, кәсіби қасиеттері бойынша (жұмыс өтілі, білім мен біліктілік деңгейі); әлеуметтік белгілері бойынша (этникалық, конфессиялық, әлеуметтік-топтық, жас ерекшелік) және т.б. аталған айырмашылықтардың әрбірі конфликтіге себеп болуы мүмкін. Ұйымның ұзақ уақыт бойы қызмет етуі ортақ дәстүрлер мен әдеттердің пайда болуына, ойлаудың ортақ стереотиптерін жасауға, белгілі бір қызметтік этикет пен ұйымдастырушылық идеологияның пайда болуына түрткі болады.

Әлеуметтік-мәдени жүйенің жағдайы көп жағдайда ұйымның өзіндік ерекшелігіне, оның даму перспективасына, мүшелерінің жалпы мәдениет деңгейіне, ортаның сыртқы жағдайларына негізделген. Осы жүйенің жағдайына көп жағдайда конфликтердің жүзеге асу формасы, оларды реттеу әдістері мен салдары байланысты болады. Адамдардың бір-біріне құрметпен қарауы арта түсетін және түрлі мүдделер ескерілетін ынтымақты, ұйымдасқан ұжымда функционалды, конструктивті конфликтер туындайды, ал оларды реттеу жағымсыз салдарға алып келмейді. Егер де ұйымды тұлғааралық және топтық қарама-қайшылықтар дүрліктерсе, олар өндірістік қарым-қатынастарға толығымен кері әсерін тигізеді.

9.4. Ұйымдағы конфликтің салдары

Конфликтік жағдаяттың, мінез-құлық стратегиясының, қатысушылар тарапынан таңдалатын конфликтің, реттеу тәсілдерінің сипатына байланысты ұйымдағы конфликт жағымды, сонымен қатар жағымсыз да салдарға ие болуы мүмкін.

Конфликтің *жағымсыз салдарына* төмендегілерді жатқызуға болады:

1. Оппоненттер арасындағы қарым-қатынастағы қарбаластықты күшейту, дұшпандықтың артуы, әлеуметтік көңіл күйдің нашарлауы.

2. Конфликтіге түскен тараптар арасындағы өзара әрекеттесу мен қарым-қатынасты шектеу.

3. Функционалдық қажеттілікке қарамастан іскерлік байланыстарды азайту, қарым-қатынастың соңғы рет нысандандырылуы, топтық және жеке өзімшілдіктің артуы.

4. Нашар көңіл күйдің және туындаған мәселелердің оң шешіміне сенімсіздік салдарынан еңбекке деген уәжділіктің төмендеуі; еңбек өнімділігін төмендету және кадр тұрақсыздығының артуы.

5. Конфликті жүргізуге және оның салдарын жоюға уақыт пен қаражаттың жұмсалуды, жұмыстан алаңдау.

6. Күш пен энергияның тайталасқа мағынасыз жұмсалуды; субъективті әсерленушілік пен күйзеліс.

Конфликтік ынтымақсыздықтың тым асқынуы тараптардың ұзақ уақыт бойы тайталасуы ұйымның жалпы дағдарысқа ұшырауы мен ыдырауына алып келеді.

Конфликтің *жағымды салдарына* төмендегілерді жатқызуға болады:

1. Ұйым мүшелерінің бейімделуі мен әлеуметтендірілуі.
2. Ішкі қарбаластықты шешу және жағдайды тұрақтандыру.
3. Ұйымдағы күшті жаңадан орналасуын анықтау және бекіту.
4. Жасырын кемшіліктер мен жаңсақтықтарды анықтау.
5. Туындаған ұйымдастырушылық және технологиялық мәселелердің радикалдық шешімі, бірегей шешімдерді іздеу.
6. Ақпараттық үдерістерді жандандыру.
7. Жалпы мәселелерді шешу үшін топтың бірігуі, өзіндік сана-сезімнің, өзіндік адамгершілік сезімінің артуы, шешіліп жатқан мәселеге қатысуы.

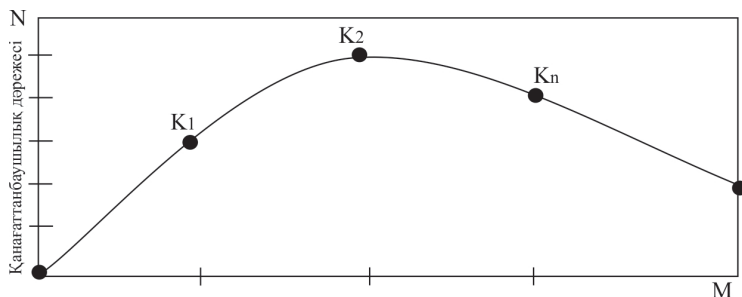
Конфликтің жоғарыда атап өтілген жағымды және жағымсыз салдарына деген үстірт көзқарас конфликтің бір түрінің өзі оның дамуы мен шешілуіне байланысты қарама-қарсы нәтиже беруі мүмкін деген қорытынды жасауға себеп болады.

9.5. Ұйымдағы конфликттердің алдын алу

Еңбек ұйымының түрлі жүйелерінде туындаған конфликттердің барлық түрлері өзара байланысты болып келеді. Қарым-қатынастың бір жүйесінде пайда болған конфликт басқаларын да қамтиды, себебі ұйымдағы қарым-қатынастың барлық түрін тасымалдаушы да адамдар екені белгілі. Олар әлеуметтік қарбаластықтың интегралды коэффициентін жасай отырып, өздерінің

қанағаттанбаушылығын жалпы «жинақ сандықшасына» топтастырады. Сондықтан да ұйымдағы конфликттің алдын алу мен оны шешу үдерісі көп жағдайда әлеуметтік қарбаластықтың өсуінің қайнар көзі мен жиынтық көрсеткіштерін қаншалықты нақты әрі уақытылы анықтауға байланысты болып келеді. Бұл үшін түрлі тәсілдер мен әдістер қолданылады. Мысалы, факторлық талдауды қолдана отырып, әлеуметтік қарбаластықтың интегралды коэффициентін анықтауға болады [22, 78-79].

Әлеуметтік қарбаластық деңгейіне диагностика жасау әлеуметтік мәселелердің негізгі кешенін анықтауға, оларды асқыну деңгейіне сәйкес бөлуге, қажетті шешімдерді қабылдау мүмкіндігін анықтауға, туындайтын мәселелерді реттеу бойынша сипаттама жасауға мүмкіндік береді. А.И. Пригожин [22, 78-79] ұсынған «Ұйымдастырушылық конфликтті бағалау графигін» қолдану арқылы әлеуметтік қарбаластықтың даму динамикасын көрсетуге болады (11-сурет).



11-сурет. Ұйымдастырушылық конфликтті бағалау графигі

Мұнда K_1, K_2, \dots, K_n — әлеуметтік қарбаластық көрсеткіштері; K — қарбаластықтың күлдырауына алып келетін сыни нүкте.

Ұйымдағы қанағаттанбаушылық деңгейін эксперименттік бағалау тәсілі арқылы анықтауға болады. Осы тәсілді Запорожье еңбек ұжымында қолдана отырып, зерттеушілер қарым-қатынастың төмендегідей жағдайын анықтады [22, 80]:

- қанағаттанбаушылық 20%-дан аспайды, қарым-қатынастың қанағаттанарлық жағдайы;
- қанағаттанбаушылық 20-дан 40%-ға дейін болады, қарым-қатынастың тұрақсыз жағдайы;
- 40-тан 70%-ға дейін, қарым-қатынастың дағдарыс алдындағы жағдайы;

– 70-тен 100%-ға дейін, қарым-қатынастың дағдарыс жағдайы.

Әлеуметтік қарбаластықтың белгілері қарапайым бақылау әдісімен анықталуы да мүмкін. *«Кемелденген» конфликт* көрінісінің төмендегідей тәсілдері болуы мүмкін:

- стихиялы мини-жиналыстар (бірнеше адамның әңгімесі);
- жұмысқа келмеу санының артуы;
- еңбек өнімділігін төмендету;
- жергілікті конфликтер санының артуы;
- жоғары эмоционалды-психологиялық фон;
- өз еркі бойынша жұмыстан жаппай босау;
- өсек тарату;
- басшылықтың нұсқауын ұжым болып атқармау;
- стихиялы митингтер мен ереуілдер;
- әсершіл қарбаластықтың өсуі [21, 93].

Әлеуметтік қарбаластықтың қайнар көзін анықтау және конфликтті дамудың бастапқы кезеңінде шешу шығынды біршама төмендетеді және жағымсыз салдар мүмкіндігін азайтады. Конфликтерді реттеудегі маңызды рөлді әлеуметтану қызметі атқаруы мүмкін, ол әлеуметтану мониторингін ұйымдастыруға, кешенді талдау жүргізуге, ұйым жағдайына диагностика жүргізуге, сәйкес кепілдемені жасау шығуға, ал қажет жағдайда делдалдық қызметті өз мойнына алуға қабілетті.

Егер дамудың алғашқы сатысында конфликттің алдын алу немесе оны шешу мүмкін болмаса, алда конфликтті басқарудың келесі тәсілдерін қолдануға болады:

- конфликттен кету;
- ымыраға келу;
- ынтымақтастық;
- күшпен шешу.

Аталған тәсілдер оқу құралының бірінші бөлімінде жан-жақты сипатталған. Ұйымдастырушылық конфликтерге тән өзіндік ерекшеліктердің кейбіріне тоқталамыз.

Ұйымдастырушылық конфликтерді шешудің маңызды шарты құқықтық қамтамасыз ету болып табылады. Ол түрлі құқықтық (заңнамалық) актілерге (ҚР Конституциясынан бастап жекелеген бұйрықтар мен ұйым басшыларының өкіміне дейін) негізделеді. Сәйкес құқықтық базаның болуы конфликтті заңдастыруға мүмкіндік береді және белгілі бір деңгейде оның дамуына әсер етеді.

«Жұмысшы – жалдаушы» қарым-қатынасын регламенттейтін құқықтық құжаттардың негізгілерінің бірі «Ұжымдық еңбектік таластарды шешу тәртібі туралы» Заңы, ал жекелеген ұйым үшін Ұжымдық келісімшарт болып табылады, мұнда, негізінен, еңбектік таластар мен конфликтерді реттеудің мүмкін болған нұсқалары келісіледі. Жергілікті конфликтердің құқықтық базасын оның барлық мүшелері үшін ортақ қағидалар мен ережелер жүйесін анықтайтын ұйым Жарғысы мен басқа да құқықтық актілер құрайды. Қарым-қатынастың әлеуметтік-психологиялық жүйесі деңгейінде бейресми құқықтық база рөлін формалды емес қағидалар мен ережелер, ал делдал немесе арбитр қызметін формалды емес көшбасшылар атқарады.

Джон Бертон конфликттік құбылыстардың үш идеалды түрін бөліп көрсетеді: талас, конфликтер, басқару мәселелері және оларды шешудің әдістерін ұсынады. Аталған жіктеме мен әдістер ұйымдағы конфликттік жағдайларды анықтау үшін де және олардың шешу үшін де қолданылуы мүмкін.

Еңбек таласы, негізінен, адамның базалық әлеуметтік қажеттіліктерін қарастырмайды және ымыраға келу әдісі арқылы келіссөз жүргізу үдерісінде шешілуі мүмкін.

Д. Бертонның пікірі бойынша, конфликт негізінде адамның базалық әлеуметтік қажеттіліктерінің қақтығысуы жатыр. Сондықтан да оларды реттеу үшін ол «мәселеге бағытталған аналитикалық әдістерді (мәселені талдау және анықтау, уәждемені, қатысушылардың қажеттіліктері мен өзара қарым-қатынасын талдау, қажеттіліктерді қамтамасыз ету баламасын және шешімді таңдауды)» ұсынды [23, 117].

Басқару мәселелері пікірталас жүргізу немесе баламалы таңдау жасау кезінде шешілуі мүмкін. Осы мәселелерді шешу үшін басқарудың «сыртқы» мамандарының қызметтеріне жүгіну қажет.

Нарық пен бәсекелестік жағдайында нәтижелі қызмет етіп, даму үшін ұйымдар әрдайым өзгеруі және жетілдірілуі қажет. Бұл жағдайда әрбір төрт не бес жыл сайын ұйымдастырушылық құрылымда ірі өзгерістер жасау керек, технологияны өзгерту, жаңа өнім шығару қажет және т.б. Маңызды өзгертулер оның бір-қатар мүшелерінің мүдделерін қамтып, конфликттің қайнар көзіне айналады. Олардың алдын алу және реттеу көп жағдайда ұйымды басқару әдістеріне байланысты болып келеді.

Мәселені күш көрсету арқылы шешу әдісі авторитарлық басқаруға тән болып келеді. Оларды қолдану жағдай бақылаудан шыққан және сәйкес шешімді тез арада қабылдау кезінде, яғни тек төтенше жағдайда ғана дәлелденуі мүмкін.

Әдеттегі жағдайда күш көрсететін әдіс тиімсіз, себебі ол қарама-қайшылықтың бастауын жоймайды және қарым-қатынастағы қарбаластықты азайтпайды.

Жоғары қарбаластық пен конфликтті жағдаяттың себептері (әсіресе ұйымды реформалау кезінде) төмендегідей болуы мүмкін:

- ұйым мүшелерінің жеткіліксіз хабардарлығы;
- жалған немесе бұрмаланған ақпарат, өсек;
- келешекке деген сенімсіздік, түрлаусыздық;
- коммуникациялардағы шектеулер және т.б.

Көптеген зерттеушілердің пікірінше, ұйымдарды басқарудың болашағы ортақ менеджментті енгізуді қажет етеді, ол төмендегілерді ұсынады:

- ұйым жұмысына оның барлық мүшелерінің тартылуы және араласуы;
- өкілеттілікті жоғарыдан төменге мүмкіндігінше максималды түрде табыстау;
- техникалық, экономикалық және әлеуметтік ақпараттың айналу еркіндігі;
- коммуникацияның мүмкіндігінше дамуы.

Ұйымды реформалау кезінде шиеленіскен әлеуметтік конфликттерді болдырмау немесе олардың жағымсыз салдарын азайту үшін ұйым басшылығы сәйкес іс-шаралардың толық кешенін дайындауы және өткізуі қажет. Мысалы:

- ұйымды реформалаудың егжей-тегжейлі жоспарын жасап шығару;
- барлық қызметкерлерді алдағы қайта ұйымдастыру және мүмкін болған перспективалары туралы хабардар ету;
- ұйымды реформалаудың ашық талқылауын ұйымдастыру;
- жаңа жұмыс орындары үшін кадрлардың қайта дайындығын ұйымдастыру;
- жұмыстан босатылатын жұмысшыларды еңбекке тартуға түрткі болу;
- жұмыстан босатылған қызметкерлерге өтемақы төлеу мәселесін қарастыру;
- өз әрекеттерін кәсіподақпен үйлестіру.

Егер туындаған қарама-қайшылықты ұйым аясында шешу мүмкін болмаса, конфликтіге түскен тараптар татуластыратын комиссиядан немесе еңбек арбитражынан көмек сұрауы мүмкін, ол «Ұжымдық еңбектік дауларды шешу тәртібі туралы» Заңмен қарастырылады.

Еңбек қатынасын реттеудің және әлеуметтік конфликтерді шешудің еуропалық мемлекеттерде кеңінен қолданылатын тиімді тәсілдерінің бірі *әлеуметтік серіктестікті дамыту* болып табылады. Бұл тәсіл екі жақты қолайлы келісімге қол жеткізудің негізгі тәсілі ретінде келіссөздерді қолдануды, бірлескен шегінімді, ымыраға келуді ұсынады. Әлеуметтік серіктестік бір ұйым аясында қалыптасуы, ал кейіннен ірі әлеуметтік топтар арасындағы қарым-қатынас жүйесі ретінде бірте-бірте дамуы мүмкін. Қарым-қатынастың мұндай жүйесін кеңінен ендіру үшін кемінде төмендегідей жағдайлар жасалуы мүмкін:

- тұрақты құқықтық база және қоғамның барлық мүшесі үшін сәйкес келетін әлеуметтік кепілдеме;
- конфликтологиялық мәдениеттің белгілі бір деңгейі және әлеуметті серіктестердің ізгі ниеті.
- жұмысқа келмеушілер санының артуы;
- еңбек өнімділігінің төмендеуі;
- локальды конфликтер санының артуы;
- эмоционалды-психологиялық жағдайдың артуы;
- жаппай өз еркімен жұмыстан кету;
- сыбыс әңгіменің таралуы;
- жетекші тапсырмасын ұжымдық орындамау;
- аяқасты ереуілдер;
- эмоционалды қарбаластың өсуі.

Өзін-өзі бақылауға арналған сұрақтар:

1. Ұйым дегеніміз не?
2. Ұйымдағы формалды қарым-қатынастың формалды емес қарым-қатынастан қандай айырмашылығы бар?
3. Ұйымдағы конфликттің негізгі түрлерін атаңыз.
4. Ұйымдағы конфликттің туындау себептерін атаңыз.
5. Ұйымдастырушылық конфликтердің мүмкін салдарын және негізгі қызметтерін атаңыз.
6. Сіз ұйымдағы конфликтердің алдын алудың қандай тәсілдерін білесіз?
7. Ұйымдағы әлеуметтік қысым белгілерін атаңыз.

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Александрова Е.В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. – М., 1993. – С. 54, 78-79, 80, 93.
2. Дорин А.В. Экономическая социология. – Минск, 1997. – С. 139-140, 141.
3. Зайцев А.К. Социальный конфликт на предприятии. – Калуга, 1993. – С. 58.
4. Карпухин О.Н. Культура организации // Социально-политический журнал. – 1997. – №2. – С. 141-142.
5. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. – М., 1995. – С. 437, 529.
6. Платонов Ю.В. Социальные конфликты на производстве // Социологические исследования. – 1991. – № 11. – С. 21.
7. Щербина Г.И. Социология организаций. Словарь-справочник. – М., 1996. – С. 14, 72-73.

10. Әлеуметтік-еңбектік конфликтер

- 10.1. Әлеуметтік-еңбектік конфликт туралы түсінік.
- 10.2. Әлеуметтік-еңбектік және әлеуметтік-экономикалық конфликтердегі қарама-қайшылық бағыттары.
- 10.3. Әлеуметтік-еңбектік конфликтердің көріну формалары.
- 10.4. Әлеуметтік-еңбектік конфликтерді реттеу.

10.1. Әлеуметтік-еңбектік конфликт туралы түсінік

Біз ірі әлеуметтік топтар, ұйымдар мен институттар тартылатын еңбек қатынасы саласындағы және материалдық пен әлеуметтік ресурстарды бөлу (қайта бөлу) аясындағы әлеуметтік конфликтерді қарастырамыз. Мысалы, ірі кәсіпорын мен бүтін бір салалардың (өндіріс, білім беру және денсаулық сақтау салалары) жұмысшылары, әлеуметтік қауымдастықтар, кәсіподақтар, кәсіпорын иелері, түрлі министрліктер, сондай-ақ мемлекет үкіметі.

Әлеуметтік-еңбектік конфликтердің негізінде жатқан көптеген қарама-қайшылықтарға қоғамда қалыптасқан экономикалық қатынастар түрткі болады.

Әлеуметтік-еңбектік конфликт – бұл, негізінен, экономикалық (материалдық) ресурстар үшін түрлі әлеуметтік топтардың күресі, оның негізінде сіңірген еңбек пен алынған сыйақының арақатынасын анықтайтын «әділдік» ұғымы жатыр.

«Әлеуметтік-еңбектік конфликт» ұғымына мазмұны бойынша жақын ұғым – «саяси-экономикалық конфликт». Соңғысы еңбек

қызметіне және еңбек ақысына байланысты конфликтерді ғана емес, сондай-ақ қоғамдағы әлеуметтік-экономикалық қарым-қатынастың барлық жиынтығын қамтиды. Мысалы, шәкіртақы, балалар жәрдемақысын төлеу, балалар үйі мен мүгедектер үйін қамтамасыз ету, әлеуметтік инфрақұрылымды жасау, бюджеттік институттар (ғылым, білім беру, денсаулық сақтау, мәдениет институттары) мен ұйымдарды қаржыландыру, сондай-ақ билік пен кәсіпорын иелері, өндіріс пен тұтыну арасындағы қарым-қатынас және т.б.

Даму барысындағы әлеуметтік-еңбектік және әлеуметтік-экономикалық конфликтер әлеуметтік-саяси конфликтіге айналуы мүмкін. Мысалы, таза экономикалық себептерге байланысты туындаған ірі кәсіпорын немесе бүтін бір сала жұмысшыларының ереуілі үкімет пен президенттің қызметтен кетуін талап ететін саяси акцияға өзгеруі мүмкін.

Әлеуметтік-саяси конфликт – саяси қарым-қатынасты қозғайтын және (немесе) оны шешу үшін саяси әдістер мен тәсілдерді қолданатын кез келген әлеуметтік конфликт.

«Әділдік» ұғымы әлеуметтік-еңбектік қарым-қатынастың бар жиынтығын безендіреді. Материалдық игілікті әділетті түрде үлестіру «қазір және осында» атқарылған жұмыс төлеуімен ғана шектелмеуі қажет. Әлеуметтік-еңбектік конфликтер жұмысшылардың қандай да бір категориясының еңбегі жиі қоғам тарапынан сұранысқа ие болмауынан немесе дұрыс ұйымдастырылмауынан туындайды, нәтижеде адамдар өздеріне тәуелді емес себептерге байланысты «кедей» адамдар категориясына енді. Материалдық ресурстарды үлестіру кезінде алдын ала атқарылған жұмыс та ескеріледі, мысалы, зейнетақыға шыққан жұмысшылардың еңбегі.

Қоғамдағы экономикалық ресурстардың жетіспеушілігі, оған түрткі болған әлеуметтік конфликтер мәселелердің бір-бірімен өзара байланысты екі тобына қатысты. Бірі өндіріс саласында, екіншісі үлестіру саласында болады.

1. Ресурстарды үлестіру үшін, алдымен оларды иелену керек. Соған орай, ресурстарды үлестіру мүмкіндіктері белгілі бір уақыт бойы қоғамда туындаған (жалпы ұлттық өнім) материалдық игіліктердің санына және қоғамның әрбір мүшесінің ресурс көлеміне (жан басына шаққандағы табыс) байланысты болып келеді. Нәтижеде аталған көрсеткіштер шикізаттың болуы,

жұмыс күшінің саны мен сапасы, өндірістің технологиялық деңгейі және өндірісті басқару жүйесінен туындайтын қоғамдық өндірістің нәтижелілігіне байланысты болады. Сондай-ақ ресурстардың жетіспеушілігі қоғамдық өндірістің төмен нәтижелілігіне, қоғамдағы қажеттіліктің жоғары деңгейіне де түрткі болуы мүмкін.

2. Ресурстарды үлестіру мәселесі біршама қиын мәселе болып табылады, себебі «әділеттілік» ұғымы бұл салада сансыз көп факторларға түрткі болады, олар, ең алдымен қоғамда қалыптасқан жүйенің типі мен жағдайына байланысты, мысалы, арзаншылық, икемділік, серпінділік, ашықтық және т.б. қасиеттерді білдіретін тиімділікпен байланысты, екіншіден, үлестіру және қызмет ету жүйесін қоғамдық бағалаумен байланысты, оның негізінде құқықтық және адамгершілік критерийлері (заңдылық, әділеттілік және т.б.) жатыр.

Ресурстардың жетіспеушілігі кез келген, тіпті бай қоғамда да кездесетінін атап өту қажет. Сол себепті конфликтілік кез келген қоғамның әлеуметтік құрылымында объективті түрде негізі қаланған.

Конфликтің диалектикалық теориясы тұрғысынан (К. Маркс, Р. Дарендорф және т.б.), қоғам – конфликттен тұратын қиын әлеуметтік жүйе. Қандай да бір қағидат бойынша біріккен әртүрлі әлеуметтік топтар (жүйе элементтері) қоғамның әлеуметтік ұйымын құрайды. Әлеуметтік құрылымдағы түрлі позицияларды атқара отырып, әлеуметтік топтар (әлеуметтік топтар, қауым) түрлі ресурстарды иелену мен тұтыну бойынша әрқилы мүмкіндіктерге ие. Сондықтан ресурстардың жетіспеушілігі, сондай-ақ оларды әркелкі және әділетсіз үлестіру қоғамдағы әлеуметтік конфликтің негізгі себептерінің бірі болып табылады: жетіспейтін ресурстар қаншалықты әркелкі үлестірілсе, соншалықты «кедейлер» мен «байлар» арасындағы қарама-қайшылықтың тереңірек екендігі анықталады.

Әлеуметтануда адамдардың «абсолюттік» және «салыстырмалы» қайыршылануы деген екі ұғым бар. Алғашқысы адамның ең қажетті заттарға мұқтаждығын көрсетеді: тамақ, киім, тұрғын үй және т.б. Негізінен, мұнда жеке тұлғаның, топтың, әлеуметтік топтардың биологиялық тұрғыдан тірі қалуы туралы сөз болмақ. Екіншісі «кедейлер» мен «байлардың» табыстарының арақатынасының көрсеткіші болып табылады. «Кедейлік немесе бір

адамның берекесі, – П. Сорокиннің пікірі бойынша, – оның қазіргі кездегі қолында барымен емес, қоғамның басқа да мүшелерімен салыстырғанда оның бұрын иеленген байлығымен өлшенеді [24, 273].

10.2. Әлеуметтік-еңбектік және әлеуметтік-экономикалық конфликтердегі қарама-қайшылық бағыттары

Әлеуметтік-экономикалық қарама-қайшылықтар қоғамның тіршілік әрекетінің барлық салаларын (өндіріс, ғылым, білім беру, сауда және т.б.) және өзара әрекет ету деңгейлерінің (жұмысшының шебермен таласынан бастап федералды орталық пен аймақ арасындағы конфликтіге дейін) барлығын қамтиды. Әлеуметтік-еңбектік және әлеуметтік-экономикалық конфликтерде конфликтіге түскен тараптарды бөлетін қарама-қайшылықтардың негізгі бағыттарын көрсету қажет.

1. Конфликтогенділігі бойынша бірінші орында жұмыс берушілер мен жалдамалы жұмысшыларды бөліп қарастыратын қарама-қайшылықтар жатады. Жұмыс берушілерге ірі кәсіпорындар мен ұйымдардың басшылары (иелері), сондай-ақ мемлекеттік құрылымдар (министрліктер, ведомстволар, аймақтық және орталық үкімет) жатады, халықты жұмыс орындарымен қамту және атқарылған жұмысқа сәйкес сыйақы төлеу жұмыс берушілерге байланысты болады.

Жұмыс берушілер мен жалданбалы жұмысшылар арасындағы қарама-қайшылықтарды төмендегідей бөлуге болады:

- төменгі жалақымен байланысты қарама-қайшылықтар;
- жалақыны төлемеуге (кешіктіруге) байланысты туындаған қарама-қайшылықтар;
- тұрақты жалақы алуға мүмкіндік беретін жалдамалы жұмысшылардың жұмыспен қамтамасыз етілмеуі, мысалы, жасырын жұмыссыздық, жұмыспен толық қамтылмау және т.б.

2. Кәсіпкерлік қызметті реттейтін кәсіпорындар мен билік құрылымдары арасында болатын қарама-қайшылықтардың басқа желісі.

3. Мемлекет тарапынан қамтамасыз етілетін (студенттер, зейнеткерлер, мүгедектер, балалары бар жұмыссыз ата-аналар және т.б.) әлеуметтік мемлекет пен әлеуметтік топтар арасындағы қарама-қайшылықтар. Бұл категорияға қандай да бір себептерге

байланысты «кәсіби жұмыссыз» атанған жұмыссыз азаматтарды жатқызуға болады.

4. Азаматтардың түрлі кәсіби категориялары арасындағы ресурстарды өз пайдасына үлестіру қалауына байланысты туындаған қарама-қайшылықтар.

5. Орталық және аймақтар арасындағы, сондай-ақ ресурсты үлестіру және қайта үлестіру мәселелерінен туындаған жекелеген аймақтар арасындағы қарама-қайшылықтар.

10.3. Әлеуметтік-еңбектік конфликтердің көріну формалары

Конфликт кем дегенде екі субъектінің өзара әрекетін білдіреді. Бірінің әрекеті екіншісіне жауап реакциясы болып табылады. Жұмыс берушілердің қандай әрекеттері жалдамалы жұмысшылардың конфликттік қарсы әрекетін тудыруы мүмкін? Осы *іс-әрекеттердің* кейбірін қарастырамыз.

- еңбек ақы көлемінің шектелуі (азаюы);
- еңбек шартының өзгеруі;
- шынайы жалақының азаюымен бір уақытта жұмыс уақытының қысқаруы;
- мәжбүрлі түрде «ақысыз» демалысты рәсімдеу;
- жалақының кешігуі (жалақыны төлемеу);
- ұйым немесе кәсіпорын жұмысшыларының бір бөлігін жұмыстан босату;
- кәсіпорынның жабылуы және қызметкерлерді жұмыстан босату;
- еңбек ұжымының келісімінсіз (еңбек ұжымының мүдделерін есепке алмай) кәсіпорынды жекешелендіру (сатып алу-сату).

Жалдамалы жұмысшылардың мүдделеріне қысым жасайтын іс-әрекеттерге жауап ретінде олардың тарапынан *наразылық акциясы* болуы мүмкін, бұл қазіргі қоғам үшін тән әрекет:

- жекелеген кәсіпорындардағы ереуілдер;
- бүтін бір салалардың ереуілі;
- аймақтық наразылық акциясы (ереуілдер, митингтер, торуылдау);
- бүкіл халықтық наразылық акциясы;
- жұмысшылардың жекелеген категорияларының жорықтары (шахтерлер, дәрігерлер);
- теміржол және автомобиль магистральдарының жабылуы;

– жекелеген жұмысшылар мен топтардың аштық жариялауы.

Наразылық акциясының басқа да түрлері бар. Мысалы, жұмыс орнында немесе мемлекеттік мекемеде қозғалмайтын заттар арқылы өзіне қолкісен тағу немесе кәсіпорынның әкімшілік өкілдерін кепілгер ретінде басып алу. Қоғамда орын алған әлеуметтік-еңбектік қарым-қатынасқа қарсы наразылықтың ең төтенше түрі өзін-өзі өлтіру болып табылады.

Ірі өндірістік кәсіпорындар мен өндірістік аймақтар үшін ереуіл өзіндік наразылық акциясына айналды. Бұл экономикалық, әлеуметтік-саяси және басқа да мүдделерді қорғау үшін ұйымдасқан ұжымның жұмысты тоқтатуы немесе регламенттелген еңбек қызметіне қатысудан бас тарту.

Мемлекет (аймақ) үшін өмірлік маңызы бар өндірістік нысандар мен өндірістің бүтін бір салаларында жұмыс тоқтаған кезде күрес тәсілі ретіндегі ереуілдердің біршама нәтижесі бола бермейді. Мұндай күш жұмсайтын қысым жергілікті билікті және орталық басшылықты ереуілшілерге бір жақты шегінім жасауға және жұмысшылардың басқа да категориялары есебінен олардың талаптарын орындауды сұрайды.

10.4. Әлеуметтік-еңбектік конфликтерді реттеу

Батыста әлеуметтік-еңбектік конфликтерді реттеу мен шешудің бай тәжірибесі жинақталған. Еңбек таластарын реттеудің негізінде келісімшарт жатыр. Екі жақты және үш жақты келісімшарттар бар.

Екі жақты келісім, бір жағынан, жұмыс берушілер (кәсіпорын иелері) арасында, екінші жағынан, жалдамалы жұмысшыларды ұсынатын кәсіподақтар арасында түзіледі. Мұндай келісімшарттарда делдал мен арбитр қызметін үкімет атқарады. Екі жақты келісімшарттарды тікелей мемлекеттік бюджеттік кәсіпорындар мен еңбек ұжымдары арасында да түзу мүмкін.

Әлеуметтік-еңбектік конфликтерді реттеу бойынша белгілі бір міндеттерді өз мойнына алатын жұмыс берушілер, кәсіподақтар және үкімет арасында үшжақты келісімшарт түзіледі.

Түрлі әлеуметтік топтардың мүдделерін сәйкестендірудің тиімді формасы әлеуметтік серіктестік жүйесі болып табылады, ол конфликтерді ереуілдер мен шеру арқылы емес, кәсіпорын иелері, кәсіподақтар, билік құрылымдары арасында келіссөздер жүргізу арқылы шешуді ұсынады.

Жоғары дамыған мемлекеттерде экономикалық қарым-қатынасты реттеудің тұрақты дамуы байқалады. АҚШ-та 1929 жылы мемлекеттің бюджеттік шығындары ЖҮӨ-нің (жалпы ұлттық өнімнің) 10%-ын ғана құрады. Әлемдік экономикалық дағдарыс (1929 – 1933 ж.) әлеуметтік-экономикалық қарым-қатынасты реттеудегі мемлекеттің рөлін қайта бағалауға еріксіз көндірді және 1932 жылы АҚШ-тағы мемлекеттік шығындар ЖҮӨ-нің 21,3%-ын құрады. Қазіргі таңда дамыған мемлекеттерде мемлекеттің бюджеттік тетіктері арқылы ұлттық табыстың шамамен жартысы қайта үлестіріліп жатыр [25, 51].

Батыс елдеріндегі мемлекет пен экономиканың өзара әрекетінде зерттеушілер төмендегідей заңдылықтарды бөліп көрсетеді:

- мемлекет меншігінің маңызды салмағын сақтау;
- кәсіпорынның шаруашылық қызметін, қаржы тасқынының қозғалысын, заңды және жеке тұлғалардың түсімі мен шығынын қалыптастыруды мемлекет тарапынан қарқындандыру (қаржылық «айқындық»);
- қоғамдық бірлестіктердің (кәсіподақ, кәсіпкерлер одағы) экономикалық қарым-қатынасын реттеуге қосу;
- капиталистік жүйелердің «әлеуметтендіруі»;
- ғылыми-техникалық дамудың негізгі бағыттарын мемлекеттік тұрғыдан қолдау.

Әлеуметтік-еңбектік қарым-қатынастағы конфликттік жағдайдың түбегейлі жақсаруы ел экономикасы дағдарыстан шыққан соң ғана мүмкін болатыны анық. Алайда қоғамда туындаған әлеуметтік конфликтерге тез арада әсер етуі керек. Осы конфликтерді реттеудегі негізгі рөлді не конфликт жақтаушысы ретінде, не делдал және арбитр ретінде мемлекет (үкімет, соттар, прокуратура) атқаруы керек.

Әлеуметтік-еңбектік конфликтерді реттеуде А.Н. Чумиков тарапынан ұсынылған конфликтті басқару тәсілі қолданылуы мүмкін. Тәсілдің негізінде бірізді әрекеттер жатыр [26, 52-53]:

- *конфликттің институционализациясы* – конфликтті шешуде жалпы ережелер мен қағидаттарды анықтау;
- *легитимизация* – конфликтіге түскен тараптардың конфликтті шешу үдерісінде қабылданған ережелер мен қағидаларды сақтауға дайындығы;
- *конфликтіге түскен топтарды құрылымдау* – конфликт қатысушыларының сандық және сапалық сипаттамаларын анықтау;

- *редукция* – конфликттік жаңа деңгейге ауыстыру есебінен оның жүйелі түрде жеңілдеуі. Мысалы, үкіметтің қарызын өтеу бойынша өз міндеттерін атқарғандығы және ақша жергілікті бюджетке аударылғандығы туралы ақпарат әлеуметтік қарбаластықты төмендетуі және әлеуметтік-еңбектік конфликтті жалпы мемлекеттік деңгейден аймақтық деңгейге ауыстыруы мүмкін.

Өзін-өзі бақылауға арналған сұрақтар:

1. «Әлеуметтік-еңбектік», «әлеуметтік-экономикалық», «әлеуметтік саяси» конфликтер ұғымдарына анықтама беріңіз.
2. Неліктен (қандай себептермен) әлеуметтік-еңбектік конфликтер әлеуметтік-саяси конфликтерге ауысады?
3. Қоғамдағы экономикалық ресурстардың жетіспеуі мәселесі неге тәуелді?
4. Әлеуметтік-еңбектік конфликтерде қарама-қайшылықтың негізгі бағыттарын атаңыз.
5. Қазіргі қоғамдағы әлеуметтік-еңбектік конфликтердің ерекшелігі неде?
6. Әлеуметтік-еңбектік конфликтер қандай формада көрінеді?
7. Әлеуметтік-еңбектік конфликтерді шешу және реттеудің негізгі тәсілдерін атаңыз.

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Толкунова В.Н. Трудовые споры и порядок их разрешения: учеб. пособие. – М., 1997. – С. 24-68.
8. Конов В. Возрастающая ответственность государства // Российский экономический журнал. – 1998. – № 3. – С. 3.
9. Меньшикова О. Заработная плата или «пособие по труду» // Вопросы экономики. – 1998. – № 1. – С. 74.
10. Мониторинг // Социологические исследования. – 1997. – №5. – С. 154-157.
11. Ослом А.А. Хроника пикирующего общества // Социологические исследования. – 1997. – № 8.
12. США: Государство и рынок. – М., 1991. – С. 51.
13. Чумиков А.Н. Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия // Социологические исследования. – 1995. – № 3. – С. 52-53.
14. Экономические и социальные перемены. Мониторинг общественного мнения. Информационный бюллетень. – М., 1998. – № 1. – С. 27.

11. Этносаралық және саяси конфликтер

- 11.1. Этносаралық конфликтердің ерекшеліктері мен түрлері.
- 11.2. Этникалық конфликтердің туындау себептері.
- 11.3. Этносаралық конфликтерді реттеу тәсілдері.
- 11.4. Саяси конфликт туралы түсінік.
- 11.5. Саяси конфликтердің туындау себептері мен типологиясы.
- 11.6. Саяси конфликтерді реттеу және шешу.

11.1. Этносаралық конфликтердің ерекшеліктері мен түрлері

Ұлттық-этникалық қауымдастықтар – өзіндік белгілері бар ірі әлеуметтік топтар (мәдениет, тіл, жалпы территория, дін, психологиялық жүйенің ерекшеліктері және т.б.). Мұндай белгілерді *этностың объективті көрсеткіштеріне* жатқызуға болады. Жеке тұлғалар немесе адамдар тобы осы белгілердің кейбіріне ие болмауы да мүмкін, алайда өзін белгілі бір этноспен теңдестіре алады. Этникалық өзін-өзі сәйкестендірудің негізгі факторы этникалық өзіндік сана-сезім болып табылады. Бұл – белгілі бір этносқа қатыстылық сезімі. Этникалық өзіндік сана-сезім *этностың субъективті көрсеткіштеріне* жатады.

Басқа ірі әлеуметтік қауымдастықтардан (жалпы территория, мамандық, табыс деңгейі, білімі және т.б.) айырмашылығы этникалық қауымдастықтар біршама тұрақты болып табылады. Адам өмір бойы мамандығын, мекенжайын бірнеше рет өзгертуі, баюы немесе кедейленуі және т.б. мүмкін, ал этностық – оның өмірлік сипаттамасы.

Адам күндегі өмірде, әдетте, этникалық қатыстылыққа мән бермейді. Қолайсыздық жағдайында, өзіне қысым жасалғанын, құр қалғанын, ренжігенін сезінсе, ол саналы түрде немесе санадан тыс (қолдау немесе қорғаныш табуда) өзін белгілі бір әлеуметтік топтармен немесе қауымдастықтармен теңдестіреді. Мысалы, отбасымен, достарымен, ұжыммен, әріптестерімен, сонымен қатар өз этносымен. Сондай-ақ этникалық қатыстылық өзін-өзі сәйкестендірудің біршама қолжетімді формасы болып табылады. Адамның отбасы, достары болуы да, болмауы да мүмкін, ұжымда жұмыс жасауы не жасамауы да мүмкін, мамандығы болуы да, болмауы да мүмкін, алайда кез келген жағдайда ол белгілі бір этностың өкілі болып қала береді.

Ұлттық-этникалық стереотиптер адамға бала күнінен меңгеріледі және нәтижеде санадан тыс деңгейде ерекше қызмет атқарады. Сондықтан да этникалық конфликтер үшін санасыз мінез-құлықтың қызбалық, логикасыздық, символизм және атқарылған іс-әрекеттердің рационалды дәлелдерінің әлсіз негізделуі секілді ерекшеліктер тән. Осы ерекшеліктер негізінде этносаралық конфликтердің туындауы, шешімі және дамуы қоғамның тіршілік әрекетінің кез келген саласында және кез келген деңгейде өзіндік ерекшеліктерге ие.

Этникалық конфликтердің жіктемесін түрлі негіздемелер бойынша жасауға болады. Егер жіктеу негізіне өмір сүру территориясын, мемлекеттік немесе әкімшілік шекаралардың болуы не болмауын алсақ, этникалық конфликтердің төмендегідей түрлерін атап көрсетуге болады:

- мемлекетаралық, сыртқы конфликтер;
- біртұтас мемлекет аясында ортақ әкімшілік шекарамен бөлінген түрлі этнос арасындағы аймақтық конфликтер;
- Орталық пен аймақ арасындағы конфликт. Мұндай конфликт мемлекетішілік болып табылады, алайда аймақ тұрғысынан алар болсақ, егер субъект толық мемлекеттік тәуелсіздікке тырысса, ол сыртқы деп қарастырылады;
- жергілікті конфликтер, біртұтас мемлекеттік, аймақтық немесе әкімшілік шекаралары аясында өмір сүретін түрлі этникалық құрылымдар арасында туындайды (мысалы, бір қалада, облыста).

Туындау уәжділігіне байланысты этникалық конфликтерді түрлерге жіктеуге болады: этностардың ортақ территориялық дәмегөйлігіне түрткі болатын территориялық; экономикалық, саяси, тарихи, құндылықты, конфессионалды, әлеуметтік-тұрмыстық және т.б.

Ұлттық-этникалық қозғалыстарының мақсаттарына байланысты конфликтердің төмендегідей түрлері анықталады:

1. *Әлеуметтік-экономикалық* – қоғамдық өнімнің бөлігін өз пайдасына қайта үлестіру үшін күрес.

2. *Мәдени-тілдік* – ана тіл мен ұлттық мәдениетті қорғау.

3. *Территориялық-статустық* – шекараның өзгеруі үшін күрес, этностың шынайы құқықтары мен өкілеттілігінің көлемін кеңейту мен беделді арттыру.

4. *Сепаратистік/жікшілдік* – федерация құрамынан шығу үшін күрес және жеке тәуелсіз мемлекеттің түзілуі [27, 82].

Қарсы әрекет ету формалары мен тәсілдері бойынша этникалық конфликтерді *күштеу* мен *күштемеу* деп бөлуге болады.

Сондай-ақ зорлық-зомбылық конфликтері тараптардың кең жайылған әскери әрекеттеріне түрткі болатын жергілікті және кең масштабты болуы мүмкін.

Күштемеу конфликтеріне саяси (физикалық күш қолданбай), дипломатиялық, заңи, экономикалық және басқа да конфликтерді жатқызады.

Этникалық конфликтердің даму уақыты мен қарқындылығына байланысты қысқа мерзімді және ұзақ мерзімді, үздіксіз және кенеттен туындаған, аса қарқынды және аз қарқынды деп бөлуге болады. «Заманауи этносаралық конфликтердің шиеленісуі, – Е.И. Степановтың пікірінше, – экстремизмге тікелей пропорционал, ал талаптар демократиялығына кері пропорционал болып табылады» [28, 205].

11.2. Этникалық конфликтердің туындау себептері

Этникалық конфликтердің туындауының негізгі себептерінің бірі этностардың өзара ортақ территориялық дәмегөйлігі болып табылады. Мұндай конфликтер мемлекетаралық, аймақаралық, жергілікті деңгейде туындайды. *Территориялық дәмегөйліктің* уәжділігі әртүрлі болуы мүмкін, мысалы:

- ұлыстардың тарихи өткенімен ерекшеленеді, мысалы, белгілі бір территорияда этностың тарихи, мәдени және басқа да ескерткіштердің болуы;
- шекараны орнатудағы кемшіліктер немесе бұрын шекара болмаған жағдайда жаңа шекара орнату;
- бұрын күштеп жер аударылған ұлысты тарихи отанына қайтару;
- шекараның еркін өзгеруі;
- этнос территориясының көрші мемлекетке күштеп қосылуы;
- түрлі мемлекеттер арасында этносты бөлу.

Саяси конфликтердің туындау себептері әр алуан, мысалы:

- барлық деңгейде (жергілікті, аймақтық, мемлекеттік) түрлі этникалық топтар арасындағы билік үшін саяси күрес;
- біртұтас мемлекет аясында этностың өзінің саяси беделі үшін күресі;
- толық мемлекеттік (саяси) тәуелсіздік үшін күрес және т.б.

Этностар арасындағы *экономикалық конфликтер* төмендегі себептерден туындауы мүмкін:

- материалдық ресурстарды иелену, тұтыну кезіндегі этностардың теңсіздігі;
- орталық пен этнос тұрғысынан теңдестірілген аймақ арасындағы экономикалық мүдделер теңгерімінің бұзылуы;
- тауарлар мен қызметті үлестіру мен тұтынудың, өндіріс жүйесінің саяси құрылымдық-функциялық өзгерістер (мысалы, халықтың жеке мүлкі мен көші-қонын қайта үлестіру нәтижесінде, қызметтің дәстүрлі түрлері бір ұлыстан екіншісіне өтеді).

Қоғамның құрылымдық-функциялық саяси жүйесіндегі өзгерістер басқа да этникалық конфликтердің (саяси, құндылықты, әлеуметтік-психологиялық) себептері болуы мүмкін.

Этностық конфликтерге жекелеген аймақтардағы реформалардың (экономикалық, саяси, әлеуметтік-мәдени) әрқелкі жүргізілуі себеп болуы мүмкін. Мұндай жағдайларда конфликтер, бір жағынан, этностық топтардың талаптарында, екінші жағынан, азаматтардың құқықтарына кепіл болатын мемлекеттің шынайы мүмкіндіктері арасында туындауы мүмкін. Мұндай конфликтер әмбебап сипатқа ие.

Этностың *құндылықтарына шек қою* нәтижесінде туындаған конфликтер біршама эмоционалды тұрғыдан қанық болып табылады. Құндылық конфликтері қоғамның тіршілік әрекетінің кез келген саласында орын алуы мүмкін. М. Вебердің пікірінше, әрбір адамзат әрекеті адамдардың мінез-құлық нормалары мен мақсаттары анықталатын құндылықтарына сәйкес келсе ғана тиынақты бола алады. Алайда этностардың мәдениеті, тілі, діні мен басқа да әлеуметтік-мәдени ерекшеліктеріндегі айырмашылықтармен байланысты қарама-қайшылықтарда көрініс табатын этносаралық құндылық конфликтерінің ерекшелігі анық.

Тұрмыстық деңгейде этностық конфликтер әлеуметтік-психологиялық факторлардан туындауы мүмкін, белгілі бір ұлыстың өкілдерін санадан тыс жақтырмау. Ұзақ тайталас кезінде оның себептері қандай болмасын, конфликтіге түскен ұлыстардың бір-біріне деген мұндай жақтырмаушылығы жаппай сипатқа ие.

Этностық конфликтердің *тарихи себептері* ұлыс жадының санадан тыс деңгейінде сақталған өткен реніштермен байланысты. Олар өздігінен, әдетте, конфликттің тікелей себептері бола

алмайды. Алайда егер конфликт жетіліп жатса немесе қалыптасқан болса, бұрынғы «реніштер» ақиқат шындыққа шығып, конфликттің дамуындағы қосымша фактор болып табылады. Мысалы, олар өз әрекеттерін ақтауда және қарсыластың әрекеттеріне айып тағуда қолданылуы мүмкін.

Конфликттің негізінде жатқан қандай себептер болмасын, кез келген конфликт даму кезінде әлдекімнің мүдделерін қорғайды және белгілі бір мақсаттарды көздейді. «Мүдделер, – А.Г. Здравомысловтың пікірінше, – бұл игіліктің өзі емес, керісінше, осы игілікке қол жеткізуді қамтамасыз ететін индивид немесе әлеуметтік топтардың ұстанымдары болып табылады» [4, 115]. Ұлыс мүдделерін білдіруші ұлыстың барлығы емес, оның біраз бөлігі ғана, яғни элита тобы, олар өздерінің жеке мүдделерін қорғайды.

Этносаралық конфликтердің туындауының *әлеуметтік-мәдени себептеріне* қоғамда қалыптасқан қағидалар мен құндылықтар арасындағы конфликтерді жатқызуға болады. Қазақстан – әртүрлі этномәдени ұйымдардан құралған көп ұлтты мемлекет. Әрбір мәдениет мақсаттарға қол жеткізу үшін сәйкес тәсілдерді таңдаудағы тәртіп пен артықшылықтардың үлгілерін, өзіндік құндылықтар, мұраттар, талпыныстардың жүйесін білдіреді.

Қағидалар мен құндылықтар (әлеуметтік құрылым және мәдениет) арасындағы конфликтер төмендегідей деңгейлерде туындауы мүмкін:

- Орталық – аймақ деңгейінде;
- аймақаралық деңгейде;
- жергілікті (аймақшілік) деңгейде.

Қағидалар мен құндылықтар арасындағы және түрлі мәдениет құндылықтары арасындағы конфликтер жиі тұрмыстық деңгейде, күнделікті қарым-қатынас кезінде жүзеге асады. Бұл жағдайда халықтың көші-қоны жоғары аймақтар біршама конфликтті болады. Қоныс аударушылар, әдетте, жергілікті тұрғындардың әлеуметтік-мәдени ерекшеліктерін ескермейді, сол арқылы «жергілікті тұрғындардың» жағымсыз қарым-қатынасын тудырады. Сондай-ақ не өзінің, не жергілікті мәдениеттің (адамгершілік қағидалар, шектеулер) «жүгінен» ауыртпалық түспеген «жат адамдар» бизнесте, саудада, кәсіпкерлікте маңызды сәттіліктерге жиі жетеді және сол арқылы жергілікті тұрғындармен өзара қарым-қатынасты шиеленістіре түседі.

Ескеретін жайт, конфликтердің этносаралық себептері шынайы өмірде дерлік жоқ. Этностық сәйкестендіру мен ынтымақтастық өз мүдделерін, мақсаттарын, құндылықтарын және т.б. қорғаудың тәсілі ғана.

11.3. Этносаралық конфликтерді реттеу тәсілдері

Қандай да бір этносаралық конфликті шешу мүмкін емес. Ұлыс бар жерде, олардың өзара әрекетінде оқтын-оқтын қарама-қайшылықтар туындайды. Сондықтан этносаралық қарама-қайшылықтарды анықтау үшін күштеу қолдануға жол бермеу және даулы мәселелерді шешудің тиімді тәсілдерін табу қажет. Негізінен, сөз көп этносты қоғамда этносаралық конфликтерді басқару туралы болмақ.

Этностық қарым-қатынасты басқару стратегиясын жасау үшін барлық полиэтностық кеңістікте жалпы өзара тиімді құндылықтар мен қағидаларды табу қажет. Жалпы ережелерін жасап алу қажет, ол, бір жағынан, көп этносты қоғамның құндылық-нормативті өрісін қамтитын айтарлықтай әмбебап болуы, екінші жағынан, ұлыстардың полиэтностық кеңістігіне кіретін құндылықтар мен мүдделерге, дәстүрлер мен салттарға шек қоймауы қажет. Сондықтан да мемлекет пен мемлекет құрамына енетін барлық ұлыстар арасында *«қоғамдық келісімшарт»* түзу туралы мәселе көтеріледі. Мұндай келісімшарт этносаралық өзара әрекеттің барлық ұсақ-түйегін регламенттей алмайды, алайда ол негіз болатын қағидалар мен қағидаттарды қамтуы қажет: жеке тұлға мен этностың қауіпсіздігінің кепілдігі, теңдік, қарама-қайшылық туындаған сәтте күштеуді қолдануға тыйым салу, конфликтерді бейбіт жолмен шешу және т.б. Сондай-ақ ойын ережесі конфликт қатысушыларының біреуіне ғана ерекше ықылас көрсетпеуі керек. Осы жағдайда ғана олар нәтижелі болады.

Билікпен бөлісу үшін, қажет жағдайда күш көрсету әдістерімен жікшілдік және экстремистік астыртын ойды құртуға мүмкіндік алу мақсатында мемлекет айтарлықтай мықты болуы керек (әсіресе экономикалық тұрғыдан).

Егер этносаралық конфликті анықтай алмаса және пайда болу кезеңінде алдын алмаса, аса маңызды міндет күштеуді тоқтату (егер ол орын алған болса). Кейіннен тараптардың конфликті өзара әрекетін диалог формасына ауыстыру қажет. Диалогтың екі

деңгейі бар: өзара әрекет мақсаты ретіндегі диалог және мақсатқа жету тәсілі ретіндегі диалог.

Егер конфликт субъектілері арасындағы диалог қандай да бір себептерге байланысты мүмкін болмаса, татуластырушыларды/делдалды тарту қажеттілігі туындайды. Делдалдық конфликті реттеудегі үшінші тараптың қатысуының жұмсақ формасы болып табылады.

Конфликті шешу оның барлық қатысушыларының атқаруы үшін міндетті болса, конфликті реттеудегі келесі қадам арбитражға (төрелік сотқа) бет бұру қажет. Конфликті реттеу мен жоюдың арасында шекарада тұрған міндетті арбитраж да бар.

Адамдарды күштеу мен конфликті оқшауландырудан қорғау үшін жылдам әрекет ету қызметін жасау қажет.

11.4. Саяси конфликт туралы түсінік

Саяси конфликт – әлеуметтік конфликттің бір түрі, билік қатынасы туралы саяси субъектілердің қақтығысы (билік және билік өкілеттілігі туралы күрес).

Саяси конфликттің ерекшеліктерінің бірі ірі әлеуметтік топтардың, әлеуметтік қабаттардың, қоғамның мүдделерін толығымен қамтуы болып табылады. Сондықтан да саяси конфликтердің субъектілері (саяси ұйымдар, институттар және жекелеген көшбасшылар) әрдайым белгілі бір әлеуметтік қауымдастық атынан шығады. Өз мүдделері мен құндылықтарын қорғау үшін жекелеген азаматтар қауымдастықтарға бірігеді, өздерінің ұйымдары мен институттарын құрады, осылайша, саяси конфликтердің субъектіне айналады. Демек, саяси конфликт – бұл әрдайым ұйымдасқан, институционалды конфликт.

Саяси конфликттің тағы бір ерекшелігі *билік*, өктем өкілеттіліктер үшін күрес болып табылады. Қоғамдағы билік – басқа да адамдарды басқарудың және өз мақсаттарына қол жеткізудің ықпалды тәсілдері мен әдістерінің бірі. Сондықтан да ол үлкен қызықтыратын күшке ие. Адамзат тарихында билік үшін күрес саясаттың түрлі субъектілері арасында (әлеуметтік топтар, ұлыстар, жеке көшбасшылар) қатал әрі ымырасыз конфликтерді жалғастырды.

Саяси конфликттің ерекшелігіне оның *құндылық аспекті*н де жатқызуға болады, оның идеологиялық негіздемесі бар. Саяси идеология азаматтардың саяси тәртібінің мақсатты және идеялық

бағдары үшін арнайы бағытталған рухани білімді білдіреді. Ол саяси конфликт пен субъектілерді жұмылдыру, сәйкестендіру және ұйымдастыру қызметін атқарады. Теориялық-тұжырымдылық деңгейден бағдарламалық-саяси деңгейге өте отырып, идеология тікелей саяси күрес бағдарламасында нақты іске асады.

Қағидаларда саяси құндылықтардың бекітілуі саясаттың барлық субъектілері үшін біртұтас құқықтық өріс (ойынның бірдей ережелерін) қалыптастырады. Алайда мұнда да саяси конфликт өзінің ерекшелігіне ие. Конфликте күштеуді қолдану билік тарапынан ғана заңды болып табылады.

11.5. Саяси конфликтердің туындау себептері мен типологиясы

Қоғамдағы барлық саяси конфликтерді негізгі екі түрге бөліп қарауға болады: көлденең және тік.

1. *Көлденең саяси конфликтер.* Мұнда билік пен өктем өкілеттіктер үшін күрес қолданыстағы режим аясында жүзеге асады. Мысалы, үкімет пен парламент, басқару элитасындағы түрлі саяси топтастырмалар, мемлекет пен саясаттың жеке субъектілері арасында (жеке тұлға, топ, институт) және т.б.

Көлденең конфликтердің пайда болу себептері мен мақсаттары – биліктің қолданыстағы жүйесін жетілдіру. Мысалы, лайықсыз көшбасшылар мен басқару элитасын ауыстыру, саяси курсты ішінара түзету, саясаттық қандай да бір өктем өкілеттіліктерін арттыру немесе кеміту және т.б.

Демократиялық саяси жүйеде көлденең саяси конфликтер заңдастырылған және белгілі бір деңгейде бағдарламаланған. Аталған конфликтердің көпшілігі ашық, көпшілікке белгілі сипатқа ие, мысалы, парламенттік дебаттар, парламентті тарату және мерзімінен бұрын сайлау өткізу, үкіметке сенімсіздік сотумы, конституциялық сотқа жүгіну және т.б.

Биліктің тоталитарлық тәртібі ешқандай саяси конфликті құптамайды және оларды болдырмауға тырысады. Егер тоталитарлық саяси жүйеде көлденең жанжалдар орын алса, онда олар қастандық немесе сарай төңкерісіне айналады.

2. *Тік саяси конфликтер.* Бұл кезде майдандасу «билік – қоғам» бағытында өтеді. Қоғамның әлеуметтік саяси құрылымы тіптен әртекті. Бұл құрылымдағы әртүрлі әлеуметтік жіктер, таптар және этникалық топтар әртүрлі мәртебеге (статус) ие және

әртүрлі рөл атқарады. Мәртебелік-рөлдік құрылымның лауазымдық сатылығы, ресурстар мен билікке әрқелкі мүмкіндік «билік – қоғам» тігінің барлық деңгейлерінде саяси конфликтерді туғызады.

Тік саяси конфликтерді өз кезегінде екі түр тармағына бөлуге болады:

- *мәртебелік-рөлдік конфликтер* қоғамның саяси құрылымындағы жеке және топтық мәртебені (рөлін) көтеру жолындағы күресте қолданылады (саяси биліктің лауазымдық сатысындағы орын үшін, саяси құқық пен еркіндік көлемі және жиынтығы үшін, саяси өмірге араласу мен оған әсер ету мүмкіндігі үшін, мәртебе мен рөлдің сәйкестігі үшін және т.б.). Мәртебелік-рөлдік конфликтер «үстіңгі жақтары» – «астыңғы жақтары» болып тек тігінен ғана емес, сонымен қатар көлденеңінен – мәртебелік-рөлдік құрылымның шамамен бірдей сатысында тұрған саяси субъектілер арасында да пайда болады (партиялар мен партиядағы фракциялардың күресі);
- *режимдік саяси конфликтер* саяси курстың түбегейлі өзгерісін немесе қалыптасқан саяси құрылымды құлату мақсаттарын көздейді.

Режимдік конфликтердің пайда болу себептерінің барлық саналуандығын екі негіздемеге бөліп қарауға болады:

1. Ел тұрғындарының айтарлықтай бөлігінің базалық әлеуметтік-экономикалық және саяси құндылықтары мен мүдделеріне шек қою.

2. Қоғамның саяси және әлеуметтік-экономикалық дамуы бойынша бағалары, құндылық қарым-қатынасы, мақсаттары және көзқарастарындағы айырмашылық (саяси мәдениеттің айырмашылықтары).

Базалық қажеттіліктерге шек қою объективті, сондай-ақ субъективті факторлардан туындайды.

Объективті факторлар:

- қоғамның табиғи әлеуметтік-экономикалық дамуының дағдарысы;
- қоғамның әлеуметтік-саяси жүйесін радикалды реформалаумен байланысты қиындықтар;
- күтпеген жағдайлардың нәтижелері (дүлей апат, әлемдік қаржы дағдарысы, сыртқы соғыстар және т.б.).

Субъективті факторлар:

- әлеуметтік-экономикалық саясаттағы анық жаңсақтықтар (біліксіздік);
- басқару элитасының қол астындағы әлеуметтік топтардың түпкілікті мүдделері мен қажеттіліктерін ескеруді қаламауы;
- бағынышты әлеуметтік топтардың ресурстарды үлестірудің қалыптасқан саяси жүйесін әділетсіз және заңсыз деп түсінуі (қабылдауы).

Адамның базалық қажеттіліктеріне шек қоюдың себептері қандай болмаса да, егер ел тұрғындарының айтарлықтай бөлігі қоғамның әлеуметтік-саяси құрылымында өз орнын таба алмаса және қалыптасқан әлеуметтік-саяси институттар аясында өзінің базалық қажеттіліктерінің орнын толтыра алмаса, ол аталған институттарды жоюға немесе түбегейлі өзгертуге тырысады.

Мұндай конфликтердің мысалдарына солшыл партия мен қозғалыстың қалыптасқан қазіргі саяси билік режиміне қарсы күресін жатқызуға болады.

Саяси конфликтердің түрлері сияқты *құндылықтар конфликті* мен *мүдделер конфликтін* бөліп қарастырады.

Құндылықтар конфликтінде (құндылық бағдарында) қарама-қайшылықтар саяси жүйе, елдің саяси бағыты және саяси ойын ережелері туралы түрлі көзқарастарда туындайды. Құндылық конфликтерінде «Не істеу керек?» деген сұрақ туындауы мүмкін.

Мүдделер конфликтінде күрес түрлі ресурстарды үлестіру және қайта үлестіру кезінде пайда болады (билік, материалдық игілік, рухани құндылықтар және т.б.). Мұнда «Қалай жасау керек?» деген сұрақ туындайды.

Саяси конфликтердің түрлерінің бірі *саяси мәдениеттердің конфликті* болып табылады. Аталған конфликте түрлі саяси құндылықтар, қағидалар, салттар, дәстүрлер, саяси тәртіп әдістері, саяси дамудың құндылықтары мен мақсаттарының қақтығысы жүзеге асады. Бұл конфликтер қоғамдағы радикалды реформалар кезінде, ескі және жаңа саяси мәдениеттер тоғысқан сәтте ерекше байқалады.

Объективтілік белгісі бойынша да саяси конфликтерді төмендегідей бөліп қарастырады:

- объективті қайшылықтардан туындаған, шынайы;
- кездейсоқ, шартты, қатысушылар тарапынан меңгерілмеген;

- объективті қайшылықтармен тек жанама байланысты қоспаланған;
- конфликте жоқ субъектілерді көрсететін, тіркелген, жазылған;
- шынайы себептері жоқ, жалған.

Лас саясатта, әдетте, шынайы, объективті конфликтер жалған, дұрыс жазылмаған және басқа да конфликтермен алмасады.

Саяси конфликтерді оның негізінде жатқан қайшылықтардың тереңдігі бойынша ажырату аса маңызды болып табылады. Америкалық саясаткер А. Рапорттың пікірі бойынша, төмендегідей конфликтер бар: «ұрыс» типіндегі конфликт негізінде ымыраға келмейтін қайшылықтар болады; «дебат» секілді конфликтерде келісімге келу мүмкін; «ойын» түріндегі, мұнда екі тарап та бірегей ережелер аясында әрекет етеді және туындаған қарым-қатынасты жоймайды [29, 457].

Басқа да әлеуметтік конфликтер секілді, әлеуметтік конфликтер жергілікті, жалпы, қысқа мерзімді, ұзақ мерзімді, субъективті, объективті, күштеу, бейбіт конфликтер болуы мүмкін және аймақ, жеке қала мен аудан деңгейінде жүзеге асады.

11.6. Саяси конфликтерді реттеу және шешу

Саяси конфликтерді реттеу әдістері, ең алдымен конфликт түрін анықтауға байланысты болады. Егер біз орнаған саяси жүйе (мысалы, билікті атқару және заң шығарушы тармағы) аясында қызмет ететін саяси институттар мен ұйымдар субъектілері ретінде қызмет ететін көлденең (ішінара) конфликтерді қарастыратын болсақ, аталған конфликт толығымен заңдастырылған болады және оны реттеу саяси күрестің (мысалы, Ата заң) заңмен бекітілген ережелерімен алдын ала анықталады. Мұндай конфликтерді реттеу көп жағдайда саяси көшбасшылардың өнеріне байланысты болады, қолдау тобын пайдалана отырып, жақтаушылар тауып, ымыраға келеді. Егер пікірталас, дебат, келіссөздер, келісім комиссиясының жұмысы кезінде ымыраға келу мүмкін болмаса және конфликт тұйыққа тірелсе, онда демократиялық саяси жүйеде оны шешудің нұсқалары бар:

- Конституциялық сотқа бет бұру;
- үкіметтің қызметтен кетуі;
- парламентті тарату және мерзімінен бұрын болатын парламенттік сайлауды бекіту;

- даулы мәселелер бойынша референдумды ұйымдастыру және өткізу, т.б.

Орталық пен аймақ арасында туындайтын тік мәртебелік-рөлдік конфликтер реттеу жағынан айтарлықтай қиын болып табылады. Аймақтар тек өзінің әлеуметтік-экономикалық және саяси мәртебесін арттыруға талаптанып қана қоймай, сонымен қатар толық саяси тәуелсіздікке тырысады. Мұндай конфликтер кең көлемді әскери әрекеттерге және көптеген құрбандыққа алып келеді.

Алайда тік режимдік саяси конфликтер реттеу мен шешуде ең қиыны саналады. Осындай конфликтердің субъектілері ретінде, бір жағынан, тұрғындардың үстемдік ететін топтары мен басқару элитасының мүдделерін қорғайтын мемлекеттік ұйымдар мен институттар, екінші жағынан, бағынышты бұқараны таныстыратын оппозициялық ұйымдар қызмет етеді. Режимдік саяси конфликттің соңғы мақсаты орнаған саяси жүйені ауыстыру (сақтау) болып табылады. Мұндай конфликтерде қателіктер мен жаңсақтықтардың құны ерекше үлкен болып табылады. Келеңсіз даму қоғамды азаматтық соғысқа жетелеуі мүмкін.

Режимдік саяси конфликтерді шешу қиынға соғуы мүмкін, яғни оппозициялық тарап саяси күрестің қалыптасқан ережелерін елемей, оларды өзгертуді талап етуі, заңсыз әдістермен әрекет етуі, тұрғындар тобының жаппай шығуы мен билікке бағынбауға түрткі болуы мүмкін. Бұл күресте заңдылық және заңсыздық өзара ауысатын сипатқа ие. Оппозицияның «заңсыз» әрекеттері жеңіс жағдайында заңдылық қасиетке ие, ал жәбірленушінің «заңды» әрекеттері заңсыз болады.

Радикалды саяси конфликттің жағымсыз дамуын болдырмау үшін конфликтті жағдаятты жан-жақты және уақытылы талдау керек, мұнда төмендегідей өзекті мәселелер анықталуы қажет:

Конфликт туындауының басты себептері қандай?

Тараптардың шынайы ниеттері мен мақсаттары қандай?

Конфликте қандай күш іске қосылған және конфликттің дамуы кезінде қандай күштер қатысуы мүмкін?

Оқиғаның конфликтті дамуы кім үшін пайдалы?

Қол жеткен мәліметтер негізінде төмендегідей мүмкіндіктер пайда болады:

- оқиғаның даму мүмкіндігінің болжамын жасау;
- конфликтті реттеудің мүмкін болған нұсқаларын анықтау;

- конфликтті реттеу мен шешудің жоспарын құру; тактикалық және стратегиялық міндеттерді анықтау.

Жоспарды практикалық тұрғыдан жүзеге асыру іс-әрекеттердің төмендегідей реттілігін ұсынады:

- конфликтіге түскендердің эмоционалдык шиеленісін азайту (мысалы, ниет туралы ақпарат);
- талаптың пәнін нақты анықтау және сол арқылы *конфликті* ауыздықтау;
- конфликтіге түскен тараптардың өзара әрекет ету қағидалары мен ережелерін белгілеу;
- конфликтіге түскен тараптар арасында диалог ұйымдастыру және жұртшылықты конфликтті реттеу бойынша қолданылатын шаралар және тараптардың ұстанымдары туралы ашық хабарлау;
- мәселені конфликт қатысушыларының субъективті мүдделілігінен бөліп қарау және ынтаны оны шешуге қою.

Егер қолданылған шаралар нәтижесінде конфликтті реттеу немесе ауыздықтау мүмкін болмаса және оның алдағы дамуы қоғам үшін қауіп төндірсе, билік құрылымдары күш қолдануға дайын болуы керек немесе күш қолдана отырып конфликттің қауіпті дамуының алдын алуы керек.

Өзін-өзі бақылауға арналған сұрақтар:

1. Этникалық конфликтердің туындау себептерін атаңыз.
2. Сіз этносаралық конфликтерді реттеудің қандай тәсілдерін білесіз?
3. Саяси конфликт ерекшелігі неде?
4. Саяси конфликтердің негізгі типтерін атаңыз.
5. Тік және көлденең конфликтердің айырмашылығы неде?
6. Саяси конфликтерді шешудің негізгі тәсілдерін атаңыз.

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Авсентьев В.А. Этнические конфликты: история и типология // Социологические исследования. – 1996. – №12.
2. Глухова А.Б. Типология политических конфликтов. – Воронеж, 1997. – С. 66-70, 88.
3. Зеркин Д.П. Основы политологии: Курс лекций. – Ростов н/Д., 1996. – С. 449, 456-457.
4. Пугачев В.П., Соловьев А.И. Введение в политологию. – М., 1995. – С. 224-225.
5. Лысихин И.Е. Духовные факторы возникновения и обострения конфликтных ситуаций: Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. – М., 1995. – Вып. 9. – Ч. 1. – С. 48.

6. Мацнев А.А. Этнополитические конфликты: природа, типология и пути урегулирования // Социально-политический журнал. – 1996. – №4. – С. 46.
7. Михайлов В.А. Принцип «воронки» или механизм развертывания меж-этнического конфликта // Социологические исследования. – 1993. – № 5.
8. Россия: Социальная ситуация и межнациональные отношения в регионах. – М., 1996. – С. 49-50, 164.
9. Российский социум в 1994 г.: конфликтологическая экспертиза // Социологические исследования. – 1995. – №2. – С. 9.
10. Шихирев П. Психика и мораль в конфликте // Общественные науки и современность. – 1992. – №3. – С. 31.

ПЕДАГОГИКАЛЫҚ ҮДЕРІСТЕГІ КОНФЛИКТЕР ЖӘНЕ КОНФЛИКТЕРДІ ШЕШУ, АЛДЫН АЛУ, ЗЕРТТЕУ МӘСЕЛЕЛЕРІ

12. Әлеуметтік-педагогикалық үдерістегі конфликтер

- 12.1. Әлеуметтік-педагогикалық үдерістегі қарама-қайшылықтардың негізгі бағыттары.
- 12.2. Әлеуметтік-педагогикалық үдерісте конфликтердің пайда болу себептері.
- 12.3. Әлеуметтік-педагогикалық үдерісте конфликтерді реттеу және ескерту нұсқалары.

Әлеуметтік-педагогикалық үдеріс – тұлғаны әлеуметтендіру бойынша мақсатты (өзара) қызмет. Ол адамды тәрбиелеу, білім беру мен оқытудың барлық аспектіні қамтиды. Аталған үдерістегі негізгі қарама-қайшылықтар мен конфликт себептері бұрыннан келе жатқан және солай қала беретін нені үйрету керек және қалай үйрету керек деген мәселе болып табылады. Бұл түпкілікті сұрақтарды барлық уақытта шешуге тырысты, белгілі бір деңгейде ғалымдар шешімін де тапты. Алайда әрбір жаңа дәуірмен, әрбір жаңа ұрпақпен мәселелер басқаша шешу жолын талап етті.

Біз мұғалім – оқушы арасындағы өзара үдерісте туындайтын қарама-қайшылықтарды ескере отырып, білім беру саласына тән конфликтерді қарастырамыз.

12.1. Әлеуметтік-педагогикалық үдерістегі қарама-қайшылықтардың негізгі бағыттары

Әлеуметтік-педагогикалық үдерістің негізгі мақсаты белгілі бір әлеуметтік-мәдени қасиеттерге ие (мысалы, жан-жақты дамыған тұлға ретінде) жеке тұлғаны тәрбиелеу (білім беру, оқыту және т.б.) болып табылады. Аталған үдерісте негізгі тапсырыс беруші – қоғам, ал орындаушы – білім беру мен тәрбиелеудің бар-

лық жүйесі. Сондықтан да ол әлеуметтік-педагогикалық үдерісте білім беру жүйесі мен қоғам ортасында қарама-қайшылық пен конфликттің макродеңгейінде қалыптасады (6-сурет).

Қарама-қайшылық бағытының орта деңгейі былайша жүзеге асады:

- әкімшілік (білім беру жүйесіндегі түрлі деңгейдегі басшылар) арасында, мұғалімдер (оқытушылар) арасында;
- әкімшілік және ата-ана арасында;
- оқу орны әкімшілігі мен оқушылар арасында.

Қарама-қайшылықтың төменгі деңгейі «мұғалім – оқушы» және «ата-ана – оқушы» бағытымен өтеді. Барлық жоғарыда аталған конфликтерді тік (вертикалды) бағыттағы конфликтерге жатқызуға болады.

Әлеуметтік-педагогикалық үдерістің әрбір деңгейінде тік бағыттағы конфликтерден басқа көлденең конфликтер де бар. Мысалы, «ҚОҒАМ» деңгейінде, бір жағынан, білім беру, тәрбиелеу саласында, азаматтардың (азаматтық қоғам) негізгі бөліктері арасында, екінші жағынан, жоғары басқарушы құрылымдар (мемлекет) тарапынан жүргізілетін қоғамдағы саясат бойынша қарама-қайшылықтар мен конфликтер туындауы мүмкін.

«Әкімшілік» деңгейінде тік бағыттағы (білім беру жүйесіндегі басқару жүйелері арасындағы деңгейлерде), сонымен қатар көлденең бағыттағы (түрлі оқу орнындағы әкімшілік арасында) конфликтер болуы мүмкін.

«Мұғалім» және «Ата-ана» деңгейінде көлденең бағытта конфликтер туындауы мүмкін: «мұғалім – ата-ана», «мұғалім – мұғалім», «ата-ана – ата-ана».

«Оқушы» деңгейінде «оқушы-оқушы» секілді көлденең конфликтер туындайды.

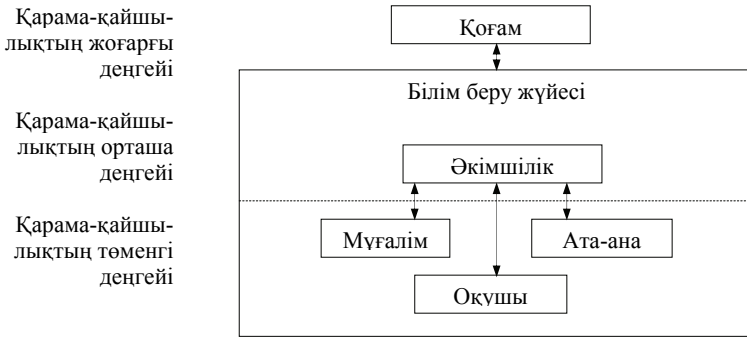
Қарама-қайшылықтың белгіленген бағыттары (6, 7-суреттер) жалпы орта білім беру жүйесінде өзара әрекеттің негізгі түрлеріне сәйкес келеді.

Университеттегі білім беру жүйесінде ата-ана мектептегі білім беру жүйесімен салыстырғанда педагогикалық үдерісте аса маңызды рөл атқармайды, ал студенттер білім беру үдерісіндегі барынша жеке субъект болып табылады. Сондықтан жоғары оқу орнындағы жүйеде конфликтердің негізгі үш тобын (өзара әрекеттің үш деңгейін) ерекше атап көрсетуге болады [30, 100-101]:

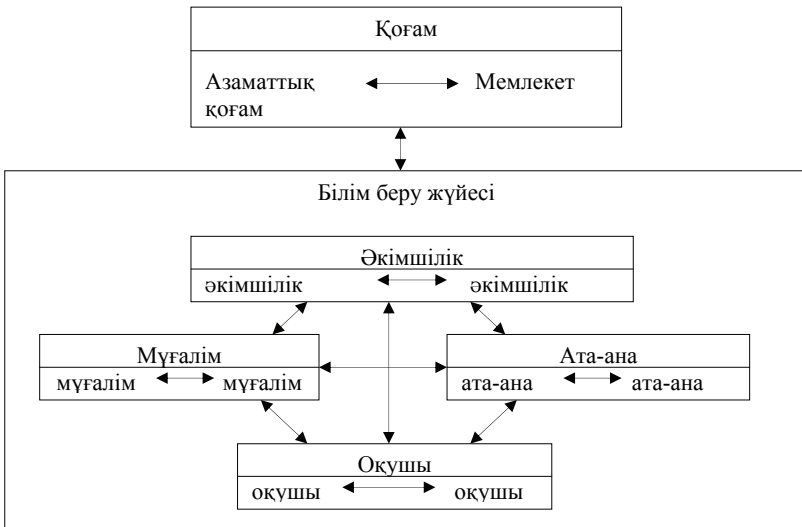
«Қоғам – ЖОО» типтегі конфликт;

«Ректорат – ЖОО ұжымы» типтегі конфликт;
 «Студент – оқытушы», «оқытушы – оқытушы», «студент – студент» (8-сурет) типтегі конфликт.

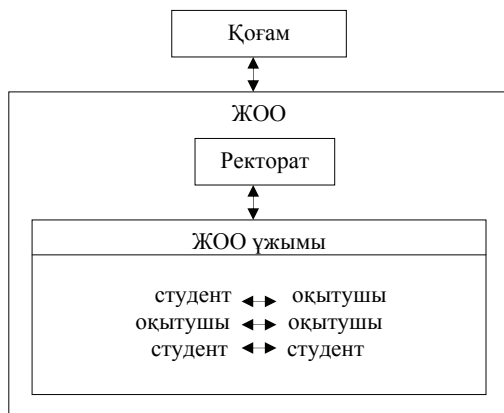
«Ректорат – ЖОО ұжымы» конфликттік өзара әрекеттің аралық (дербес) нұсқалары «ректорат – деканат», «ректорат – кафедра», «кафедра – деканат», «деканат – факультет ұжымы» және т.б. типтегі конфликтер болуы мүмкін.



6-сурет. Білім беру жүйесіндегі қарама-қайшылықтар сызбасы



7-сурет. Білім беру жүйесіндегі қарама-қайшылықтар сызбасы



8-сурет. ЖОО білім беруіндегі қарама-қайшылықтар сызбасы

12.2. Әлеуметтік-педагогикалық үдерісте конфликтердің пайда болу себептері

Педагогикалық үдерістің нені оқыту және қалай оқыту секілді өмірлік проблемалары әлемдік білім беру жүйесінің жаһандық мәселелері болып табылады. Әсіресе олар ХХІ ғасыр қарсаңында шиеленісе түсті. Қазіргі таңда білім берудің барлық әлемдік жүйесі дағдарыс кезеңін бастан өткізуде.

Дағдарыстың мәні мынада, ХVІІІ – ХХ ғасырларда қалыптасқан білім беру және тәрбиелеу жүйесі жаңа ұрпақты әлеуметтендіруде қазір тиімсіз болып табылады. Қоғамның қарқынды дамып жатқан энергетикалық күшінен қоғамдық ақыл-парасат деңгейінің артта қалуы байқалып келеді. Өркениетті дамудың технократиялық типі адамзат тіршілігіне тікелей әсер ететін қауіп-қатерге айналды. Жаһандық дағдарыстан шығудың негізгі нұсқаларының бірі білім беру мен тәрбиелеудің жаңа жүйесін жасау, ақпараттық қоғамнан білімдік қоғамға ауысу болып табылады.

«Әкімшілік – оқытушы», «оқытушы – оқытушы» және «әкімшілік – әкімшілік» өзара әрекет ету бағытындағы тік және көлденең конфликтер, негізінен, әдеттегі ұйымдастырушылық конфликтерді білдіреді. Олардың пайда болуының басты себептері «Ұйымдастырудағы конфликтер» тарауында қарастырылатын болады, сондықтан бұл тарауда педагогикалық ұйымдастыруға тән кейбір ерекшеліктерге ғана тоқталамыз.

Орта мектептегі оқытушы ұжымына конфликтінің төмендегі себептері тән болады:

- бір-біріне деген әдепсіз қарым-қатынасы;
- сабақтардың ыңғайсыз кестесі;
- мектептегі мұқият ойланбай енгізілген жаңалықтар;
- басқалардың міндеттерін оқушыларға аудару;
- педагогикалық жүктемені теңдей етіп бөлмеу;
- әкімшілік және қаржылық қиянат.

Мұғалімдер арасындағы конфликтердің көп бөлігі оқу жүктемесінен келіп шығады. Сонымен қатар өз ісіне терең ықылас қойған оқытушылар көп жағдайда өз ісіне формалды түрде ғана мән беретін әкімшілік өкілдері және басқа да әріптестерімен конфликтіге түсіп жатады, ал соңғылары оқушылармен және олардың ата-аналарымен, сәйкесінше, өздерінің «адал ниетті» әріптестерімен конфликтіге түседі.

Мектеп ұжымындағы қарбалас жағдай мен конфликтердің себебі кейбір қызметкерлерге берілген негізсіз жеңілдіктер мен артықшылықтар болып табылады. Мысалы: мектеп әкімшілігінің өкілдері; директор және оқу ісі меңгерушілерінің «еркесі»; табандылықпен талап ететіндер; дәрежесі бар оқытушылар; жақсы жұмыс жасайтындар; мектептегі кәсіподақ комитетінің мүшелері және т.б.

Егер мұғалімдер арасындағы жоғарыда аталған барлық конфликт себептерін жинақтайтын болсақ, оларды екі негіздемеге бөліп қарауға болады:

1. Қарым-қатынас мәселелері, мысалы, әдептіліктің жоқтығы, ашушаңдық, өзгелердің кемшілігіне төзбеушілік, өзін-өзі жоғары бағалау, психологиялық сәйкессіздік және т.б.

2. «Бастық – қол астындағы кісі» қағидаты бойынша мектептерді ескі әкімшілік жүйесімен басқаруда қарапайым адамгершілікке негізделген қарым-қатынас үшін орын қалмай барады.

«Оқытушы – ата-ана» өзара әрекет ету бағытында конфликтінің пайда болуының басты нысаны оқушы болып табылады. Мұғалімдер өз кезегінде ата-анаға балаларын оқыту мен тәрбиелеу үдерісінен өз бетінше алыстатты деп айып тақса, ата-аналар мұғалімге біліксіздігі үшін немесе баласына деген бір жақты қарым-қатынасы үшін айыптайды.

«Оқушы – ата-ана» типіндегі конфликтер келесі себептерге байланысты:

- балалардың нашар білім алуы: үйде сабақтарына аз көңіл бөледі, көп уақытын қыдыруға жұмсайды, теледидар көреді, мектептегі сабақтарынан қалады және т.б.;
- балалар мен ата-аналардың өзара түсінбеушілігі;
- қарым-қатынастағы дөрекілік, ұстамсыздық;
- ата-ана тарапынан сөз тыңдамаушылық деп бағаланатын баланың дербестік үшін күресі;
- балалардың ата-ана өтініштері мен тапсырмаларын орындамауы;
- отбасындағы жағымсыз әлеуметтік-психологиялық жағдайлар (маскүнемдік, ата-ана арасындағы конфликтер).

«Оқытушы – оқушы» типіндегі конфликтер (оқытушылардың пікірінше) төмендегі себептерден туындайды:

- сабақ кезінде тәртіпті бұзу;
- үй тапсырмаларын нашар орындау;
- оқушылар арасындағы қырғи-қабақ қарым-қатынастар.

Оқушылардың пікірінше оқытушылармен болатын конфликтердің себептері төмендегідей:

- оқытушы тарапынан жасалған жәбірлеу, дөрекілік, ұстамсыздық;
- білімді бағалау кезіндегі әділетсіздік;
- оқытушының сабақты қызықсыз өтуі;
- үй тапсырмасын дайындамау;
- сабақтан қалу.

Көптеген конфликтіге сонымен қатар оқытушылардың өз оқушыларына деген әдепсіз қарым-қатынасы, өзара бірлескен жұмыста оқушы бойынан одақтасты, серіктестікті көрмеу, қаламауы да себеп болады.

Мектеп оқушылары үшін тұлғааралық және топтық конфликтер әдеттегі қарапайым іс болып саналады. Әлеуметтену үдерісі (бейімделу, өзін-өзі сәйкестендіру және т.б.) түрлі конфликтерді ұсынады.

Қарсы қою және бағындыру қағидаты бойынша мектеп құрылымының мәселесі («оқытушы-оқушы», «үлкен-кіші», «мықты-әлсіз», «үлгеруші-үлгерімі нашар оқушы» және т.б.) балалар конфликтіне себепші болады. Сондай-ақ оқушылар мектепке қоғамның барлық әлеуметтік қарама-қайшылықтарын «тасымалдайды».

12.3. Әлеуметтік-педагогикалық үдерісте конфликтерді реттеу және ескерту нұсқалары

Білім беру жүйесін реформалаудағы негізгі тосқауылдардың бірі және асқан конфликт болуының басты себебі педагогикалық үдерісті авторитарлы құрылыммен басқару болып табылады.

Аталған құрылым авторитарлы мемлекет бейнесі бойынша және ұқсастығы негізінде құрылған, сондай-ақ он жыл бойы оның әлеуметтік тапсырысын ұқыптылықпен орындады, авторитарлы тұлға қалыптастырды. Мұндай басқарудың көнелілігі қазіргі педагогикалық үдерісте барынша анық екені мәлім. Білім беру жүйесіндегі өзара әрекет студия барлық деңгейлеріндегі авторитаризм синдромынан арылу керек, серіктестік, диалог, ымыра мен пәтуаға негізделген басқарудың демократиялық қағидағтарын жою қажет.

Конфликтологияның келесі міндеті – оқытушылардың конфликтерді реттеу және басқару тәсілін қолдана отырып, білім беру жүйесін жасау. Педагогикалық үдеріс түрлі конфликтілерсіз мүмкін емес. Сондай-ақ белгілі бір жағдайда конфликт жетілген мәселелерді шешуде қажетті шарт болып табылады. Ол адамдардың өзара түсінісуіне және ұйымдастырудың қалыпты түрде дамуына кедергі болатын жасырын қарама-қайшылықтарды ашудың басты құралы ретінде қолданылуы мүмкін. Сондықтан конфликт бұл кері құбылыс деген пікірімізді өзгертуіміз керек. Конфликт жағымды да, жағымсыз да салдарға ие болуы мүмкін. Мәселе конфликттің шынайы себептерін іздеу мен оны шешудің барынша оңтайлы тәсілдерін табу болып саналады.

Қарым-қатынас жасау мәдениетіне қатысты мәселелер де бар. Социологиялық зерттеулер нәтижелері бойынша конфликтердің санының артуы педагогикалық үдеріс қатысушыларының әдепсіз әрекетінің салдары болып табылады. Педагогтардың пікірінше, мәселені шешу әрбір адамның жеке және кәсіби мәдениетіне байланысты болып келеді. Біз «лауазым», «бедел», «қызмет», «рөл» секілді ұғымдарға сүйенуге дағдыланғанбыз, сол арқылы адаммен, жеке тұлғамен, индивидпен қарым-қатынас жасап отырғанымызды ұмытып қаламыз. Бір-бірімізбен өзара қарым-қатынас жасай отырып, біз, ең алдымен оқушыны, студентті, мұғалімді көреміз, негізінен, барлық ерекшеліктері және мәселелерімен бірге адамды көре алуымыз керек.

Саналы адамдардың айтуы бойынша, екі дауласқан адамның ішінде ақылдысы кінәлі болып табылады. Бұл конфликтен бас

тарту керек деген емес. Өз уақытысында шешімін таппаған конфликт уақытылы емі табылмаған ауру секілді біраз уақыт өткесін асқынуы мүмкін, сондықтан туындаған қарама-қайшылықтарды уақытылы анықтап, «аурудың» диагнозын қойып, «емдеу» тәсілдерін табу керек. Конфликті реттеу инициативасы педагогке тиесілі болуы керек.

Педагогикалық үдерісте «мұғалім – оқушы – ата-ана» конфликті үшбұрыш түзілген жағдайда мұғалімнің рөлі ерекше болып табылады (9-сурет).

Мұндай жағдайда конфликтердің келесідей нұсқалары туындауы мүмкін:

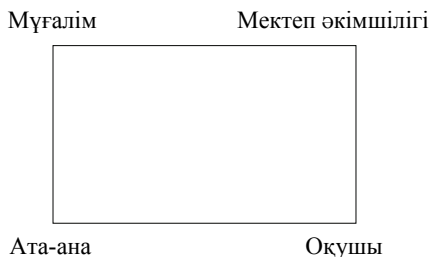
- мұғалім ата-анамен бірлесе отырып оқушыға қарсы әрекет етеді;
- ата-ана оқушымен бірге мұғалімге қарсы;
- мұғалім оқушылармен бірге ата-аналарға қарсы;
- барлығы барлығына қарсы және әркім өзі үшін әрекет етеді.

Егер конфликті уақытылы реттей алмаса, оған жаңа қатысушылар қосылуы мүмкін, мысалы, оқу орнының әкімшілігі, ол конфликте арбитр ретінде немесе тараптардың бірін жақтаушы ретінде қатысуы мүмкін, сол кезде конфликт дамуының мүмкін болған нұсқалары көбейеді (10-сурет).

Конфликт дамуының кез келген нұсқасында педагог міндеті тараптардың қарама-қайшылығын өзара әрекеттестікке, құрылымы бұзылған конфликті құрылымы дұрыс конфликтіге айналдыру болып табылады.



9-сурет



10-сурет

Ол үшін бірқатар жүйелі әрекеттерді орындау қажет.

1. *Қарсыластар тарапынан бір-бірін адекватты түрде қабылдауына қол жеткізу.* Конфликтіге түскен адамдар (әсіресе

балалар), әдетте, қарсыласына ынтымақсыз көзқараста болады. Эмоциялық толқуы жағдаятты адекватты түрде бағалауға кедергі болады. Өз эмоциясын басқара отырып, педагог оқушы, ата-ана, студент, әріптеске қатысты эмоциялық шиеленісін төмендетуі қажет. Ол үшін төмендегі тәсілдерді қолдану қажет:

- агрессияға агрессиямен жауап бермеңіз;
- қарсыласты сөзбен де, жестпен де, көзқараспен де қорламаңыз;
- қарсыластың шағымын мүқият тыңдай отырып, оның ойындағысын айтуына мүмкіндік беріңіз;
- қарсыласта туындаған қиындықтарға түсіністікпен қарауға тырысыңыз;
- асығыс қорытынды жасамаңыз, шұғыл түрде кеңес беруден сақтаныңыз, жағдаяттар әрдайым бірінші рет естігеннен гөрі қиынырақ болып келеді;
- қарсыласқа туындаған мәселелерді тыныш жерде талқылауды ұсыныңыз.

Егер мүмкіндік болса, қабылданған ақпаратты дұрыстап ойландыру үшін уақыт беруін сұраңыз. Үзіліс эмоциялық шиеленісті жоюға мүмкіндік береді.

Жоғарыда аталған әрекеттер арқылы сіз қарсыласты тең дәрежедегі ынтымақтастыққа көндіре алсаңыз, оған дұшпан еместігіңізді түсіндіре алсаңыз, онда конфликтті реттеудің келесі кезеңіне көшуіңізге болады.

2. *Диалогты* мақсат және тәсіл ретінде қарастыруға болады. Бірінші кезеңде диалог – қарсыластар арасында қарым-қатынас орнату тәсілі. Екінші кезеңде даулы мәселелерді талқылау және конфликтті реттеудің жарамды тәсілдерін іздеу әдісі болып табылады.

Біз әсіресе педагогикалық үдерісте монологқа үйренгенбіз. Әркім өз пікірін білдіруге тырысады, бірақ басқаны, әдетте, тыңдамайды. Диалогта маңыздысы сөйлеу емес, өзгені тыңдау да, өзінді тыңдату да қажет.

Диалог кезінде мүмкіндігінше *ережелерді* ұстануға тырысыңыз:

- қарсыласқа деген әдеп, сыпайылықты сақтаңыз;
- бұл тең, бірдей адамдардың әңгімесі болуы керек;
- мұқтаждық болмаса, сөзін бөлмеңіз, алдымен тыңдап алып, сосын сөйлеңіз;

- өз пікіріңізді зорлап міндеттемеңіз, шындықты бірге іздеңіз;
- өз дәлеліңізде өзгелердің пікірі мен өсекке емес, фактіге сүйеніңіз;
- сұрақты дұрыс қоюға тырысыңыз, себебі олар шындықты анықтауда негізгі тірек болып табылады;
- мәселені шешудің дайын «рецептерін» бермеңіз, қарсылас керекті шешімді өзі табатындай жағдай жасаңыз.

Диалог кезінде қарсыластар қарым-қатынасын, көзқарасын, мақсаттары мен ниеттерін анықтайды. Олар барынша ақпарат жинақтап, туындаған конфликттік жағдаятты жақсырақ түсінуге тырысады. Егер даудың нақты себептерін анықтау мүмкін болса, конфликтті реттеудің соңғы кезеңіне көшуге болады.

3. *Өзара әрекет ету* – конфликтті реттеудің соңғы кезеңі. Негізінен, өзара әрекет ету қабылдауды да, диалогты да, бірлескен әрекет пен қарым-қатынастың басқа да түрлерін қамтиды. Мұнда өзара әрекет етуде конфликтті шешуге бағытталған барлық қарсыластардың бірлескен әрекеті түсіндіріледі.

Өзара әрекет ету кезінде қарсыластар мәселелерді және оларды шешу жолдарын анықтайды; жұмыс түрлерін бөледі; оларды атқару мерзімін белгілейді және бақылау жүйесін анықтайды. Өзара әрекет ету қосымша кездесулерді, дайындықты, пікір алысуды да қамтиды.

Сонымен, конфликтті қабылдау адекваттылығы, мәселені жан-жақты талқылауға дайындық, өзара сенім жағдайын және туындаған мәселені шешу бойынша ортақ әрекет ету, құрылымсыз конфликтті құрылымды етуге, кешегі қарсыластарды қызметтеске, тіпті досқа айналдыруға мүмкіндік береді. Сонымен қатар сәтті шешімін тапқан конфликт ұжымдағы психологиялық жағдайдың жақсаруына, өзара түсінушіліктің артуына септігін тигізеді. Конфликтті шешу жолында жинақталған тәжірибе басқа да конфликтті жағдаятта сәтті қолданылуы мүмкін.

Конфликтерді тек ескерту, шешу ғана емес, сондай-ақ болжауға болады. Бұл үшін конфликттің негізгі компоненттерін талдау мен түсіну қажет:

- мәселелер;
- конфликт жағдаяттар;
- конфликт қатысушылары;
- конфликтті ушықтыратын инцидент.

Мысалы, конфликттің негізгі компоненттері төмендегіден көрінуі мүмкін:

1. Студентте сабаққа қатысуы және сабақ үлгеріміне қатысты мәселе.

3. Оның сабақтарынан емтиханға жіберілмеуі мүмкіндігін түсіну қиын емес, яғни жағдаяттың даму бағытын анықтау керек.

4. Аталған конфликттің потенциалды қатысушылары студент, пән оқытушылары және факультет деканаты болуы мүмкін.

5. Конфликт пайда болу мүмкіндігінің деңгейі студенттің ағымдағы оқу қарыздарының сомасымен анықталады.

Болжау конфликті жағдаяттың теріс бағытта дамуының алдын алып, оны оң бағытқа айналдыруы мүмкін. Бұл үшін төмендегілерге мән беру керек:

- студенттің үлгермеуінің нақты себептерін анықтау. Себептеріне сабаққа баруға уақыттың болмауы (студент қосымша табыс көзін іздеуге мәжбүр), аталған пәнге деген қызығушылығының жоқтығы, оқытушымен шиеленіс қарым-қатынаста болуы жатады;
- жағдаяттың кері бағытта дамуын ескерту бойынша әрекет ету жоспарын жасау. Мысалы, студенттің жеке сабақ жоспарын жасау, оны басқа топқа ауыстыру.

Осылайша, аталған қарсыластар ниеттеске айналуы мүмкін, конфликттің кері әсері төмендеуі де мүмкін.

Басқару технологияларын жақсы меңгеру және конфликтерді шешу педагогке бағытталған конфликт жасауға мүмкіндік береді. Мысалы, педагог топта сабақ үлгерімі мен пән бойынша конфликт туындатуы мүмкін. Өз қамқорлығындағыларды конфликті жағдаятты шешуге бағыттай отырып, оқытушы олардың белсенділігін арттырып, қажетті нәтижеге қол жеткізеді.

Өзін-өзі бақылауға арналған сұрақтар:

1. Білім беру жүйесіндегі жалпы дағдарыстың мәні неде?
2. Әлеуметтік-педагогикалық үдерістегі карама-қайшылықтардың негізгі бағыттарын атаңыз.
3. Әлеуметтік-педагогикалық үдерісте конфликтердің пайда болу себептері қандай?
4. Педагогикалық үдерістегі конфликт рөлі қандай? Конструктивті және деструктивті конфликт дегеніміз не?
5. Сіз әлеуметтік-педагогикалық үдерісте конфликтерді шешу және алдын алудың қандай нұсқаларын білесіз?

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Андреев В.И. Конфликтология. Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. – М., 1995. – С. 92-94.
2. Куконков П.И. Конфликт в социально-педагогическом процессе // Социальные конфликты: Экспертиза, прогнозирование. Технологии разрешения. – М., 1997. – Вып. 12. – С. 148-149, 151-152.
3. Банькина С.В. Назревшая проблема конфликтологии // Социальные конфликты: Экспертиза, прогнозирование. Технологии разрешения. – М., 1997. – Вып. 12. – С. 227-229.
4. Воронин Г.Л. Конфликты в школе // Социологические исследования. – 1994. – № 3. – С. 94-95.
5. Трудоголики поневоле // Поиск. – 1996. – № 47 (393). 16 – 22 ноября. – С. 6.

13. Жоғары білім беру жүйесіндегі конфликтер

- 13.1. Жоғары білім беру жүйесіндегі конфликтердің туындау себептері.
- 13.2. Педагогикалық үдерістің қатысушылары тарапынан қолданылатын конфликтіні реттеу тәсілі мен олардың конфликтерге қатынасы.
- 13.3. Білім беру конфликтологиясының қазіргі жағдайы мен болашағы.

13.1. Жоғары білім беру жүйесіндегі конфликтердің туындау себептері

Жоғары білім беру жүйесіндегі өзара әрекет етудің барлық бағыттары бойынша конфликтердің туындау себептерін қарастырамыз (5-суретті қараңыз). «Жоғары оқу орны – қоғам» өзара әрекет ету бағыты бойынша конфликт туындауының негізгі себептері жоғары оқу орнындағы білім беру үдерісін мемлекеттік тұрғыдан қаржыландырудың жеткіліксіз әрі жүйесіздігінде болып табылады. Төмендегі жағымсыз үрдістер аталған мәселенің салдары болып табылады:

- жоғары оқу орындарының материалдық-техникалық базасының нашарлауы;
- оқытушының әлеуметтік мәртебесінің түсуі;
- оқытушылық қызметтің уәжділігінің төмендеуі;
- оқытушы-профессорлық құрамның коммерциялық құрылымдарға ауысуы;
- академиялық және жоғары оқу орындарының ғалымдарының ортасынан шетелге «ғұламалардың жылыстауы».

Оқытушылар жалақысының төмен деңгейде болуы олардың қосымша табыс көзін іздеуге мәжбүрлейді.

Аталған себептер жоғары оқу орнындағы адамгершілік-психологиялық жағдайға кері әсер етеді, түрлі конфликтердің туындауына алып келеді, жоғары біліктілікке ие мамандардың дайындық деңгейін түсіреді.

«Жоғары оқу орны – қоғам» өзара әрекет ету бағыты бойынша конфликтердің келесі тобы оқу үдерісі және оның нәтижесімен тығыз байланысты болып келеді. Мұнда төмендегідей *қарама-қайшылықтарды* атап өтуге болады:

- жоғары оқу орнын бітірген мамандардың зияткерлік және шығармашылық деңгейінің қазіргі постиндустриалды қоғамның қажеттіліктерінен артта қалып қоюы;
- қажетті профильдегі мамандарды даярлау мәселесінде жоғары оқу орнындағы білім беру икемділігінің жеткіліксіздігі, нәтижеде, бітірушілердің көпшілік бөлігі сұранысқа ие болмауы;
- дамыған мемлекеттерде қоғам мен мемлекеттің (құқықтық, экономикалық, әлеуметтік) қорғауындағы, академиялық (іргелі) ғылым, өнер, әдебиетке бағытталған, яғни жоғары интеллектуалды шығармашылық еңбек қызметкерлерінің, білім мен зияткерліктің жоғары деңгейіне ие мамандардың сұранысқа ие болмауы.

«Ректорат – жоғары оқу орны ұжымы» өзара әрекет ету бағытындағы конфликтер екі себептен туындайды: оқу орнын басқару стилі және жоғары оқу орны ұжымындағы әлеуметтік-психологиялық климат.

Басқарудың үш стилі бар: авторитарлық, демократиялық және либералды. *Авторитарлы* немесе *директивті* стиль биліктің орталықтандырылуын, шешім қабылдауда дара басшылық, қол астындағы қызметкерлердің әрекетін қатаң бақылауды көздейді.

Демократиялық немесе *алқалық* стилі маңызды өндірістік мәселелерді ұжым болып талқылауға және ұжымдық жауапкершілікке негізделген. Басқарудың мұндай стилі қол астындағы қызметкерлер тарапынан жасалған бастамаға түрткі болады, ұжымда жағымды психологиялық климаттың қалыптасуына ықпал жасайды.

Либералды немесе *салғырт* стиль басшының ұжымды басқаруға өте аз қатысуын білдіреді. Басқарудың мұндай типінде қол астындағы қызметкерлер өз алдына жүреді әрі олардың жұмысы бақылауға алынбайды.

Заманауи басшы басқарудың түрлі тәсілдерін жетік меңгеруі керек, себебі түрлі жағдайлар туындағанда басшының стилі барынша тиімді және қолайлы болуы мүмкін. Мысалы, төтенше жағдайларда жылдам шешім қабылдау мен бұйрықтарды сөзсіз орындауды қамтитын авторитарлы стиль толығымен мойындалған. Ұйымның қалыпты жағдайда жұмыс жасау кезінде басшылықтың демократиялық стилі барынша тиімді және қолайлы болып табылады.

Басшылық стилі көбінде ұйым құрылымымен, ұйым мүшелерінің сандық және сапалық құрамымен және өндіріс ерекшелігімен белгілі. Ұйымның шығармашылық және зияткерлік әлеуеті жоғары болған сайын, басқару үшін демократиялық стиль де соншалықты сәйкес келеді.

«Оқытушы – оқытушы» типіндегі конфликтер, негізінен, оқытушы-профессорлық құрамның әлеуметтік-кәсіби сатылы лауазымымен және жеке психологиялық ерекшеліктерімен байланысты.

Жоғары оқу орнындағы конфликтердің себептері төмендегідей:

- құндылық бағдарындағы айырмашылық;
- кәсібилік деңгейіндегі айырмашылық;
- бір-бірімен қарым-қатынастағы шыдамсыздық, әдепсіздік;
- кафедрадағы оқытушылардың үлкен және кіші буындары арасындағы келіспеушілік.

«Оқытушы – студент» бағыты бойынша өзара әрекет барлық әлеуметтік-педагогикалық үдерісте негізгілердің бірі болып табылады. Дәл осы жерде жоғары білім беру жүйесінде шоғырланған білімнің, ақпараттың, нұсқаудың, құндылық бағдарының барлық алуантүрлілігін тікелей «жеткізу» үдерісі жүзеге асады.

«Оқытушы – студент» және «студент – оқытушы» (конфликттің «мұғалім – оқушы») секілді типіне қарағанда) конфликтісінің өзгешелігі көпшілік жағдайда студент педагогикалық үдерістің дербес субъектісі болып табылады. Ол білім беру үдерісінің «тапсырыс беруші» болып табылады, «өзіне ұсынылған тауарды» санылы түрде бағалауға қабілетті.

«Оқытушы – студент» өзара әрекетіндегі тағы бір ерекшелікті (ең алдымен, ресейлік жоғары оқу орнына тән) айтар болсақ, жоғары оқу орнында жоғары кәсіби мәртебеге ие болып, күнделікті өмірде ең төменгі деңгейге түсірілген. Көбінде жағдайы жақсы

әлеуметті топтан шыққан студенттер оқытушыларға сәтсіздікке ұшыраған адам ретінде қарайды. Бұл ерекшелік те конфликтілік жағдайға негіз болады.

Студенттер мен оқытушылардың өзара әрекетіндегі конфликтердің өзіндік себептері төмендегідей:

- құндылықты әртүрлі бағдарлауы;
- қарым-қатынастағы әдепсіздік;
- өзара үміттерінің әртүрлі болуы;
- оқытушының кәсібилік деңгейі және студенттің сабақ үлгерімі.

Құндылық бағдарлануындағы айырмашылықтарға, ең алдымен Ресей қоғамының идеялық-адамгершілік аясындағы тұрақсыздық себеп болады. Бұқаралық ақпарат құралдары және бір-қатар саяси қызметкерлер табанды түрде шексіз либерализмді насихаттап жүр. Қоғамда мақсатты түрде жекешілдік, менмендік, әдепсіздік, бассыздық, күш көрсету, қатыгездік орын алып жатыр. Демократия мұраты бұрмаланған және маңызынан айырылған. Екінші жағынан алып қарасақ, экономикалық дағдарыс және халықтың көпшілік бөлігінің қайыршылануы социалистік және коммунистік мұраттардың қайта жаңаруына алып келеді. Мұндай жағдайда педагогикалық үдерістегі құндылық бағдарындағы конфликтер заңға сәйкес келеді.

Оқытушылар мен студенттердің қарым-қатынас жасау формасы көп жағдайда әлеуметтік-мәдени және жеке психологиялық қасиеттеріне, сонымен қатар жоғары оқу орнының ұжымында қалыптасқан дәстүр, нормалар мен қарым-қатынас ережелеріне байланысты болады.

Оқытушылар мен студенттердің өзара үміттеріндегі айырмашылықтар құндылық бағдарынан бастап қол жеткен білімнің сапасына және оларды меңгеру тиімділігіне дейінгі мәселелердің кең көлемін қамтиды. «Студент – оқытушы» типіндегі конфликтінің біраз бөлігі оқытушылардың кәсіби деңгейінің төмендігінен туындайды.

Өз кезегінде оқу үдерісінің төмен нәтижелілігін және қарым-қатынастағы конфликті төмендегідей себептермен түсіндіруге болады:

- оқуға еріну, тіпті қаламау;
- гуманитарлық ғылымдар бойынша базалық дайындығының әлсіздігі, студенттерде өз бетінше ойлау, түйсінудің жоқтығы, жалпы білімділік деңгейінің және саяси мәде-

ниетінің төмендігі, қоғамдық-саяси пәндердің маңыздылығын түсінбеуі;

- оқуға және болашақ мамандыққа деген қызығушылықтың жоқтығы;
- өзін-өзі аса көтермелеп бағалау.

Студенттердің өздерінің бағалауы бойынша «студент – студент» типіндегі конфликт себептері төмендегідей көрініске ие:

- бағалау мен өзін-өзі бағалаудың адекватты еместігі;
- құндылықты әртүрлі бағдарлауы;
- адамның өз-өзімен ынтымақсыздық;
- қарым-қатынастағы әдепсіздік, өзгенің сәттілігін көреалмаушылық.

Соңғы жылдары оқытушылар мен студенттер ортасында тұлғааралық конфликтердің саны біршама артты. Материалдық қиындықтар, төмен әлеуметтік мәртебе және болашақтағы перспективаның жоқтығы оқытушылар мен студенттерді де қосымша табыс көзін іздеуге мәжбүрлейді, тіпті қызметтің сәйкес келмейтін салаларында да қатар қызмет етуге итермелейді. Тұлғааралық конфликтер басқа да конфликтердің туындауына алып келеді және педагогикалық үдеріске кері әсерін тигізеді.

13.2. Педагогикалық үдерістің қатысушылары тарапынан қолданылатын конфликтіні реттеу тәсілі мен олардың конфликтерге қатынасы

Мектеп педагогтерінің көбі конфликтіні шешу тәсілдерін меңгермеген, сондықтан конфликтер реттелмеген күйде қалады.

«Мұғалім – оқушы» типіндегі конфликтерді шешуде жазалау тәсілі басым болып келеді.

«Ата-ана – оқушы» типіндегі конфликтерді шешуде де жазалау тәсілдері (физикалық жазалау, баланың жеке еркіндігін шектеу, түрлі тыйым салулар және т.б.) басым болып табылады. Екінші шектен шығушылық – бұл толығымен салғырттық таныту және/немесе ата-ананың балаларының тағдарына деген парықсыздығы.

«Мұғалім – оқушы» конфликтінде ата-ана балаларын қорғай отырып, жиі мұғаліммен конфликтіге түсіп қалады. Алайда көп жағдайларда ата-ана мұғаліммен оқушыға қарсы ортақ әрекеттерді атқару үшін бірігеді. Мұндай «тәрбиенің» салдары аса мұңды болады. Нәтижеде бала өз мәселелерімен қайда барарын білмей, «мінезі түйық бола бастайды». Кейбір жағдайларда барлығын қа-

был алмаған бала өзін-өзі өлтіруге дейін баруы мүмкін. Статистика мәліметтері бойынша, өзін-өзі өлтіруге әрекет еткен балалар саны отбасы мен мектептегі конфликтер аясында жүзеге асады.

13.3. Білім беру конфликтологиясының қазіргі жағдайы мен болашағы

Білім беру конфликтологиясының мәселелерін шартты түрде екіге бөліп қарастыруға болады. Біріншісі ғылыми және оқу пәні ретінде білім беру конфликтологиясының жағдайымен байланысты, екіншісі оның дамуының перспективасымен тығыз байланыста болады. Білім беру конфликтологиясының мәселелері төмендегідей болып келеді:

1. Әлсіз теориялық және әдістемелік база. Соңғы жылдары конфликтология бойынша бірқатар шетелдік және отандық басылмалардың пайда болуына қарамастан, отандық конфликтология саласына бейімделген, жарияланған оқулықтар, оқу құралдары және әдіснамалық нұсқаулар саны жеткіліксіз болып табылады.

2. Оқытушы-конфликтолог және конфликтолог-кеңесшілердің дайындығындағы сан және сапа мәселесі. Соңғы уақытқа дейін еліміздегі жоғары оқу орындарында аталған салада мамандар даярламады. Конфликтологтар мүлдем жетіспейді, ал олардың кәсіби дайындығы заманауи талаптарға әрдайым сай келе бермейді. Қазіргі таңда конфликтологияны философтар, әлеуметтанушылар, психологтар, саясаттанушылар және т.б. оқытады. Көптеген оқытушы-конфликтологтар өз біліктілігін арттыру қажеттілігін сезінеді.

3. Конфликтология барлық студенттер мен жоғары мектеп оқушылары үшін міндетті ғылыми пән болып табылмайды. Егер әлеуметтанушы, саясаттанушы, экономист, заңгер, менеджер және т.б. мамандарды даярлау кезінде конфликтология оқытылса, көпшілік техникалық жоғары оқу орындарының оқу бағдарламаларында конфликтология кездеспейді.

Білім беру саласындағы конфликтологияның алдағы дамуы жоғарыда аталған мәселелерді шешуге байланысты болып келеді. Алайда бұл тек минимум бағдарламасы болып табылады. Максимум бағдарламасы – білім берудің жаңа сапалы деңгейіне көшу. Мұндай «көшу» нұсқасының бірі инновациялық технологиялар болуы мүмкін (ойындар, тренингтер, оқудың интерактивті тәсілдері, түрлі психологиялық жаттығулар). Алайда, айта кететін мәселе, сабақ кестесінің жүйесі аясында инновациялық техноло-

гияларды жоғары оқу орнының және мектептің аудиторияларына бейімдеу қиынға соғады. Сондықтан осы бағыттағы әрбір «жаналық» білім беру саласындағы конфликтологияның дамуында ерекше маңызға ие.

Өзін-өзі бақылауға арналған сұрақтар:

1. Жоғары білім беру жүйесіндегі конфликтердің туындау себептерін түсіндіріңіз.
2. Әлеуметтік-педагогикалық үдерістегі қарама-қайшылықтардың негізгі бағыттарын атаңыз.
3. Сіз педагогикалық үдерісте конфликтерді шешудің және алдын алудың қандай нұсқаларын білесіз?

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Куконков П.И. Конфликт в социально-педагогическом процессе // Социальные конфликты: Экспертиза, прогнозирование. Технологии разрешения. – М., 1997. – Вып. 12. – С. 148-149, 151-152.
2. Андреев В.И. Конфликтология. Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. – М., 1995. – С. 92-94.
3. Баныкина С.В. Назревшая проблема конфликтологии // Социальные конфликты: Экспертиза, прогнозирование. Технологии разрешения. – М., 1997. – Вып. 12. – С. 227-229.
4. Кошелева В.Л. Кризис образования как мировая проблема и специфика его проявления в России // Социальные конфликты: Экспертиза, прогнозирование. Технологии разрешения. – М., 1997. – Вып. 12. – С. 46.

14. Конфликтегі зорлық-зомбылықтың алдын алу және зерттеу

- 14.1. Зорлық-зомбылық типологиясы.
- 14.2. Зорлық-зомбылық табиғаты.
- 14.3. Зорлық-зомбылық көрсетудің мақсаттары мен уәждері.
- 14.4. Қоғамда орын алған зорлық-зомбылыққа қалайша шек қоюға болады?

14.1. Зорлық-зомбылық типологиясы

Конфликтологиядағы барынша өзекті тақырыптардың бірі – зорлық-зомбылық. Зорлық-зомбылық негізінде кейбір адамдардың үстемдік етуге және басқаларға басымдық жасауға тырысуы, сондай-ақ өмірлік ресурстар үшін және билік үшін күрес жатыр. Физикалық және психикалық жарақат (соққы, зақымдану, өлтіру,

қайғы, қорқыныш, қадір-қасиетті кемсіту, күйзеліс және т.б.) зорлық-зомбылықтың салдары болуы мүмкін.

Тар мағынада зорлық-зомбылық адамға физикалық және рухани жарақат келтірумен орайластырылады. Кең мағынада зорлық-зомбылық адамға келтірілген кез келген зиян (физикалық, рухани, психикалық, идеологиялық және т.б.) немесе басқа да индивидтерге немесе әлеуметтік топтарға қатысты кез келген мәжбүрлеу формалары арқылы түсіндіріледі.

Зорлық-зомбылық типологиясы барынша кең әрі әр алуан. Зорлық-зомбылықты келтірілген зиян түрлеріне (физикалық, психикалық және т.б.), өзара әрекет ету формаларына (өлтіру, террор, зорлау және т.б.); конфликті өзара әрекет ету субъектілеріне (тұлғааралық, топтық және т.б.) байланысты жіктеуге болады. Бір сөзбен айтқанда, конфликтердегі зорлық-зомбылық конфликтердің өздері секілді әр алуан типологияға ие.

Алайда мәселені зерттеу үшін зорлық-зомбылықты жіктеудің өзге тәсілі біршама нәтижелі болып табылады. Оның негізінде зорлық-зомбылықты екі негізгі түрге бөлу жатады: «тік зорлық-зомбылық» және «құрылымдық зорлық-зомбылық».

Тік зорлық-зомбылық – субъектінің объектіге тікелей әсері (өлтіру, дене зақымдануы, ұстау, қуғындау және т.б.).

Құрылымдық зорлық-зомбылық – адамдардың қажеттіліктері мен мүдделеріне қысым жасайтын (мысалы, адамды қоғамдағы адаммен қанау) белгілі бір (құрылымның) жағдай жасау.

Д. Галтунг (4-кесте) ұсынған зорлық-зомбылық типологиясы айтарлықтай қызығушылық тудырады [31, 37].

4-кесте

Зорлық-зомбылық типологиясы

	Өмір сүру қажеттілігі	Аман-саулық қажеттілігі	Сәйкестендіру қажеттілігі	Еркіндік қажеттілігі
1	2	3	4	5
Тік зорлық-зомбылық	Өлтіру	Дене жарақаты, оқшаулау, жазау шаралары, кедейлік	Әлеуметсіздену, қайта әлеуметтену, адамдарға қарым-қатынасы екінші сұрыпты азаматтарға секілді	Қуғын-сүргін, тұтқынға алу

1	2	3	4	5
Құрылымдық зорлық-зомбылық	А типті эксплуатациялау	Б типті эксплуатациялау	Санасына ақпаратты шектеп енгізу	Маргинализация, бөлектеу

А типті қанау адамның базалық қажеттіліктеріне тым көп қысым жасауды көздейді, мұнда типті оның биологиялық тұрғыдан тірі қалуы туралы сөз қозғалады. Б типті қанау қаналатын адамның бейшара жағдайын көздейді.

Сонымен қатар Д. Галтунг «мәдени зорлық-зомбылық» деп аталатын зорлық-зомбылық түрін зерттеді, мұны ол «зорлық-зомбылықты тікелей және құрылымдық формада жариялау үшін пайдаланылатын мәдениеттің кез келген аспекті» деп түсіндіреді» [31, 34].

14.2. Зорлық-зомбылық табиғаты

Зорлық-зомбылықты әлеуметтік конфликтерді шешудің өте ерте және қарадүрсін әдістердің бірі ретінде қарастыруға болады. Адамзаттың тарихы бір индивидтің не әлеуметтік топтың басқа топ арқылы құлдыққа салуға және жоюға бағытталған зорлық-зомбылық әрекеттерінің ретін көрсетеді. Зорлық-зомбылықтың көрініс табуының төтенше формаларына түрлі соғыстарды, зұлматты, лаңкестікті, адамдарды жаппай өлтіруді және т.б. жатқызуға болады.

Әлемдік өркениеттің дамуы адамзатты жаппай зорлық-зомбылық пен соғыстардан азат ете алмады. XX ғасырда зорлық-зомбылық құрбандарының саны бойынша ойға қонымды және қонымсыз рекордтарды орнатты. Тек екі дүниежүзілік соғыстың өзінде 70 млн адам қаза тапты, ал түрлі жергілікті конфликтерден тағы 30 млн адам дүние салды.

Мәселені зерттеушілерінің айтуынша, қазіргі кезде әлемнің көптеген елдерінде зорлық-зомбылықтың біртіндеп күшеюі орын алып жатыр. Әсіресе зорлық-зомбылық өсуінің үрейлі үрдісі қазіргі ресейлік қоғамда байқалады. Соңғы жылдары біздің елде зорлық-зомбылық мемлекеттік құрылымдар мен қатынастардың деңгейінде, сонымен қатар жеке индивидтердің өзара әрекет ету деңгейінде туындаған конфликтерді шешудің әмбебап тәсіліне айналды.

Зорлық-зомбылық табиғаты мен адамның агрессияшылдығы қандай?

Ф.И. Минюшевтің пікірінше: «Қазір бұл салада кемінде төрт бағыт кездеседі: биогенетикалық (этологиялық), психологиялық, экологиялық және әлеуметтік» [32, 154].

Адамның агрессияшылдығының *биогенетикалық* түсіндірмесі мына жайттан туындаған, яғни адам өзінің арғы ата-бабасынан жартылай жабайы аңның сипатын мирас (бойына сақтаған) етіп алған (О. Шпенглер). Адам өз бойында сақталған инстинкті агрессияны және агрессияның өзін-өзі шектеу тетіктері болып табылатын эволюция кезінде жинақталған мәдени дәстүрлерді (білім, қағидалар, құндылықтар) үйлестіреді (К. Лоренц).

Психологиялық бағыт адамның агрессияшылдығын адамдардың бір-біріне деген түпкі дұшпандығымен, өзінің ішкі психологиялық мәселелерін басқалардың есебінен шешуге тырысуымен, «өзін сақтап қалу үшін өзгені жою қажеттілігімен» түсіндіреді (З. Фрейд).

Агрессияшылдықтың *экологиялық* түсіндірмесі индивид немесе әлеуметтік қауымдастықтың өзін-өзі ұйымдастыратын жүйе құратындығына негізделеді.

Зорлық-зомбылық пен агрессивтілікті *әлеуметтік* теория қоғамда, ең алдымен адамдардың өздерінің өмір сүруі үшін күресі және орын алған әлеуметтік қарым-қатынас деп түсіндіреді.

Бірдей жағдайда әртүрлі адамдар өздерін түрліше ұстайтындығы белгілі факт болып табылады: кейбірі біршама агрессивті, екіншісі керісінше. Осы жағдайдың тағы да бірнеше түсіндірмесі бар: оларды екі негізге бөліп қарауға болады: психологиялық және әлеуметтік.

Э. Фромның пікірінше, мінездің түрлері психикалық механизмдер арқылы жүзеге асады. Адам психикасында екі бастаманың конфликті бар: өмір мен өлім. Алғашқысы – биофильділік, өмір мен жасауға деген бағдарда көрініс табады; екіншісі – некрофильділік, бұзу мен жоюға деген құштарлықта көрініс табады. Адам психикасында бастамалардың бірінің басым болуы жеке тұлға мінезінің типін анықтайды.

Қазіргі зерттеулер кейбір жеке адамдардың психикасында агрессивті жүріс-тұрыс пен зорлық-зомбылыққа бейімділігінің бар болу ақиқатын растайды. Дегенмен агрессивті тұлғаның қалыптасуының шешуші факторы тұлғаның әлеуметтенуі өтетін әлеуметтік ортаның әсері болып табылады.

Зұлымдық, зорлық-зомбылық, рақымдылық, аяушылық пен мейірімділіктің жоқтығы таралған қоғамда немесе әлеуметтік қауымдастықта балалар жастайынан агрессивті жүріс-тұрыс дағдыларын «бойларына сіңіреді». Әсіресе отбасылық қарым-қатынастағы зорлық-зомбылық, мысалы, отбасының басқа мүшелеріне қатысты әкесінің агрессивті жүріс-тұрысы баланың әлеуметтенуіне кері әсерін тигізеді.

Тым қатаң отбасылық тәрбие де ықтимал агрессиялық, өшпенділік, елегізу, тіксіну мен үрейдің қалыптасуына мүмкіндік туғызады. Мұндай тұлға өктемшіл деп аталады. Өктемшіл тұлғаның қалыптасуындағы негізгі фактор отбасылық тәрбие (ата-аналары мен балаларының өзара қарым-қатынасы) болып саналады. Алайда өктемшіл тұлғаның қалыптасуы кезінде барлық келесі әлеуметтену институттарында (балабақша, мектеп, ЖОО, еңбек ұжымы, қоғам, мемлекет) қатар бағынудың қайырымсыз қарым-қатынасы және билікке табыну үстем болса, олардың да маңызды рөл атқаратындығы анық.

КСРО-да коммунистік басқару жылдарында зорлық-зомбылық пен қатыгездік мемлекеттік саясат дәрежесіне көтерілді, ал «дұшпан бейнесі» (оны аяусыз жою керек болатын) қоғамдық тұрмыстың кеңінен таралған ерекше құбылыстарының бірі болып кетті. Коммунистік идеология мемлекеттік экстремизмді таптық қайшылықтарды шешетін ең сенімді және тиімді әдіс ретінде көрсете отырып, оны ақтады. Адамдардың санасын жеккөрушілік пен зұлымдық заһарымен улай отырып, олардың негізгі өнегелі және адамгершілікті құндылықтарын (ұят, ар-намыс, рақымдылық, мейірімділік және т.б.) өшірді.

Өктемшіл қарым-қатынастар (әлеуметтенудің барлық деңгейлерінде) күш пен билікке бағынуға дайын тұлға қалыптастырады. Бірақ әлсіздеу және әлдеқайда төмен мәртебелік-рөлдік жайғасымда тұрған тұлға туралы айтар болсақ, мұндай тұлға аса агрессивті және аяусыз безбүйрек болып келеді.

Едәуір дәрежеде зорлық-зомбылықты әрекет ету жасөспірімнің белгілі бір аумақтық топтастыру қатарына жататындығымен ынталандырылады. Мұндай бірлестіктер, қағида бойынша, топтық ынтымақтастықтың жоғары деңгейімен және «бөтендерге» де, әлдеқайда төмен дәрежелі сатыда тұрған өз тобының мүшелеріне де қатаң қарау дәстүрімен ерекшеленеді. Өзінің дамуы барысында жасөспірімдердің аумақтық топтастырулары өз аумақ-

тарының атымен аталатын қарақшылық топтастырулар болып қалыптасуы мүмкін.

Соңғы жылдары әлеумет пен мамандар жыныстық қатынастар мен зорлық-зомбылықты насихаттайтын кино өнімдері жайында дабыл қағуда. АҚШ пен Батыстың басқа да елдерінде жүргізілген зерттеулер кинодағы зорлық-зомбылық пен «кинодағыдай» зорлық-зомбылықтың арасындағы тікелей байланыстылықты көрсетті.

Телеэкрандарда зорлық-зомбылық пен зұлымдықты ерекше ынтамен айту әсіресе балалар мен жасөспірімдерге жаман әсер етеді. Мұнда келесі жағдайлар себепші болған:

- жасөспірімдер телеэкран алдында ересектерге қарағанда көп уақыт өткізеді;
- бала психикасы әлдеқайда әсерленгіш, сондықтан экрандағы бейнелер жасөспірімнің жадында ұзағырақ сақталады;
- жасөспірімдердің әлсіз құқықтық (заңдық) мәдениеті оларға экранда болып жатқанды сын көзімен зерделеуге мүмкіндік бермейді. Мысалы, кейіпкер қатарынан бірнеше топтамаларда адамдарды өлтіреді, мүгедек етеді және ол еш жазаға тартылмайды. Нәтижесінде жасөспірімде зорлық-зомбылық пен зұлымдықты да ынталандыратын бассыздық пен жазасыздық елесі пайда болады.

Қоғамда зорлық-зомбылықтың өсуіне шынайы өмірдегі жазасыздықтың да зиянды ықпалы аз емес. Ондаған және жүздеген ашылмаған қылмыстар жаңа қылмыстарды тудырады. Ал отбасындағы тұрмыстық зорлық-зомбылық (жұбайының жұбайын ұрып-соғуы, ата-аналарының балаларын жәбірлеуі және т.б.) шын мәнінде отбасылық қарым-қатынастардың заңдастырылған түрі, зорлық-зомбылықтың ұдайы өсуінің заңды институты болып табылады.

Қоғамда зорлық-зомбылық пен қылмыскерліктің өсуіне ынталандырушы ықпал жасайтын тек *әлсіз* құқықтық негіз бен құқық қорғау органдары жұмыстарының жеткіліксіз тиімділігі ғана емес, сонымен қатар зорлық-зомбылық пен қылмыскерлік кеңінен етек жайды, ал қылмыстарды ашу деңгейі төмен деген қоғамдық санада қалыптасқан түсінік. Мұндай жағдайда қалыптасып қойған объективті (кейде тіпті ойдан шығарылған) жайттарға еліктіру қағидаты әрекет етеді. Олардың әсері негізінде кейбіреулер «лай судан балық ұстап» үлгеру үшін қолайлы сәтті

пайдаланып, қылмыс жасауға барады. Басқалары туындаған мәселені өз күштерімен шешкенді артық көреді (зорлық-зомбылықты жиі қолдану және заңды бұзу арқылы), өйткені олар құқық қорғау органдары оларға қажетті көмек көрсете алмайды деп санайды. Үшіншілері, үрей мен дәрменсіздік әсерінен зорлық-зомбылық әрекеттерін (егер олар олардың жеке бастарына қатысы жоқ болса) әділ жаза ретінде ақтайды. Сөйтіп, қоғамда зорлық-зомбылықты тарататын синергетикалық (өздігінен дамиды) жүйе пайда болады.

Қоғамда конфликт пен зорлық-зомбылықтың өсуіне әсер ететін факторларға ішімдікті қолдану да жатады. Әсіресе ол теріс әсерін тұрмыстық жанжалдарға тигізеді. Олар:

- отбасылық конфликтер (ерлі-зайыптылардың біреуінің немесе екеуінің де маскүнемдігінен арандатылады);
- жанжалдар (қылмыскер мен жәбірленушінің бірге ішуі барысында туындайды);
- кісі өлтірген тұлғалар (қылмыс жасау кезінде алкогольді мас күйде болуы).

Қазіргі қоғам үшін елдегі ішімдіктің таралу мәселесі және соған орай белең алған зорлықтың артуы мамандар тарапынан ұлттық қауіпсіздікке төнген тікелей қатер деп бағаланып жатыр.

14.3. Зорлық-зомбылық көрсетудің мақсаттары мен уәждері

Мақсат ойдағы алдын ала білінген кемшіліксіз әрекет нәтижесі болып табылады. Сондықтан да ол адамның санасымен тікелей байланысты. Индивид немесе әлеуметтік қауымдастық белгілі бір мақсатты көздей отырып, әдетте, оған жетудің стратегиясы мен тактикасын егжей-тегжейлі ойластырады.

Уәжділік – адамды әрекетке итермелейтін себеп. Мұнда индивидтің және әлеуметтік топтың биологиялық немесе психологиялық қасиеттері (қажеттіліктері, түйсігі, әуестігі, көңіл күйі, нұсқаулары және т.б.) басым болуы мүмкін. Уәжділік – мақсатқа қоюдың және оған қол жеткізудің ішкі түрткісі.

Осылайша, аталған мысалда уәжділік пен мақсаттар бір-біріне түрткі болады; бір-бірінің жағдайына өтеді. Тонау кезіндегі кездейсоқ біреуді өлтіру (қылмысты жасыру уәжділігі) болашақта қара бастың қамына айналуы мүмкін, оған қол жеткізу үшін қылмыскер саналы түрде әрекет етеді. Қылмыскер немесе жәбірленуші болып туылмайды, олар әлеуметтендіру үдерісі және

адамдардың бір-бірімен өзара әрекеті кезінде қалыптасады. Зорлық-зомбылық көрсету уәжділігіне кез келген қанағаттанбаған талап түрткі болуы мүмкін. Аш бала көрші баланың тоқашын тартып алады; жұмыссыз өз отбасын асырау үшін тонайды; бос уақытын өткізу және көңіл көтеру үшін жасөспірімдер өз құрдас-тарын азаптайды.

Тұрмыстық қылмыстар үшін төмендегідей бірқатар уәжділік тән:

- өзіндік жек көру.
- қызғаншақтық уәжі (өлтіру, ауыр және жеңіл дене жарақаты, қинау);
- конфликт салдары ретіндегі кектің уәжділігі.

Тұлғааралық және топтық деңгейде күштеу мен қатыгездіктің төмендегідей уәжділігін қарастыруға болады:

- эмоциялық ұстамсыздықпен ерекшеленетін (мысалы, жәбірленушінің әрекетіне барабар емес реакциясы), жағдаятқа тікелей реакция ретіндегі импульсивті қатыгездік;
- қылмысты мақсатқа қол жеткізу тәсілі ретінде қолданылатын аспаптық қатыгездік (тонау, күштеу, қарсыласты жою және т.б.);
- белгілі бір субъектінің, мысалы, топ көшбасшысының талаптарына бағынышты болу нәтижесі ретіндегі қатыгездік;
- топтағы өзінің беделін сақтауға немесе арттыруға деген талпынысын жүзеге асыратын топтық ынтымақтастықтың нәтижесі ретіндегі қатыгездік;
- күштеуді тек өзінің мақсатына қол жеткізу әдісі ретінде қарайтын жеке тұлғаның әлеуметтік-психологиялық қасиеттерімен ерекшеленетін қылмысты тәртіптің негізгі мақсаты мен уәжі ретіндегі қатыгездік.

Зорлық-зомбылық уәжділігінің соңғы түрі ең қауіптісі болып табылады. Зорлық-зомбылық билік тәсілі ретінде кең қолданысқа ие. Билік ұғымының өзі зорлық-зомбылықты (мәжбүрлеуді) білдіреді. Алайда егер тұлғааралық және топаралық қарым-қатынас деңгейінде біршама кең тараған форма тікелей күштеу болса, өктем өзара әрекет ету деңгейінде зорлық-зомбылықтың барлық түрлері қолданылады: тікелей, құрылымдық, мәдени. Тоталитарлық саяси режим (фашистік, коммунистік, ұлтшылдық) көп жағдайда тікелей зорлық-зомбылыққа (лаңкестік, қуғын-сүргін,

жер аудару, тұтқындарды бір жерге ұстайтын лагерь), ал либералды-демократиялық режим құрылымдық зорлық-зомбылыққа күштарланады. Алайда кез келген қоғам қолданылып жүрген зорлық-зомбылықтың барлығын заңдастыруға, күштеуді мәдениеттің қажетті элементі етуге тырысуда. Бұл үшін түрлі тәсілдер қолданылады: сендіру, мәжбүрлеу, көсем беделі, ынталандыру мен айла жасау. Қоғамдағы саяси күштеудің барынша радикалды формалары азаматтық соғыс пен өз халқына қарсы шығу зұлматы жатады.

Саяси күштеудің басты мақсатына билік жатады, оны иелену адамдар мен ресурстарды басқаруға, заңды түрде зорлық-зомбылық қолдануға мүмкіндік береді.

14.4. Қоғамда орын алған зорлық-зомбылыққа қалайша шек қоюға болады?

Кеменгерлер қоғамның зорлық-зомбылықсыз дамуының біршама тұжырымдамасын жасады (Л. Толстой, М. Ганди, Дж. Шарп). Алайда зорлық-зомбылықтан толығымен құтылу мүмкін емес, және оның қажеті де жоқ. Негативті зорлық-зомбылықпен қатар позитивті зорлық-зомбылық та болады. Кейде зорлық-зомбылық балаларды тәрбиелеуде (әсер ету тәсілі ретінде), қылмыспен күресу кезінде, саяси радикализм мен экстремизмді шектеу кезінде де қажет болады.

Зорлық-зомбылықпен күресу бағдарламасының стратегиялық жоспары төмендегі ережелерді қамтуы керек:

1. Ел экономикасын қалпына келтіру және қоғамның барлық әлеуметтік топтарының тіршілік әрекетінің қалыпты жағдайын жасау.

2. Азаматтардың санасынан авторитаризмді шығару және жаңа либералды-демократиялық мәдениет қалыптастыру.

3. Барлық әлеуметтік және әлеуметтік-этностық қауымдастықтарды сәйкестендіру (саяси, идеологиялық, әлеуметтік-мәдени).

4. Құқықтық мәдениетті тәрбиелеу және туындаған конфликтерді зорлық-зомбылықсыз шешудің пәрменді механизмдерін жасау.

5. Саяси басқарудың демократиялық механизмдерінің қоғам тарапынан әрі қарай дамуы.

Қоғамдағы зорлық-зомбылықпен күресудің тактикалық формалары мемлекеттік органдар мен жұртшылықтың зорлық-зом-

былық таралуының қауіпті аймақтарына оның кері әсерін шектеу мен жою мақсатында тікелей әрекет етуін көздейді. Қазіргі таңда осындай қауіпті аймақтарға төмендегілерді жатқызуға болады:

- қылмыстың өсуі;
- ішімдік өнімдерін (алкоголь) бақылаусыз шеттен әкелу мен тарату;
- есірткіні тарату;
- күштеу мен вандализм әрекеттерін сипаттайтын бейне-өнімдерді көрсетуге шек қойылмауы;
- панасыз және қаңғыбас адамдардың санының өсуі;
- жалақыны уақытылы төлемеу;
- азаматтардың жеке категориясының әлеуметтік тұрғыдан қорғалмауы (мысалы, әскери қызметкерлер, шахтерлер).

Жоғарыда аталған барлық мәселелерді шешу үшін айтарлықтай материалдық қаражат қажет, алайда көп жағдайда мемлекеттік және қоғамдық институттардың саяси қалауы мен ұйымдас-тырушылық дарын қажет.

Өзін-өзі бақылауға арналған сұрақтар:

1. Зорлық-зомбылық дегеніміз не және ол қалай көрінеді?
2. Мына ұғымдарды түсіндіріңіз: «тікелей зорлық-зомбылық», «құрылым-дық зорлық-зомбылық», «мәдени зорлық-зомбылық».
3. Адамның агрессияшылдығының табиғаты қандай?
4. Зорлық-зомбылық көрсетудің мақсаттары мен уәждері.
5. Қоғамда орын алған зорлық-зомбылыққа қалайша шек қоюға болады?

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Ревин В.П. Криминальное насилие в сфере семьи, быта, досуга // Социальные конфликты... – М., 1995. – Вып. 8. – С. 148.
2. Галтут Д. Культурное насилие // Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. – М., 1995. – Вып. 8. – С. 34, 37.
3. Ефремова Г.Ф. Проблема насилия в массовом сознании // Социальные конфликты... – М., 1995. – Вып. 8. – С. 24-25.
4. Милюшев Ф.И. Социальная антропология. – М., 1997. – С. 154, 157.
5. Ситковская О.Д. Социально-психологическая природа агрессивности и жестокости // Социальные конфликты... – М., 1995. – Вып. 8. – С. 100.
6. Тарасов К.А. От насилия в кино к насилию «как в кино»? // Социологические исследования. – 1996. – № 2. – С. 35-41.
7. Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности. – М., 1994. – С. 27-29.

15. Конфликтердің алдын алудағы қиындықтар және олардың алдын алу тәсілдері

- 15.1. Конфликтердің алдын алудағы қиындықтар.
- 15.2. Конфликттенді себептер.
- 15.3. Ынтымақтастықты қолдау – конфликттің алдын алудың әмбебап әдісі ретінде.
- 15.4. Конфликтті тұлға мәселесі.

15.1. Конфликтердің алдын алудағы қиындықтар

Конфликт ескерту мүмкіндігін төмендететін бірқатар кедергілер бар.

1. Бұл кедергі психологиялық табиғатқа ие және адамның еркіндік пен тәуелсіздікке деген жеңілмейтін талпынысын сипаттайтын адамзат психологиясының қасиетімен байланысты. Осы себепті адамдар өзара қарым-қатынасқа араласудың кез келген әрекетін негативті қабылдайды, мұндай әрекеттерді өздерінің еркіндігі мен тәуелсіздігін шектеуге тырысу деп бағалайды.

2. Адамдардың өзара қатынасын реттейтін жалпы қабылданған кейбір адамгершілік қағидалардың болуы. Осыдан келе, адамдар өзінің тәртібін жеке іс деп қарастырады, ал үшінші адамның араласуын жалпы қабылданған адамгершілік қағидалардың бұзылуы деп қарастырады, олардың бірі – жеке өмірдің қолсұғылмаушылығы.

3. Бұл кедергі құқықтық сипатқа ие, дамыған демократиялық дәстүрлері бар елдерде адамгершіліктің кейбір жалпыадамзаттық қағидалары жеке тұлғаның негізгі құқықтары мен еркіндіктерін қорғайтын құқықтық қағидалардың формасын иеленді. Қандай да бір формада олардың бұзылуы адамгершілікке жатпайтын, сондай-ақ құқыққа қайшы деп жіктелуі мүмкін. Сондай-ақ бірқатар елдерде қызметкерлердің жеке өміріне араласуға тыйым салатын арнайы заң ережелері қабылданған.

Сондықтан да конфликттің алдын алу бойынша сәтті қызмет адамдардың өзара қарым-қатынасын реттеуге қойылатын орнатылған 1) психологиялық, 2) адамгершілік және 3) құқықтық талаптардың шегінде енгізілуі мүмкін. Егер тұлғалық немесе топтық өзара қарым-қатынасының жеке өзара қатынастың құлдырауы, отбасының ажырасуы, еңбек тобының күйреуі, топаралық, этносаралық және мемлекетаралық тоғысулар секілді қиратушы,

бұзу формасына айналуың шынайы қауіп туындаса ғана мұндай қызмет нәтижелі болмақ.

Конфликттің алдын алу болашақ конфликт құрылымының элементі бола алатын әлеуметтік-психологиялық құбылыстарға, оның қатысушыларына және олар қолданатын ресурстарға әсерін көрсетеді. Сондықтан әрбір конфликт адамдардың материалдық және рухани мүдделері мен қажеттіліктеріне шек қоюмен байланысты.

15.2. Конфликттогенді себептер

Конфликтердің әр алуан себептері екі деңгейде көрініс табуы мүмкін:

- объективті немесе әлеуметтік;
- субъективті немесе психологиялық. Конфликттогенді себептердің осы екі тобын және конфликтердің алдын алу мақсатында оларға әсер ету әдістерін қарастырып көрейік.

Объективті немесе әлеуметтік себептер – бұл әлеуметтік өмірдің экономикалық, саяси және рухани қарама-қайшылықтары. Бұл экономикадағы түрлі қиғаштықтар, әлеуметтік топтардың өмір сүру деңгейіндегі айқын кереғарлықтар, нәтижесіз басқару, рухани төзімсіздік, бірбеткейлік және т.б. Осы деңгейдегі конфликт себептерін ескерту әдістері жақсы танымал және төмендегілерге қатысты болады:

- теңдік пен әлеуметтік әділдік қағидаттарына негізделген экономикалық және мәдени саясатты жүргізу;
- заңдылық және құқықтық тәртіп қағидаттарын қоғамдық өмірдің барлық саласында күшейту;
- тұрғындардың мәдени деңгейін арттыру; оның маңызды элементі конфликтологиялық сауаттылық болып табылады.

Осы аталған әлеуметтік бағдарламаларды жүзеге асыру – әлеуметтік өмірден күйзелтуші конфликтерді, сондай-ақ басқа да жағымсыз құбылыстарды жоюдың сенімді тәсілі.

Бұл бағдарламалардың ішінде ықпал ету ең маңызды рөлді атқарады, ең алдымен бұқаралық ақпарат құралдарының көмегімен адамдардың рухани әлеміне, жеке тұлға құқықтарын құрметтеу бағытындағы құндылық бағдарын өзгертуге, өзара түсінісудегі тілектестік пен өзара сенімді арттыруға және күштеу мен төзімсіздікті жеңуге ықпал жасайды.

Қазіргі қоғам, соның ішінде ресейлік те осы мақсаттың шешімінен тым алыста жатыр. Отандық психологтардың зерттеулері-

не орай орыс әйелдерінің 40% шамасы отбасында жүйелі зорлық-зомбылыққа ұшырайды.

Әрине, ол адамның табиғи реакция көрінісінің бірі болып табылатындықтан, зорлық-зомбылықтың болуынан толықтай құтылу мүмкін емес. Азулы аңның қарсы шабуылында біз орнымыздан қозғала алмай қаламыз, қашамыз немесе қарсы шабуыл жасаймыз. Әйткенмен де адамдардың арасында осындай жағдайда көбіне қашудан шабуылдауға бейімді түсігі көбірек болады. Мынадай адамдарды біз ашушаң деп есептейміз. Бірақ зорлықтың түйсігі адамның ақылының көмегімен, сонымен қатар оның тәртібінің адамдық реттеуіштерімен бақылануы мүмкін.

Білім және есеп сан түрлі конфликтердің ортақ астарын табу тәжірибесінде жалпы ұғымнан жалқыға өту, тек қана екі адамның арасындағы конфликті емес, сонымен қатар кішігірім топтар арасында, одан қалса бүкіл қоғамды қамтитын конфликті топтардың салдарын анықтап білуге дедуктивті әдісті қолдану қажеттігін алға тартады. Дедуктивті әдіспен конфликтердің себебіне орай бірдей көзқарастан алшақтап, сол әрекеттің әртүрлі салдары мен болу бағдарына болжам жасауға және алдын алу мақсатында ескерту айтуға қабілетті боламыз.

Бірақ өмірдің өзі көрсеткендей, ешбір нақты себепсіз адамдар арасындағы болатын қақтығыстың нәтижесі трагедиялық болуы мүмкін. Осындай конфликтер Шекспирдің «Гамлет» пен «Отеллосында», Пушкиннің «Евгений Онегинінде», Лермонтовтың «Маскарадында», Толстойдың «Анна Каренинасында» суреттелген. Көптеген жанұялардың отауы «мінездеріміз сай келмеді» деген бос сөзбен бұзылып барады. Одан өзге кең белең алған конфликтердің себебін бір ғана әлеуметтік жағдаятпен түсіндіруге келмейді. Сол себепті конфликтология өз ішінен әлеуметтіктен басқа, психологиялық болып та бөлінеді.

Әрине, кез келген қоғамдағы конфликтінің өзіндік психологиялық бедері болады. Өйткені дамыған психика – адамның ажырамас қасиеті, оның өмір жолында әр қырынан көрінері анық. Бірақ адам психикасының ерекшелігі ол өз жолымен дами отырып, өзі бейімделген қоғамынан тәуелсіз жеке-дара бола алады. Дегенмен сол даралық пен тәуелсіздік қоғамдық өмірден бөлек түрлі аңыздарды тудыруға алып келеді. Олар шынайы табиғи және әлеуметтік ақиқаттан алыс болса да, жеке және қоғамдық өмірде іс-әрекеттің басшылығы ретінде қызмет етеді.

Сол себепті де әлеуметтік бағдармен қарауға келмейтін психологиялық танымның әсерінен пайда болған конфликтті мінез адами белсенділіктің формаларына айналады. Сезімдермен алданған сенім, өзара араздықтың, намыстың тапталуы, қалаулы өмірлік жолдың дұрыстығында күмәннің болуы және басқа психологиялық себептерімен туындайтын тартыстар болады. Аталған факторлар қаншалықты пәктік танытқанымен, олар белгілі бір ұрыстың ашулы драмалық формасына айналуы мүмкін.

Ашуға мінген мінезді және түрткі болатын өзге тұлғаларды жолдан алып тастау арқылы конфликттің психологиялық деңгейін бәсеңдетуге немесе алдын алуға болады. Ал сол пайда болған ашу, ой мен сезімдерді басқа арнаға бұру үшін психологиялық тәртіпке оның ең басындағы себепші негіздерді табу мақсатында терең сараптама жасау керек. Тек осы жолмен ғана зорлық-зомбылық пен түрлі бұзушылық әрекетін көрсететін конфликттің алдын алуға болады.

Алайда іс жүзінде осындай конфликтердің алдын алу мәселесі тұрғанда мұндай қолжетімді жылдам әрекеттерге баруға мүлдем болмады. Мынадай жұмыс эпизодтық емес, бір жолғы емес немесе қас-қағымдық емес, ол күнделікті дағдылы жүйеленген түрде болады. Конфликттің ең сенімді алдын алу шаралары ол жанұядағы, ұйымдар мен топтағы, сондай-ақ қоғамдағы әлеуметтік-психологиялық тұрақтылықтың қалыптасуы және де қоғамда үлкен конфликтіге алып келетін ашу мен қаталдықтың мүмкіндігін азайту негізінде адамдық-психологиялық кеңістікті қалыптастыру қажет.

Адамдар арасында бір-біріне деген мейірімін арттырып, қарым-қатынасын дамыту мақсатында ұйымдастырылатын толыққанды іс-шаралар кешенін бірізді жүзеге асыру нәтижесінде осындай ең биік мақсатқа қол жеткізуге болады.

Әрине, ғалымдар мен философтар осы күнге дейін қарым-қатынас пен тыныш өмірдің ең биік шыңына жету жолында сөз таласып келеді. Бірақ олар адамдық қоғам біртұтас әлем секілді қашан да біркелкі тәртіп пен аласапыран бейберекеттікті, ұйымшылдық пен бассыздықты, қарсылық пен бірлікті, конфликт пен келісімді білдіретіндігіне келіседі. Негізінде адамның өзі әлемдегі ұйымшылдықтың ең белсенді атқырушысы ретінде бассыздық, тартыс пен аласапыран бейберекеттікке қарсы күресе алады.

Сол себепті әр басқарушы қандай қиындықтың боларын біле отырып, тапсырма алдында қаншалықты маңызды шешімнің бар екенін ескере тұра өз мүмкіндіктері мен қабілетін жинақтап, алда

орын алатын оқыс жағдайларға дайын тұруға үйрене білуі керек. Тағы да осындай конфликттің алдын алуға бағытталған әмбебап тәсіл барысында әрі әлеуметтік, әрі психологиялық деңгейде қалыптасатын қарым-қатынасты нығайту болып табылады.

15.3. Ынтымақтастықты қолдау – конфликттің алдын алудың әмбебап әдісі ретінде

Ынтымақтастықты қалыптастыру мен қолдау конфликттің алдын алу тактикасының негізгі мәселесіне айналады. Оның шешімі кешенді сипатқа ие және өзіне әлеуметтік-психологиялық, ұйымдастыру, басқару және адамгершілік-этикалық сипатты қамтитын әдісті де біріктіреді.

Адамның ойы, сезімі мен көңіл күйін реттеуге бағытталған маңызды әлеуметтік-психологиялық әдістердің реті мынадай:

1. Өзара келісім әдісі конфликті тұлғаларды ортақ бір мүддеге жұмылдыру үшін ұйымдастырылатын іс-шаралар реті болып табылады. Осы бағытта бір-бірінен ойы бөлек тұлғалар аз болса да ортақ ойға келіп, біркелкі бағытқа көшуге негізгі ықпал болады. Олар содан кейін бір-бірін жақсы танып, қарым-қатынасқа түседі де, туындаған ортақ мәселелерді біріге шешеді.

2. Ізгілік әдісі немесе эмпатия, өзге адамдарға көңіл білдіру, олардың ішкі жай-күйін түсіну қабілетінің дамыту әдісі жұмыстағы әріптестерге қажет жағдайда ниеттестігін, практикалық тұрғыда көмектесуге дайындығын білдіруді көздейді. Бұл әдіс өзара қарым-қатынаста дөрекілік, ашушандық пен өзара қастық бейнелерді жоюды міндеттейді. Ал аталған әдісті қолдану қиын жағдайларда, көңіл күйдің жоқтығында, нақтырақ айтқанда, күйзелісті кезеңдерде маңызды болып табылады.

3. Серіктестің беделін сақтау және оған деген құрметті көрсету әдісі. Кез келген теріс көзқарастың пайда болу кезінде оқиғаның негативті дамуының алдын алудың негізгі әдісі өз әріптесіңе сый көрсету, оның тұлғалық бойын құрметтеп, мойындау болып табылады. Оппоненттің мәртебесі мен абыройын мойындай отырып, біз өзімізге деген сый-құрметті қалыптастыра алу мүмкіндігіне ие боламыз. Бұл әдіс тек өзара тартысты шешіп қана қоймай, сонымен қатар екі кісі арасындағы қарым-қатынасты жақсартуға да көп ықпалын тигізеді.

4. Конфликттің алдын алу шараларының тағы бірі өзара бір-бірін толықтыру әдісі болып табылады. Ол өзімізде жоқ, бірақ

әріптесімізде бар қабілеттерге жүгінеді. Ал шығармашылық бағытты жөн көрген адамдар ондай біркелкі, техникалық жұмысқа бейімделе алмайды. Дегенмен сәтін табу үшін ол да, бұл да керек. Бірін-бірі толықтыру әдісі әсіресе іскери топты құрастыру кезінде ерекше маңыздылық танытады. Кейде осы әдісті жанұяның қалыптасуында да қажет ететін тұстары болады. Барлығын өз қарқынында пайдалану және бар қабілетті де қолдана білу, сонымен қатар адамдардың кемшіліктері де қарым-қатынасты жақсартуға және келеңсіз конфликтерден арылуға кепіл бола алады екен.

5. Адамды кемсітуге жол бермеу әдісі тұлғаның өзге біреуден жоғары дәрежеде екендігін көрсетпеді, яғни олардың ерекшеліктері мен артықшылықтарын бар болса да, дараламауды міндеттейді. Осы мақсатқа байланысты тәжірибеде, әсіресе жапон фирмаларында барлық жұмыскерлер арасында еңбекке өте қабілетті адамдарды теңдестіру элементтері көп қолданылады. Әрине, теңдестіру әдісін жеке-дара көтеру әдісімен салыстыра отырып, өте дұрыс емес деген сын тағуға болады. Бірақ конфликтердің алдын алу шарасы жағынан қарайтын болсақ, кек пен қастық мінездің туындауына әкеп соғатын ренжу, көре алмау сияқты жаман қасиеттердің өріс алмауы үшін теңдестіру әдісін құптау керек. Сондықтан да қоғамда және ұйымдарда алқалы ұтыстар белгілі бір тұлғаға тиесілі болса да, оны баршаға бірдей бөлген жөн болады. Бұл ұстаным күнделікті өмірде кеңінен қолданылады. Ертеден балықшылар мен аңшылар қоғамында ұсталған табысты кімнің жолы сәттірек болғанына қарамастан теңдей бөлу дәстүрі бар. Дәл осы ереженің құндылығы мына жапон мақалының астарында жатыр: «Егер сіз жұмысты бәрінен де жақсы атқарып жатсаңыз да, өзіңізді жеңімпазбын деп көтермелеудің қажеті жоқ».

6. Конфликттің алдын алуға бағытталған психологиялық конфликтердің ең соңғысы жануарларды үйретуші мамандардан, яғни бәріне белгілі, жануардың бір нәтижелі әрекетінен кейін дәмді бір нәрсемен марапатталуы алынған. Бұл әдіс шартты түрде психологиялық сипау деп аталуға тиіс. Ол адамның көңіл күйі реттеуге келеді деп біліп, белгіленген қолдауды қажет ететінін көрсетеді. Осы үшін мерейтой, тұсаукесер, әріптестермен бірге демалысқа шығу секілді тәжірибелік іс-шаралар ұйымдастырылған. Осындай және осыған ұқсас іс-шаралар психологиялық қысымды түсіріп, эмоционалды күйге бағдарлап, көңілге жағымды сәттерді еске алдырады. Осылайша, ұйымда конфликтердің пайда болуына

кедергі болатын адамгершілік-психологиялық жағдайдың пайда болуына себепші болады.

Барлық айтылған ойды топтастыратын болсақ, айта кететін жағдай, конфликтердің алдын алуға барлық, яғни қалыпты іскери қатынастарды сақтауды қамтамасыз ететін, өзара құрмет пен сенімді арттыратын факторлар түрткі болады.

15.4. Конфликті тұлға мәселесі

Конфликтердің алдын алу басқарушыдан тек ұжымдық және топтық психологияға әсер ете алу қабілетін ғана емес, сонымен қатар тұлғалық психологияға қатысты білім мен жеке адамдарға әсер ету қабілеттерін де талап етеді. Бұл салада нақтылап өту міндетті болатын психологиялық типтер бар. Олар келеңсіздіктің бастауында негізгі орында болып, мінездің ерекше бөлшектерін ашып көрсетеді. Оларды кейде конфликті тұлғалар деп атайды. Олардың арасында өмір бойы сондай келеңсіз оқиғалармен өткерген тұлғалық беделдер де бар. Ондай адамдар конфликті одан әрі бассыздыққа дейін алып бара алатын қызметті атқарады.

Сол себепті осындай конфликтердің алдын алу үшін алдымен жоғарыда айтылғандай ниетті тұлғаларды жылдам тани білуге қабілетті болу және оның мақсатын бейтараптандыру немесе тоқтатуға лайықты іс-шараларды жасау керек.

Психологтардың пікірі бойынша конфликті тұлғаның мынадай түрлері бар:

1. Бүлікші үлгісіндегі конфликті тұлға. Әрқашан ойдың орталығында болуға тырысады. Басқа біреулердің көзіне ұдайы жақсы көрінгенді ұнатады. Оның басқа адамдарға деген қарым-қатынасы өзгенің өзіне деген көзқарасымен анықталады. Осы секілді адамдар орынсыз нәрседен басталған келеңсіз жағдайдың жоғарысында болғанды жақсы сезінеді. Бірақ мүлде басқадай конфликттерге де кірігіп кету қабілеті бар. Эмоционалды қарекеті басым болып, шешім қабылдауға шорқақ келеді. Өз өмір жолын жоспарлауда жағдайдан жағдайға ауысып, өзгеріп отырады. Қиын, жүйелі жұмысқа жоламауға тырысады. Кейде талас-тартысты бастап алады да, өзін оған негіз болғанын мойындамайды.

2. Басқаруға келмейтін үлгідегі кереғар тұлға. Өзін толық басқаруда ұстай алмайтын ашушаң тұлға. Оның әрекетін алдын ала айту қиын. Әдетте, өзін қатаң ашушаң ұстайды. Өзін тым жоғары бағалайды. Қызбалық кезінде ұжымда қабылданған тәртіп қағидала-

рына назар аудармайды. Әрқашан өзінің біліктілігін растауды талап етеді. Өзінің сәтсіздігінде басқа біреуді кінәлауға бейім. Өз бағыт-бағдарын нақты жоспарлай алмайды немесе жоспарын кезі келгенде ғана жасайды. Топтық жұмыста өзінің жеке қабілеттерін көрсетуге дағдыланбаған. Өзінің іс-тәжірибесінен көп сабақ алмайды.

3. Бағдары бар конфликті тұлға. Келеңсіз оқиғаны өз мақсаттарының жолында пайдаланады. Кез келген жағдайдың белсенді жағында болғанды қош көреді. Басқаруға, қарым-қатынастағы психологиялық ойындарға қызығады. Конфликті жағдайларда ақылмен әрекет етеді. Оның даму өрісін болжай алады, мықты және осал жақтарын көре алады. Қыза түскен пікірталаста сөйлеу мәнерінің техникасын жақсы дайындай алу қабілетіне ие. Конфликті тұлғалардың ішінде ең қауіптісі болып табылады.

Конфликті тұлғалардың мәселелерінің шешімін табу ең күрделі жайттардың бірі болып табылады. Әрине, жағдайды оңалту үшін сол кісінің өзінен құтылу ғана керек болады. Бірақ іс жүзінде ол оңайға соқпасы анық. Сол себепті осындай конфликті тұлға тарапынан болатын кері әсерді қарусыздандыру әдісі ұйымда қиын сәтте кез келген жағымсыз үрдіске төтеп бере алатын әлеуметтік-психологиялық жағдайды қалыптастыру қажет.

Топта кемеліне жеткен адамгершілік-психологиялық жағдайды қалыптастырудың маңызды белгісі ретінде өзара қарым-қатынастың белгілі бір стилін қалыптастыру қажет.

Өзін-өзі бақылауға арналған сұрақтар:

1. Конфликтердің алдын алу мүмкіндігін төмендететін кедергілер қатарын атаңыз.
2. Сіз білетін конфликтогенді себептерді жазыңыз.
3. Конфликт себептерінің алдын алу әдістері неге алып келеді?
4. Конфликтердің алдын алудың барлық тактикасының ортақ мәселесі не болып табылады?
5. Психологиядағы белгілі конфликті тұлғаның түрлерін атаңыз.

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие. – М.: Гардарики, 2001. – С. 201-217.
2. Андреев В.И. Конфликтология. Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. – М., 1995. – С. 92-94.
3. Баныкина С.В. Назревшая проблема конфликтологии // Социальные конфликты: Экспертиза, прогнозирование. Технологии разрешения. – М., 1997. – Вып. 12. – С. 227-229.

СЕМИНАР САБАҚТАРЫНА АРНАЛҒАН ӘДІСТЕМЕЛІК НҮСҚАУЛЫҚ

1-тақырып. Конфликтер туралы көзқарастарға тарихи шолу жасау **(1 сағат)**

Сабақ мақсаты: конфликтологияның тарихи қалыптасуы туралы білімдерді жалпылау және бекіту; тарихи аспектідегі конфликт мәнінің салааралық түсінігінің қалыптасуы; теориялық ойлау мен аналитикалық біліктің дамуы.

Негізгі сұрақтар:

1. Конфликтер туралы ертедегі көзқарастар.
2. XIX ғасыр – қоғам өміріндегі конфликт рөлін терең түсіну кезеңі ретінде.
3. Конфликтер талдауындағы марксистік әлеуметтану мен марксистік емес дәстүр.
4. XX ғасырдағы конфликт мәселесі бойынша тұжырымдамалар.
5. Жаңа институционализм және басқа да заманауи тұжырымдамалар.

Сабақ түрі: конференция.

Әдістемелік ұсыныс: студенттер әртүрлі дерек көздерінен (дәріс, оқулық және оқу-әдістемелік құралдар, басылымдар) тарихи материалдар жинап, көрсетілген сұрақтар бойынша дайындалып, «Конфликтологтар конференциясы» сабағында әр сұрақ бойынша барлық қатысушылар өз ойларын айтады. Сарапшы ретінде осы курсты өз мамандықтары бойынша оқыған «саясаттану», «әлеуметтану» мамандықтарының магистранттары шақырылады. Сарапшылар баяндалған мәліметтер бойынша бағалайды, ал қатысушылар жазбаша конфликтологтар конференциясының резолюциясын жасайды.

Әдебиеттер:

1. Антология мировой философии. Древний Восток. – М.: АСТ, 2001. – 996 с.
2. Антология мировой философии. Античность. – М.: АСТ, 2001. – 959 с. – С. 239-540.
3. Антология мировой философии. Возрождение. – М.: АСТ, 2001. – 928 с.
4. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.: ЮНИТИ, 2001. – 551 с. – С.11-12.
5. Аристотель. Мир философии. Т.2. – М., 1991. – С. 418.
6. Ахметова Л.С. Конфликтология: учебное пособие. – Алматы: Қазақ университеті, 2006. – 170 с. – С. 9-15.
7. Бэкон Ф. Сочинения. Т.1. – М., 1977. – С. 365.
8. Гоббс Т. Избранные сочинения. Т.2. – М., 1964. – С. 93-94.

9. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие. – М.: Гардарики, 2001. – 320 с. – С. 7-22.
10. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2001. – 400 с. – С. 186-188.
11. Ислам: дозволенное и запретное. – Алматы: Өнер, 1994. – 142 с. – С. 131-132, 137-138.
12. Кант И. Сочинения: в 6-ти томах. Т.6. – М., 1996. – С. 266.
13. Коран / пер. И. Крчковского. – М.: Раритет, 1990. – 528 с.
14. Платон. Сочинения: в 3-х томах. Т.1. – М., 1971. – С. 226.

2-тақырып. Конфликт – қоғамдық өмірдің әлеуметтік феномені ретінде (1 сағат)

Сабақ мақсаты: тақырып бойынша теориялық білімдерін бекіту, «әлеуметтік конфликт», «конфликт субъектісі», «конфликт қатысушысы», «конфликт тараптары», «ранг», «конфликт объектісі» ұғымдарының мәнін ашу.

Негізгі сұрақтар:

1. «Әлеуметтік конфликт» ұғымы. Конфликтілік – өзара әрекет тараптардың қарама-қайшылығы ретінде.
2. Конфликт субъектісі және қатысушылары. Конфликттің тура және жанама қатысушылары.
3. «Конфликт тараптары» ұғымы. Әлеуметтік конфликтологиядағы «ранг» ұғымы.
4. Конфликт объектісі. Конфликт объектісінің үш түрі.

Сабақ түрі: дөңгелек үстел.

Әдістемелік ұсыныс: дөңгелек үстелді ұйымдастыру барысында талқылауға жоғарыда аталған сұрақтар ұсынылады. Әрбір білім алушы барлық сұрақтар бойынша түсінік алуы қажет, алайда көрнекі құралдарды, мерзімді әдебиеттерден «қиынды», өмірден мысал келтіре отырып, біреуін ғана сабаққа дайындайды. Сабақ соңында білім алушылар тақырыпты және өз баяндамаларын талдауға көшеді, дөңгелек үстелдің мазмұны мен мәнін түйіндейді.

Әдебиеттер:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.: ЮНИТИ, 2001. – 551 с. – С. 125-190.
2. Ахметова Л.С. Конфликтология: учебное пособие. – Алматы: Қазақ университеті, 2003. – 170 с. – С. 29-33.
3. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие. – М.: Гардарики, 2001. – 320 с. – С. 42-52.
4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2001. – 400 с. – С. 186-188.
5. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М.: Аспект Прогресс, 1996. – 318 с. – С. 20-99.
6. Конфликтология / под ред. А. Кармина. – СПб.: Лань, 1999. – 120 с.

3-тақырып. Конфликт түрлері, оның даму сатылары және негізгі қызметтері (1 сағат)

Сабақ мақсаты: қоғам өміріндегі конфликт қызметтері мен оның даму сатылары, конфликт түрлері туралы білімдерді бекіту; конфликтерді әртүрлі аспектілері бойынша жіктеу білігін қалыптастыру; конфликттің даму сатылары және оның позитивті, негативті қызметтерін көрсету, конфликт түрлерін анықтаудың практикалық біліктің дамуы.

Негізгі сұрақтар:

1. Әлеуметтік конфликттің негізгі түрлері: жалған, потенциалды, шынайы (конструктивті, кездейсоқ, аралас).
2. Конфликттің негізгі даму сатылары: конфликт алды, конфликттің өзі, конфликттің шешілуі, конфликттен кейінгі саты.
3. Әлеуметтік конфликт қызметтері: позитивті, негативті.

Сабақ түрі: кіші топтармен жұмыс.

Әдістемелік ұсыныс: білім алушылар кіші топтарға (3-4 адам) немесе жұптарға бөлінеді, олар жоғарыда аталған сұрақтарды теориялық тұрғыдан меңгеру және практикалық тұрғыдан бекіту бойынша жұмыс жасайды. Мұнда талдауға арналған практикалық материал білім алушылар тарапынан алдын ала дайындалады, түрлі мазмұндағы конфликтер бойынша газет-журнал материалдары (саяси, әлеуметтік, ұлттық және т.б. конфликтер). Әрбір топ теориялық баяндамадан соң конфликт түрлеріне байланысты барлық сұрақтарға қатысты бір (немесе бірнеше) материал алады. Тәжірибелік жұмыс төмендегідей алгоритм бойынша жүргізіледі:

- конфликт түрі анықталады;
- оның позитивті және негативті қызметтері көрсетіледі.

Әдебиеттер:

1. Ахметова Л.С. Конфликтология: учебное пособие. – Алматы: Қазақ университеті, 2003. – 170 с. – С.36-43.
2. Анцупов "А.Я., Шипилов "А.И. "Конфликтология. – М.: ЮНИТИ, 2001. – 551 с. – С. 307, 390-395.
3. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие – М.: Гардарики, 2001. – 320 с. – С. 66-68, 293-294.
4. Емельянов С.М. "Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2001. – 400 с. – С. 243-244.
5. Мощенко А.В. Конфликтология. – М.: СГИ. – 48 с.

4-тақырып. Конфликт динамикасы және механизмдері (1 сағат)

Сабақ мақсаты: түрлі конфликттік жағдайлар және олардың себептері туралы білімін бекіту және қорыту; конфликттік жағдайларды талдаудың практикалық дағдыларын қалыптастыру; кұбылыстар арасындағы себеп-салдарлық байланысты орната алу қабілетін жетілдіру.

Негізгі мәселелер:

1. Конфликттік жағдаят (газет-журнал материалдары бойынша жағдаятты талқылау).
2. Конфликтіге түрткі болатын типтік себептер (себептерді талдау мен талқылау).

Сабақ түрі: семинар-практикум (конфликтологиялық комиссия отырысы).

Әдістемелік нұсқаулықтар: сабақтар конфликтологиялық комиссия мә-

жілісі ретінде ұйымдастырылады. Комиссия мүшелері тағайындалады: саяси, әлеуметтік, ұлтаралық, тұрмыстық, отбасылық конфликтер бойынша мамандар бекітіледі. Сабаққа білім алушылар түрлі конфликтер бойынша газет-журнал материалдарын топтастырады. Сабақ кезінде жиналған материалдарға қысқаша шолу жасалады, осылайша түрлі типтегі конфликттік жағдаяттар анықталады. Конфликттік жағдайларды талқылау олардың типологиясын анықтауға септігін тигізеді. Сосын әрбір білім алушы келесі талқылау үшін (өз бағыты бойынша) 2-3 конфликттік жағдаятты таңдайды. Талдау конфликттік жағдаяттық себебін анықтауға септігін тигізеді. Сабақ соңында оқытушы білім алушылардың өздерінің қызметін талқылай отырып, мамандардың жұмысын бағалайды немесе мамандар қызметін бағалау үшін Липкинаның «Үш баға» әдістемесі қолданылады.

Әдебиеттер:

1. Анцулов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М., 2000. – С. 307-308.
2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2001. – 400 с. – С. 186-188.
3. Шиман Д. Книга о предрассудках. – Донецк, 1997. – 79 с. – С. 21.
4. Responding to Conflict, ИК, 1995; Center to Conflict, ИК, 1995.
5. Отчёт о семинаре. Методы разрешения и предупреждения конфликтов. – Алматы: Конфликтологический центр, 1998. – 230 с. – С 37-43, 93-118.

5-тақырып. Тұлғашілік конфликтер (1 сағат)

Сабақ мақсаты: білім алушыларды тұлғашілік конфликт жағдайына тарту механизмдерімен, конфликттің алдын алу тәсілдерімен және одан шығу жағдайларымен таныстыру; сабырлылық тәсілдерін үйрету.

Сабақ түрі: тренинг-ойын.

Әдістемелік ұсыныс:

Ойын қатысушылары.

1. Шенеунік – «Ш».
2. Шенеунік бастығы – «Б».
3. Қоғамдық өкіл – «ҚӨ».
4. Проситель – «П».
5. Жергілікті мафия өкілі – «М».
6. Шенеунік әйелі – «Ә».
7. Шенеунік ұяты – «Ү».
8. Сарапшылар тобы – «С».

Ойынға 7-8-ден 30-ға дейін адамдар қатыса алады.

Нұсқау.

1. Жерді жалға беру және қолдану бойынша муниципалдық бөлімді шенеунік (Ш) басқарады. Бөлім балаларға арналған спорттық, ойнау және басқа да аймақтарды өзге мақсаттарда (мысалы, құрылыс, автотұрақты ұйымдастыру және т.б.) қолдануға тыйым салынатындығы жөнінде сәйкес қалалық биліктен өкім алды. Алайда шенеуніктің тікелей бастығы (Б) өкімді өздігінше түсіндіреді және қандай да бір балалар аумағын жабуға қатысты нұсқаулар береді. Шенеунік бастықтың нұсқауын орындауға кіріседі.

2. Осы уақытта шенеунікке адамдар келеді:

- заңды сақтауын және балалар аумағын қайта қалпына келтіруді талап ететін халық өкілі «ХӨ»;
- босатылып жатқан территория үшін пара ұсынатын өтінуші «Ө»;
- қажетті жер телімі өз адамдарына өтпесе шенеунік жазасын беремін деп қорқытатын жергілікті мафия (М) өкілі.

3. Жұмыс күнін аяқтаған шенеунік үйіне барады және онымен төмендегі жағдай орын алады:

- күні бойы басынан өткендері бойынша өз ар-ұжданы алдында диалог орнату;
- жұмыс бойынша әрдайым кешігіп келуіне наразы болатын әйелімен сөйлесу («балалар әкесіз; әйелі күйеусіз»). Өз кезегінде, шенеунікті тіпті отбасындағы түсінбеушілік те шамырқандырады.

Ойынды жүргізу тәртібі.

1. Жоғарыда аталған рөлдерді студенттерге бөліп беру (шенеунік рөлі тек үміткер тілегі бойынша бөліп беріледі). Сарапшылар тобын тағайындау.
2. Ойын бастық (Б) пен шенеунік (Ш) арасындағы әңгімемен басталады. Ойынның әрі қарайғы реті нұсқауда келтірілген.
3. Ойын барысында қатысушылар рөлдермен алмасады, тікелей қатыспаған ойыншылар тартыла бастайды.
4. Сарапшылардың пікірі мен ойын-жаттықтырудың қорытындысы шығарылады.

Сақтандыру (ойынды жүргізуші үшін). «Тұлғайшілік конфликт» ойын-жаттықтыруы ойыншылардың, әсіресе шенеунік рөлін атқарушының жоғары эмоционалды-психологиялық шиеленісін білдіреді. Ойын барысында «шенеуніктің» психологиялық жағдайын жіті бақылау қажет, қажет жағдайда ойынды тоқтату және рөлдерді алмастыру қажет. Ойын қорытындысында барлық «шенеуніктерді» «ақтау» қажет: жағдайдың жан-жақты талдауын жасау және қорытындысын шығару; барлық ойын қатысушыларын фрустрациядан қорғану тәсілдерімен таныстыру.

Әдебиет:

1. Ахметова Л.С. Конфликтология: учебное пособие. – Алматы: Қазақ университеті, 2003. – 170 с. – С. 40-42.

6-тақырып. Тұлғааралық конфликтер (1 сағат)

Сабак мақсаты: тақырып бойынша білімді бекіту және қорыту; өмірлік жағдайларды талдау негізінде тұлғааралық конфликтердің шынайы формаларымен танысу; тұлғааралық конфликтердің алдын алу және оларды шешу тәсілдерін, аталған типтегі конфликтерді шешудің жанама тәсілдерін, конфликттік жағдайдан шығуды бірлесе іздеу жолдарын қарастыру; тұлғааралық конфликтерді аяқтау нұсқалары бойынша материалды практикалық түрғыда меңгеру.

Негізгі сұрақтар:

1. Тұлғааралық конфликт ұғымы туралы.
2. Тұлғааралық конфликтен кету нұсқалары.
3. Тұлғааралық конфликтер формасы.
4. Тұлғааралық конфликтерді шешу және алдын алу.
5. Тұлғааралық конфликтерді реттеудің жанама әдістері.

Сабақ түрі: семинар-практикум (конфликтологиялық комиссия отырысы).

Әдістемелік нұсқаулықтар: сабақ тұлғааралық конфликт бойынша конфликтологиялық комиссия мәжілісі ретінде ұйымдастырылады. Барлық сарапшылар өмірден алынған конфликті жағдайларды талдауда бірдей қатыса алады (жиналған материалдар бойынша өмірден мысалдар, мақала қиындылары, т.б.). Тұлғааралық конфликт талдауының аспектілері болып табылатын жоғарыда аталған сұрақтар бойынша әрбір конфликтік жағдайдың талдауы ұйымдастырылады. Оны талқылаған соң оқытушы сарапшылардың жауаптарын түйіндейді, конфликтологиялық құзыреттілігіне баға береді.

Әдебиеттер:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М., 2000. – С. 307-308.
2. Ахметова Л.С. Конфликтология: учебное пособие. – Алматы: Қазақ университеті, 2003. – 170 с. – С. 47-49.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2001. – 400 с. – С. 186-188.
4. Шиман Д. Книга о предрассудках. – Донецк, 1997. – 79 с. – С. 21.
5. Responding to Conflict, ИК, 1995; Center to Conflict, ИК, 1995.
6. Отчёт о семинаре. Методы разрешения и предупреждения конфликтов. – Алматы: Конфликтологический центр, 1998. – 230 с. – С 37-43, 93-118.

7-тақырып. Топ және конфликтер (1 сағат)

Сабақ мақсаты: білім алушыларды еңбек ұжымында және кіші формалды және формалды емес топтарда туындаған конфликтің әлеуметтік-психологиялық зерттеулерімен таныстыру; аталған конфликт себептерін ерекшелуге, олардың түрлерін анықтауға және осы тәрізді конфликттердің сындарлы шешімін табуға үйрету.

Негізгі сұрақтар:

«Құрылысшылардың кешенді бригадасындағы конфликтік жағдай».

Сабақ түрі: іскерлік ойын.

Әдістемелік ұсыныстар:

Ойын қатысушылары.

1. Құрылысшылардың кешенді бригадасының бригадирі (Б).
2. Бригаданың формалды емес көшбасшысы (К).
3. Бригаданың «жаңа» ынталы жұмысшысы (Ж) .
4. Бригада мүшелері: жұмысшы №1, №2 және т.б. (әрқайсысының есімі мен фамилиясын «беруге» болады).
5. Сарапшылар тобы.

Ойынға бес немесе одан да көп адам қатыса алады.

Нұсқау.

Құрылысшылардың кешенді бригадасында төмендегідей жағымсыз дәстүрлер қалыптасты:

1. Бригаданың біраз мүшелері жұмыс уақытының бір бөлігінде құрылыс материалдарын қолдана отырып «қосымша» жұмыстарды атқарды.
2. Тапқан «қосымша» ақша (бір бөлігі), әдетте, ортақ отырыстарды ұйымдастыру үшін қолданылды.
3. «Қосымша» табыс және отырыстардың жетекшісі әрі бастаушысы бей-

ресси көшбасшы «К» болды. Ол «қосымша» табыс табу үшін өзіне жылы көзбен қарайтын бригада мүшелерін таңдап алатын.

4. Бригадада дәлелді себепсіз кешігулер мен жұмыстан қалулар оқтын-оқтын болып тұрды. Бригаданың қалған мүшелері біраз адамдардың жұмыстан қалуы мен «қосымша» жұмыстарды атқаруы кезінде бүкіл бригада үшін жұмыс жасауға тура келді.
5. Зейнеткерлікке дейін жұмыс жасап жүрген бригадир, қарт адам, бригадада туындаған дәстүрге мүлдем араласпайды.
6. Бригадаға тұрақты жұмысқа жас, бастамашыл, алайда тәжірибелі жұмысшы «Н» келеді. «Ол бригаданың бір бөлігі формалды емес көшбасшымен (К) бірге оның басқа да мүшелері есебінен күн көріп жүргендігін байқайды. «Н» өз еңбегін басқалар иемденіп алғанын қаламайды және әрекет ете бастайды.

Ойынды өткізу тәртібі.

1. Бригадирді, формалды емес көшбасшыны, «жаңа» ынталы жұмысшы мен сарапшыларды тағайындау (таңдау).
2. Қалған студенттерді теңдей етіп екі топқа бөледі, оның біріншісі – формалды емес көшбасшы «К-нің» «белсенді» жақтаушылары, екіншісі – «пассивті» бригаданың дәстүрлі ережелеріне төзуге мәжбүр жұмысшылар.
3. Ойын барысында рөл ойнаушылар бірнеше рет орын алмастырады.
4. Сарапшылар өз пікірлерін айтады және ойын қорытындысы шығарылады.

Іс-әрекеттің мүмкін болған нұсқалары. «Жаңа» ынталы жұмысшы іс-әрекетінің мүмкін нұсқалары (ойын жетекшілері үшін):

- бригадирге жүгіну;
- формалды емес көшбасшымен сөйлесу;
- бригада жиналысында өз жағына бригаданың «пассивті» мүшелерін тартуға тырысу және бірлесе күш салып бригадирге; формалды емес көшбасшыға; негативті дәстүр жақтаушыларына; барлығына; жоғарыдағы басшылыққа ұжым ретінде жүгіну, қысым жасау.

Өзге де нұсқалары болуы мүмкін.

Әдебиет:

1. Ахметова Л.С. Конфликтология: учебное пособие. – Алматы: Қазақ университеті, 2003. – 170 с. – С. 44-45.

8-тақырып. Қарым-қатынас жүйесі арасындағы конфликтер (1 сағат)

1. Формалды және формалды емес қарым-қатынас жүйесі арасындағы конфликтер.
2. Топаралық конфликтер және олардың пайда болу себептері.
3. Топтық конфликтер салдары. Конструктивті және деструктивті конфликтер салдары.

Сабак түрі: семинар-практикум (конфликтологиялық комиссия мәжілісі).

9-тақырып. Әлеуметтік-педагогикалық үдерістегі конфликтер (1 сағат)

Педагогикалық жағдаят шешу.

Сабақ түрі: семинар-практикум (конфликтологиялық комиссия мәжілісі).

10-тақырып. Жоғары білім беру жүйесіндегі конфликтер (1 сағат)

Педагогикалық жағдаят шешу.

Сабақ түрі: семинар-практикум (конфликтологиялық комиссия мәжілісі).

11-тақырып. Ұйымдағы конфликт (1 сағат)

«Өнеркәсіп кәсіпорындарындағы қақтығыс»

Сабақ түрі: іскерлік ойын.

I. *Ойын мақсаты:* студенттерді реконструкция кезінде өндіріс кәсіпорындарында туындаған қақтығысты жағдаяттармен таныстыру, қақтығыстың түрлері мен себептерін анықтап, сондай-ақ оны шешудің мүмкін нұсқаларын табу.

II. *Нұсқау:* химиялық профиль өндіретін акционерлік кәсіпорын (мысалы, жуатын күрал) банкротқа ұшырау алдында. Кәсіпорын өнімі сапасының төмен болуы мен жоғары баға ұстанымына байланысты тұрмыс нарығында бәсекелестікке төзе алмайды. Рентабельді жұмыс кәсіпорындары келесі шараларды қолдануы керек:

- ескі күрал-жабдықтарды жаңасына ауыстыру;
- қысқарту жүргізу (жұмысшылар санын);
- қалған жұмысшылардың біліктілігін арттыру;
- қосымша қаржыландыру табу (тарту);
- кәсіпорынның барлық құрылымын радикалды түрде қайта құру.

Кәсіпорында 100-150 адам жұмыс жасайды. Барлық жұмысшылар келесі категориялар бойынша бөлінеді:

- әкімшілік-басқару аппараты;
- зейнеткерлікке шығу алдындағы жұмысшылар;
- жасы кіші балалары бар әйелдер;
- қалған барлық жұмысшылар.

Барлық жұмысшылар өз кәсіпорындарының акционерлері болып есептеледі. Ойынға 7-ден 30-ға дейін адам қатыса алады.

III. *Ойын қатысушылары.*

1. Кәсіпорынның бас директоры.
2. Техникалық директор.
3. Қаржы бойынша менеджер.
4. Қызметкерлерді басқарушы.
5. Кәсіподақ комитеті төрағасы.
6. Жұмысшылардың барлық категорияларынан өкілдер.
7. Сарапшы топ.

IV. *Ойын шарты:* кәсіпорынды қайта құру әдістері мен жолдары жайлы пікірталас аясында кәсіпорын жұмысшыларының жалпы жиналысы өткізіледі.

1. Бас директор жиналысты ашық деп жариялап, орын алған жағдаяттың жалпы сипатын баяндайды.
2. Техникалық директор прогрессивті технологияны енгізу қажеттілігі жайлы айтып, кәсіпорынды қайта құруға қатысты өз нұсқасын ұсынады.
3. Қаржы бойынша менеджер кәсіпорынды қайта құру мен кадр мәселесін

шешуге қажетті қосымша қаржыландыруға жұмылдырудың мүмкін нұсқаларын ұсыну.

4. Қызметкерлерді басқарушы кадр мәселесін шешу жолдары жайлы өз пікірін білдіреді.
5. Кәсіподақ комитетінің төрағасы кәсіпорын жұмысшыларының құқығын қорғап, мәселені шешу нұсқаларын ұсынады.
6. Барлық категория бойынша жұмысшы өкілдер өз әріптестерін қорғауға тырысады және кәсіпорынды қайта құру бойынша пікірін білдіреді.
7. Бас директор өткізілген пікірталас қорытындысын шығарады.

V. *Өткізілген ойынды талдау*: сарапшылар кәсіпорынды қайта құру мәселесі бойынша өткізілген пікірталастың өткізілу барысы жайлы сөз сөйлейді. Өткізілген ойынды жалпы талқылау.

12-тақырып. Әлеуметтік-еңбек конфликтер (1 сабақ)

«Еңбек конфликтісі»

Сабақ түрі: іскерлік ойын.

I. *Ойынның мақсаты*: еңбек ұжымында студенттерді кәсіпорында мүмкін болатын жағдаяттар мен тұлғааралық қарым-қатынаспен таныстыру; ойын формасында орын алған жағдаяттан жол тауып шығудың түрлі нұсқаларын іздеу, осы секілді жағдаяттардың туындау себебін анықтау; баяндалған жағдаяттағы әрбір қызметкердің тұлғалық және функционалды сапаларын анықтау.

Сіздің ұжымыңыздағы адал, білікті жұмысшылардың бірі шебердің дәрежі мінез көрсетуі бойынша сізге шағым айтады. Сіз қалай жауап қайтарасыз? Енді ойлап қараңыз, сізге осындай шағыммен бірнеше рет тәртіп бұзған міндеттерді жауапсыз орындайтын жұмысшы келді. Мұндай жағдайда қалай жауап қайтарасыз? Екі жағдаятта да өзінді біркелкі ұстайсың ба? Немесе, керісінше, реакция түрлі болуы керек пе? Сіз қандай қағидатты ұстанасыз? Дәлелдеңіз.

Сізге жетекшінің қоңырау шалды, сіздің бөлімшеніздің жұмысшысы оның қабылдауында болғанын және сізге қатысты шағымдары болғанын, сіз оған әділетсіз әрі бір жақты қарым-қатынаста екендігіңізді айтты. Сіз үшін бұл толығымен күтпеген жағдай болды. Жетекшінің сізге туындаған жағдайды шешуді және жұмысшылармен сөйлесуді сұрады. Әңгіменің жоспарын ойластырыңыз. Әңгімені неден бастайсыз, әңгімелесушіге қандай сұрақтар қоясыз және одан не естігіңіз келеді, әңгімені немен аяқтауды қалайсыз?

II. *Ойынға қатысушылар*:

- жетекші;
- шебер;
- жұмысшылар.

III. *Ойынды өткізу тәртібі*:

1. Ойынға қатысушылар арасынан жетекшіні, шеберді және жұмысшыларды анықтау.
2. Қатысушылар арасындағы ойын рөлдерін өзгерте отырып және жаңа «ойыншыларды» енгізе отырып, жоғарыда сипатталған жағдайларды сомдап шығу.
3. Ойын барысын талдау және жағдайдан шығудың мүмкін болған жолдарын (реттеу тәсілдерін) анықтау.

13-тақырып. Этносаралық және саяси конфликтер (1 сағат)**«Елдің дағдарыстан шығу бағдарламасы»**

I. *Ойын мақсаты:* студенттерді саяси дискуссия кезінде туындаған конфликтті жағдайлармен таныстыру; дұрыс түрде өз ұстанымын қорғауға және келісімге келуді үйрету.

II. *Нұсқау:* сайлау алдындағы науқанның қорытынды кезеңінде үш негізгі партиялық блок көшбасшы болады: «солшылдар», «оңшылдар» және «бейтарап-шылар». Әрбір блок дағдарыстан шығудың өз бағдарламасын ұсынады.

III. Ойынды жүргізу тәртібі.

1. Ойынның барлық қатысушылары үш шағын топқа бөлінеді. Әрбір шағын топта көшбасшы таңдалады.
2. Сарапшылар тобы таңдалады (тағайындалады).
3. Әрбір шағын топ (партиялық блок) жекеленеді және 10 пунктен тұратын сайлау алды бағдарламасын жасап шығады.
4. Пікірталас басталады. Әрбір блок өз бағдарламасын ұсынады, өзге блок өкілдері сұрақтар қояды және бағдарламаның әрбір пункті бойынша сыни пікірлерін білдіреді.
5. Барлық бағдарламаларды талдай отырып, шағын топтар таралады, сайлау алды одағын құру үшін өзге блоктармен ымыраға келуге тырысады.
6. Жаңа пікірталас басталады. Егер алдыңғы консультация кезінде қандай да бір блоктар арасында келісім болған болса, олар екінші пікірталаста олар бір бағдарлама және бір көшбасшымен шығады. Егер пікірталас басталғанға дейін келісімге келмесе, онда пікірталас кезінде блоктар одақтастарды табуға тырысады.
7. Сарапшылар шешендердің баяндамасын бірнеше ұстаным бойынша бағалайды: ортақ келісім бойынша, мысалы әдептілік (әдепсіздік), дәлелділік, төзімділік, келісім өнері және т.б. Барынша жоғары бал жинаған шағын топ жеңімпаз атанады. Сонымен қатар жеке есепте көшбасшы анықталады. Ойын қатысушылардың қалауы бойынша ымырасыз немесе әдепсіз «саясаткерді» анықтауға да болады.
8. Ойын-тренингті қорытындылау.

14-тақырып. Конфликтерді шешу (1 сағат)

1. Кету тактикасы.
2. Бір жақты көну немесе ынғайлану әдісі.
3. Әріптестік немесе компромисс тактикасы.
4. Конфликтті шешудің екі амалы: «жеңіс – жеңіліс», «жеңіс – жеңіс».

Сабақ түрі: семинар-практикум (конфликтологиялық комиссия мәжілісі).

15-тақырып. Педагогикалық конфликтерді шешу ерекшелігі (2 сағат)

Конфликтті және жағдаятты психологиялық талдау.

Сабақ түрі: семинар-практикум (конфликтологиялық комиссия мәжілісі).

СӨЖ БОЙЫНША ӘДІСТЕМЕЛІК НҰСҚАУЛЫҚ

№ р/н	Сабак тақырыбы (дәріс, семинар және т.б.)	СӨЖ тапсырмасы	Тапсырма мақсаты және мазмұны	Ұсынылатын әдебиеттер	Бақылау түрі	Тапсыру мерзімі	Макс. балл %
	2	3	4	5	6	7	8
1	Конфликтер туралы көзқарастарға тарихи шолу жасау	«Әртүрлі тарихи кезеңдердегі конфликтті табиғатын түсіну» кестесін құрастыру	Конфликт табиғаты мен мәнін ұғыну үшін тарихи мәліметтерді меңгеру және түсіну	1. Антология мировой философии. Древний Восток. – М.: АСТ, 2001. – 996 с. 2. Антология мировой философии. Античность. – М.: АСТ, 2001. – 959 с. – С. 239-540. 3. Антология мировой философии. Возрождение. – М.: АСТ, 2001. – 928 с. 4. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 551 с. – С.11-12. 5. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие. – М.: Гардарики, 2001. – 320 с. – С. 7- 22.	Кесте	3-апта	10
2	Конфликт – қоғамдық өмірдің әлеуметтік феномені ретінде	«Конфликттік өрекеттестік – тараптардың тайталасы ретінде (саяси, этносаралық және т.б. конфликтер туралы БАҚ материалдарын пайдаланып)» тақырыбына баяндама дайындау	Конфликттік қарым-қатынас мәнін түсіну, тайталасушы тараптарды білу	1. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М., 1995. – С. 90-91, 103. 2. Амелин В.Н. Социология политики. – М., 1992. – С. 149. 3. Бородин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! – Новосибирск, 1984. – С. 13, 18. 4. Введение в теорию международного конфликта. – М., 1996. – С. 17, 96.	Баяндама, баяндама қорғау	4-апта	10
3	Конфликт түрлері, оның даму сатылары және негізгі қызметтері	Конфликтер типологиясы бойынша жіктеп сипаттамасын құрастыру	Конфликтті жіктеу белгілерін меңгеру және ұғыну – конфликт типологиясын жасау үшін негіз ретінде	1. Ахметова Л.С. Конфликтология: учебное пособие. – Алматы: Казак университеті, 2003. – 170 с. – С.36-43. 2. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие. – М.: Гардарики, 2001. – 320 с. – С. 66-68, 293-294. 3. Мощенко А.В. Конфликтология. – М.: СГИ. – 48 с.	«Конфликтер жіктемесі» кестесі	5-апта	10
4	Конфликт динамикасы және механизмдері	«Конфликт себептері туралы теория» тақырыбы бойынша тірек концепт құрастыру	Конфликтологиядағы себепкерлік мәселесінің теориялық негіздерін меңгеру	1. Ахметова Л.С. Конфликтология: учебное пособие. – Алматы: Казак университеті, 2003. – 170 с. – С.33-36. 2. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М.: Аспект Прогресс, 1996. – 318 с. – С. 78-83.	Тірек концепт	6-апта	10
5	Тұлғашылық конфликтер	«Тұлғашылық конфликтер» (белгілі түрлерінен бірі таңдалады: мотивациялық, адамгершілік, орындалмаған тілек конфликті, рөлдік, бейімделу, сөйкес емес өзіндік бағалау конфликті)	Тұлғашылық конфликтер жайлы білімдерін бекіту, теориялық материалдарды презентациялау білігін қалыптастыру	1. Ахметова Л.С. Конфликтология: учебное пособие. – Алматы: Казак университеті, 2003. – 170 с. – С. 38-39. 2. Данченко Е.А., Титаренко Т.М. Личность: конфликт, гармония. – Киев, 1989. – С. 64, 71. 3. Шугуров М.В. Соци-	Топтық буклет	7-апта	10

1	2	3	4	5	6	7	8
		тақырыбына презентация дайындау		альний конфликт и самоосуществление личности. – Саратов, 1994. – С. 15-16. 4. Личность. Внутренний мир и самореализация. – СПб., 1996. – С. 113-114.			
6	Тұлғаралық конфликтер	Конфликттік жағдаятты конфликттік картография негізінде талдау	Тұлғалар арасындағы конфликттік жағдаяттарды талдау дағдысын қалыптастыру	1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М., 2000. – С. 307-308. 2. Ахметова Л.С. Конфликтология: учебное пособие. – Алматы: Қазақ университеті, 2003. – 170 с. – С.47-49. 3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2001. – 400 с. – С. 186-188.	Конфликт картасы	8-апта	10
7	Топ және конфликтер	Мектеп ұжымы және өкімшілігі арасындағы конфликттерге талдау жүргізу (шынайы жағдаяттар негізінде)	Топтар арасындағы конфликттік жағдаяттарды талдау дағдысын қалыптастыру	1. Ахметова Л.С. Конфликтология: учебное пособие. – Алматы: Қазақ университеті, 2003. – 170 с. – С.52-53. 2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М., 2000. – С. 307-308. 3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2001. – 400 с. – С. 186-188. 4. Шиман Д. Книга о предрассудках. – Донецк, 1997. – 79 с. – С. 21.	Кесте түрінде	9-апта	10
8	Қарым-қатынас жүйелері арасындағы конфликтер	«Формалды және формалды емес қарым-қатынас жүйелері арасындағы конфликт» тақырыбы бойынша презентация дайындау	Болжау негізінде жаяғдаят құрастыру тәжірибелік білігін қалыптастыру	1. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты. – М., 1991. – С. 147, 176. 2. Смелзер Н. Социология. – М., 1994. – С. 147.	Жеке презентация	10-апта	10
9	Әлеуметтік-педагогикалық үдерістегі конфликтер	1. СООЖ кезінде жасалған конфликттік жағдаяттар және оларды шешумен пікір алмасу. 2. «Мектептегі конфликттік жағдаят» кіші курстарға арналған іскерлік ойын өткізу	Білім берудегі конфликт мөнін түсіну, өртүрлі конфликттік жағдаяттан шығу дағдысын қалыптастыру	1. Курбатов Б.И. Искусство управлять общением. – Ростов н/Д.: Феникс, 1997. – 352 с. 2. Свияш А. Жизнь без конфликтов. – СПб.: Питер, 2002. – 256 с. 3. Скотт Д. Способы разрешения конфликтов. – Киев: Верзилин и К, 1991. – 208 с. 4. Этика делового общения. – М.: СГУ, 2000. – 89 с.	Жағдаяттағы жауап паракшасы (қажеттігін қарай жауапты негіздеу)	11-апта	10
10	Жоғары білім беру жүйесіндегі конфликтер	Конфликт түрлерінің әрқайсысына конфликт құрастыру (тақырыпқа сәйкес) және оның психологиялық талдауы	Болжау негізінде жаяғдаят құрастыру тәжірибелік білігін қалыптастыру	1. Александрова Е.В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. – М., 1993. – С. 54, 78-79, 80, 93. 2. Зайцев А.К. Социальный конфликт на пред/приятии. – Калуга, 1993. – С. 58. 3. Карпухин О.Н. Культура организации // Социально-политический журнал. – 1997. – №2.	Конфликті жазбаша өңдеу (3 түр) және оларға психологиялық талдау (3 талдау)	12-апта	10
11	Ұйымдағы конфликт						
12	Әлеуметтік-енбектік конфликтер						

1	2	3	4	5	6	7	8
				4. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. – М., 1995. – С. 437, 529. 5. Платонов Ю.В. Социальные конфликты на производстве // Социологические исследования. 1991. – № 11. – С. 21.			
13	Этносаралық және саяси конфликтер	«Оркениеттер қақтығысы» тақырыбына (этносаралық және саяси конфликтер, діни терроризм және т.б. жайлы БАҚ материалдарын негізге алып) сурактар дайындап пікірталас жүргізу	Саяси және т.б. тақырыптарға сурактар құрастыру және қою дағдысын қалыптастыру, өз көзқарасын қорғау кәсіби дағдысын дамыту	1. Авсентьев В.А. Этнические конфликты: история и типология // Социологические исследования. – 1996. – № 12. 2. Глухова А.Б. Типология политических конфликтов. – Воронеж, 1997. – С. 66-70, 88. 3. Мацнев А.А. Этнополитические конфликты: природа, типология и пути урегулирования // Социально-политический журнал. – 1996. – № 4. – С. 46. 4. Михайлов В.А. Принцип «воронки» или механизм разветвления межэтнического конфликта // Социологические исследования. – 1993. – № 5. 5. Россия: Социальная ситуация и межнациональные отношения в регионах. – М., 1996. – С. 49-50, 164.	Пікірталасты топтық жазбаша өңдеу	13-апта	10
14	Конфликттегі зорлық-зомбылықтың алдын алу және зерттеу						
15	Конфликтерді алдын алудағы қиындықтар және оларды шешу тәсілдері	Конфликтерді болдырмауға арналған әдістер матрицасын жасау	Конфликтерді болдырмауға болжам жасау негізінде әдістемелік білік қалыптастыру	1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 551 с. – С. 399-400, 424. 2. Ахметова Л.С. Конфликтология: учебное пособие. – Алматы: Казак университети, 2003. – 170 с. – С.72-74. 3. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие. – М.: Гардарики, 2001. – 320 с. – С. 201-220. 4. Мощенко А.В. Конфликтология. – М.: СГИ, 2003. – 48 с. – С. 26-28.	Матрицалық кесте	14-апта	10

СӨЖ-ге ҰСЫНЫЛАТЫН ӘДЕБИЕТТЕР

Негізгі:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Проблема конфликта: аналитический обзор / Междисциплинарный библиографический указатель. – М.: ГАВС, 1992. – 230 с.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: теория, история, библиография. – М.: Дом Советов, 1996. – 143 с.
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.: ЮНИТИ, 2001. – 551 с.
4. Ахметова Л.С. Конфликтология: учебное пособие. – Алматы: Қазақ университеті, 2003. – 170 с.
5. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! – Новосибирск, 1983. – С. 55-57, 72-80.
6. Гуроров В.В. Античная социальная утопия: Вопросы истории и теории. – Л., 1989.
7. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие. – М.: Гардарики, 2001. – 320 с.
8. Запрудский Ю.Г. Социальный конфликт. – Ростов н/Д., 1992.
9. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействия в педагогическом процессе. – М., 1991.

Қосымша:

1. Андреев В.И. Конфликтология. Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. – М., 1995. – С. 92-94.
2. Амелин В. Н. Социология политики. – М., 1992. – С. 149.
3. Английские материалисты XVIII в.: в 3-х т. – М., 1968. – Т. 3.
4. Антология мировой философии: в 4-х т. – М., 1971. – Т. 3.
5. Антология мировой философии. Древний Восток. – М.: АСТ, 2001. – 996 с.
6. Антология мировой философии. Античность. – М.: АСТ, 2001. – 959 с.
7. Антология мировой философии. Возрождение. – М.: АСТ, 2001. – 928 с.
8. Ахметова Л.С. Журналист и основы конфликтологии. – Алматы: КазГУ, 1999.
9. Ахметова Л.С. Новое в КазГУ: Ассоциация выпускников // Воспитание студента: традиции и инновации. – Алматы: КазГУ, 1996. – 2001 – 129 с.
10. Банькина С.В. Назревшая проблема конфликтологии // Социальные конфликты: Экспертиза, прогнозирование. Технологии разрешения. – М., 1997. – Вып. 12. – С. 227-229.

11. Бэрон Р, Ричардсон. Агрессия. – СПб.: Питер, 2001. – 352 с. – С. 322-323.
12. Введение в теорию международного конфликта. – М., 1996. – С. 17, 96.
13. Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н., Кудрявцев С.В. Введение в теорию конфликта. – М., 1994. – С. 95-112.
14. Динамика социально-психологических явлений в изменяющемся обществе. – М., 1996. – С. 46-47.
15. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2001. – 400 с. – С. 186-188.
16. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М.: Аспект Прогресс, 1996. – 318 с. – С. 20-99.
17. Иванова В.Ф. Социология и психология конфликтов. – М., 1997.
18. Конфликт и пути его разрешения. – Куйбышев, 1990. – С. 8.
19. Конфликтология / под ред. А. Кармина. – СПб.: Лань, 1999. – 120 с.
20. Конфликты: теория и практика разрешения. Опыт зарубежных исследований / под общ. ред. Е. Садовской, И. Чупрыниной. – Алматы: Конфликтологический центр, 2002. – Т.1. – 290 с. – Т.2. – 296 с.
21. Конфликтологический центр // Материалы к семинару-тренингу «Понимание конфликта».
22. Кошелева В.Л. Кризис образования как мировая проблема и специфика его проявления в России // Социальные конфликты: Экспертиза, прогнозирование. Технологии разрешения. – М., 1997. – Вып. 12. – С. 46.
23. Куконков П.И. Конфликт в социально-педагогическом процессе // Социальные конфликты: Экспертиза, прогнозирование. Технологии разрешения. – М., 1997. – Вып. 12. – С. 148-149, 151-152.
24. Курбатов Б.И. Искусство управлять общением. – Ростов н/Д.: Феникс, 1997. – 352 с.
25. Методы предупреждения и разрешения конфликтов. Отчёт о семинаре. – Алматы: Конфликтологический центр, 1998. – 227 с.
26. Мощенко А.В. Конфликтология. – М.: СГИ, 2003. – 48 с.
27. Обучение культуре мира и толерантности. – Алматы: Конфликтологический центр, 2001. – 56 с.
28. О природе толерантности. – Алматы: Конфликтологический центр, 1999. – 18 с.
29. Отчёт о семинаре «Методы предупреждения и разрешения конфликтов». – Алматы: Конфликтологический центр, 1998. – 28 с.
30. Работа с конфликтом / С. Фишер, Д.И. Абди, Д. Лудин, Р. Смит, С. Уиллиамс. – Алматы: Конфликтологический центр, 2001. – 234 с.
31. Садовская Э.Ю. Конфликтология. – Алматы: КазГУ. – 22 с.
32. Свяш А. Жизнь без конфликтов. – СПб.: Питер, 2002. – 256 с.
33. Скотт Д. Способы разрешения конфликтов. – Киев: Верзилин и К, 1991. – 208 с.
34. Тренинг по правам человека для учителей. Т. 1, 2. – Алматы: Конфликтологический центр, 1999.
35. Толерантность в молодёжной среде Алматы: «свои» и «чужие». – Алматы: Конфликтологический центр, 2001. – 123 с.

36. Фернхем Л., Хейвен П. Личность и социальное поведение. – СПб.: Питер, 2001. – 368 с.
37. Фишер Р., Кишли Л. Возможное дополнительное посредничество и консультирование в модели вмешательства третьей стороны // Исследования Мира. Т. 28. – №1. – 1991. – Февраль.
38. Фрейд З. Введение в психоанализ. – СПб.: Питер, 2001. – 382 с.
39. Шиман Д. Книга о предрассудках. – Донецк, 1997. – 79 с. – С. 21.
40. Этика делового общения. – М.: СГУ, 2000. – 89 с.
41. Responding to Conflict, ИК, 1995; Center to Conflict, ИК, 1995.

ЕМТИХАН СҰРАҚТАРЫ

1. «Педагогикалық конфликтология» пәнінің мақсаты мен міндеттерін ашыңыз.
2. Конфликтердің түрлері, оның даму стадиялары және негізгі қызметтерін көрсетіңіз.
3. Конфликтің динамикасы мен механизмдерін айқындаңыз.
4. Конфликтің латенттік (жасырын) сатысы және оның кезеңдерін анықтаңыз.
5. Рефлексия ұғымына анықтама беріңіз. Оның конфликтіні шешудегі рөлінің мәнін ашыңыз.
6. Педагогикалық үдерістегі конфликт рөлін сипаттаңыз. Конструктивті және деструктивті конфликт ұғымдарының мәнін ашыңыз.
7. Әлеуметтік-педагогикалық үдерістегі қарама-қайшылықтардың негізгі бағыттарын атаңыз.
8. Шағын әлеуметтік топқа анықтама беріңіз. Формалды және формалды емес топ айырмашылығын көрсетіңіз.
9. Этносаралық және саяси конфликттердің түрлері, шығу себептері және шешу тәсілдерін көрсетіңіз.
10. Тарих шеңберіндегі Жаңа дәуір (XVIII-XIX ғ.) конфликтілер туралы ойларға қысқаша сипаттама беріңіз.
11. Әлеуметтік конфликтінің негізгі түрлерін атаңыздар.
12. Эразм Роттердамскийдің конфликт туралы көзқарасын сипаттаңыз.
13. Кіші әлеуметтік топ пен топаралық әрекеттестіктегі конфликттер айырмашылығын көрсетіңіз.
14. Конфликт табиғатына жаңа амалдарға анықтама беріңіз (В.Д. Пристли, Ш. Монтескье, Д. Дидро, Ж.Ж. Руссо, Вольтер, Э. Кант, Т. Гоббс).
15. Конфликтінің нысаны мен аймағына анықтама беріңіз. Конфликт құрылымының элементтерін көрсетіңіз.
16. Инцидентті өшіру әдістерінің ерекшеліктерін көрсетіңіз.
17. Топ арасындағы конфликтінің туу себептерінің механизмдерін анықтаңыз.
18. Ұйымдағы конфликт түрлері және олардың ерекшеліктерін айқындаңыз.
19. Искерлік этика нормалары және конфликтілердің алдын алу жолдарын көрсетіңіз.

20. Конфликт субъектісі мен қатысушыларын сипаттаңыз.
21. Психологиялық қорғаныс механизмдеріне сипаттама беріңіз.
22. Саяси конфликт спецификасы және негізгі типтерін анықтаңыз.
23. Тұлғааралық конфликтіні реттеудің жанама әдістерін көрсетіңіз.
24. Р. Килмен және К. Томас бойынша конфликтідегі мінез-құлықтың жіктелуі мен ерекшелігін көрсетіңіз.
25. Әлеуметтік-еңбек пен әлеуметтік-экономикалық конфликтідегі келіспеушілік бағыттарын сипаттаңыз.
26. Конфликтілік жағдайларды реттеуде басқарушының іс-әрекетінің рөлін айқындаңыз.
27. Әлеуметтік конфликт түрлері және олардың ерекшеліктерін көрсетіңіз.
28. Топтық конфликтінің туындауы және топшілік конфликттердің негізгі себептерін атаңыз.
29. «Маргиналдылық» түсінігіне анықтама беріңіз. Маргиналды адамның белгілерін көрсетіңіз.
30. Конфликт мәселесі бойынша ХХ ғасыр тұжырымдамаларын (Т. Парсонс, Р. Мертон, Р. Дарендорф және т.б.) жазыңыз.
31. Конфликтілер туралы түсініктерге тарихи шолу: антикалық дәуір өкілдерінің конфликт туралы ой-пікірлерін талдап көрсетіңіз.
32. Конфликтіні шешудің негізгі атқаратын қызметтерін көрсетіп, талдаңыз.
33. Әлеуметтік конфликтілердің түрі: саяси конфликтіге мысал келтіріп, талдаңыз.
34. Оқушылар арасында конфликтілік жағдайда оның алдын алу жұмыс шараларын көрсетіп, талдаңыз.
35. Оқушыларға конфликтілік жағдайда кеңес берудің ережесін құрастырыңыз.
36. «Мұғалім – ата-ана», «ата-ана – оқушы» арасындағы конфликтілік жағдайдың негізінде әртүрлі факторлардың әсер етуі жиі болады. Осы бағытта педагог-психологтың реттеушілік қызметіне мысал келтіріңіз.
37. Педагогтің балалармен жеке өзара қарым-қатынас байланысын сурет түрінде көрсетіңіз.
38. Педагогикалық жұмыста педагог-психологтың оқушылармен қарым-қатынас типтері: серіктестік, келісім жасау, конфликтілік қарым-қатынастарға талдау жасаңыз.
39. Тәрбиеленушінің өзіндік бағалауында конфликтіні шешуге әсер ететін факторлардың біріне мысал келтіріп, талдаңыз.
40. Конфликтіні шешудің негізгі әдістерін атап, негізгі мақсат-міндеттерге сәйкес сипаттама беріңіз.
41. Оқушыларды әлеуметтік бейімделу мақсатында нақты конфликтіні шешуде іс-шара жоспар құрастырыңыз.
42. Конфликтің алдын алудың тиімді жолдарын көрсетіп, талдаңыз.
43. Жанжалды кикілжің жағдайдан айыру үшін «кикілжің жағдай + қатысушылар + инцидент = жанжал» жағдаятты талдаңыз.
44. Білім беру ортасында мұғалім мен оқушының ортасында сабақ үлгерімі туралы пікір айтылып, оқушы тарапынан конфликтілік мәселе туындады. Осы ретте конфликтіні шешудің жолдарын көрсетіңіз.

45. Конфликтерді типологиясы бойынша жіктеңіз.
46. Педагогикалық кикілжіңдерді «оқытушы – оқушы» жүйесінде мәселелі жағдайларын шешудің әділетті тәсілдерін сурет түрінде көрсетіп, талдаңыз.
47. Конфликті бақылау мен басқарудың негізгі әдісі: қашу қандай жағдайларда тиімді болатынын талдаңыз.
48. Конфликтен шығу мүмкіндігі: ымыраға келуге (компромисс) мысал келтіріп, талдаңыз.
49. Педагогтің білім беру процесінің субъектілерімен өзара әрекеттесуінің ықшам сызбасын жасаңыз.
50. Педагогикалық толеранттық мұғалімнің кәсіби маңызды қасиетіне талдау жасаңыз.
51. Адамдардың құндылықтар мен мүдделердің қактығысына орай келіспеушіліктердің «қолайлы – қолайсыз» түріне мысал келтіріңіз.
52. «Оқушы – мұғалім» конфликті түрінің шығу себептерін талдаңыз.
53. Неміс әлеуметтанушысы Георг Зиммельдің конфликті туралы негізгі ойларын көрсетіп, өз тұрғыңыздан талдау жасаңыз.
54. Конфликттердің белгілі классификациясына сүйене отырып, қоғамдағы әртүрлі конфликтілер моделін құрастырыңыз.
55. Конфликтінің даму кезеңдері бойынша келіссөздер жүргізудің мүмкіндіктерін талдаңыз.
56. В.А. Сухомлинскийдің мектептегі конфликті туралы: «Педагог пен оқушы, мұғалім мен ата-ана, педагог пен ұжым арасындағы конфликтілер – бұл мектептің үлкен кемшілігі. Әр кезде түсініспеушілік бала туралы әділетсіз ойлаған кезде туындайды...», – атты пікірін өз бетінше талдаңыз.
57. Конфликттердің шығу себебіне, қарым-қатынастың әсеріне талдау жасаңыз (шыдамсыздық, психологиялық тұрақсыздық, өзін-өзі жоғары бағалау және т.б.).
58. Саяси конфликтінің типологиясын сызба арқылы көрсетіңіз.
59. Әлеуметтік-педагогикалық үдерістегі келіспеушіліктің негізгі бағыттарына тірек сызба құрастырыңыз.
60. Топаралық конфликтілер және олардың пайда болу себептеріне схема құрастырыңыз.

ӘДЕБИЕТТЕР

1. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. – 1994. – №5. – С. 144.
2. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! – Новосибирск, 1984. – С. 13.
3. Александрава Е.В. Социально-трудоыые конфликты: пути разрешения. – М., 1993. – С. 13.
4. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М., 1995. – С. 90-91.
5. Амелин В.Я. Социология политики. – М., 1992. – С. 149.
6. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. – М., 1992. – С. 28.
7. Васильева Е.И. Институционализация социального конфликта: Современный опыт США // Социальные конфликты... – М., 1994. – Вып. 6. – С. 137.
8. Введение в теорию международного конфликта. – М., 1996. – С. 96.
9. Запрудский Ю.Г. Внутри конфликта // Социологические исследования. – 1993. – №7. – С. 52.
10. Конфликтные ситуации в трудовых коллективах и методы их разрешения. – Л., 1990. – С. 7.
11. Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек-манипулятор. – Минск, 1992. – С. 73.
12. Робер М.А., Титман Ф. Психология индивида и группа. – М., 1988. – С. 87-90.
13. Проблемы конфликтологии // Социологические исследования. – 1993. – № 9. – С. 55.
14. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей... Как перестать беспокоиться и начать жить. – М., 1990. – С. 534.
15. Фрейд З. Введение в психоанализ: лекции. – М., 1989. – С. 365.
16. Дизель П.М., Мак-Кинли Раньян У. Поведение человека в организации. – М., 1993. – С. 91.
17. Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. – М., 1992. – С. 127.
18. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., 1994. – С. 63.
19. Рапорт А. Природа конфликта и теория человеческих потребностей: Социальный конфликт: современные исследования. – М., 1991. – С. 58-59.

20. Козер Л.А. Функции социального конфликта: Социальный конфликт: современные исследования. – М., 1991. – С. 24.
21. Пригожий А.И. Современная социология организации. – М., 1995. – С. 99.
22. Александрова Е.В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. – М., 1993. – С. 80, 93.
23. Соснин В.А. Теоретические и практические подходы к урегулированию конфликтных ситуаций в зарубежной конфликтологии // Социальные конфликты: экспертиза прогнозирования, технология разрешения. Вып. 6. – М., 1994. – С. 117.
24. Сорокин П.А. Человек. Цивилизация. Общество. – М., 1992. – С. 273.
25. США: Государство и рынок. – М., 1991. – С. 51.
26. Чумиков А.Н. Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия // Социологические исследования. – 1995. – № 3. – С. 52-53.
27. Ямсков А.Н. Межнациональные конфликты в Закавказье: предпосылки возникновения и тенденции развития // Политические исследования. – 1991. – № 2. – С. 82.
28. Степанов К.И. Конфликтология переходного периода: методологические, теоретические, технологические проблемы. – М., 1996. – С. 205.
29. Зеркин Д.П. Основы политологии: Курс лекций. – Ростов н/Д., 1996. – С. 457.
30. Добрынина В.И., Кухтевич Т.Н. Напряжения и конфликты в высшей школе России // Социальные конфликты... Вып. 12. – М., 1997. – С. 100-101.
31. Галтунг Д. Культурное насилие // Социальные конфликты... Вып. 8. – М., 1995. – С. 34, 37.
32. Минюшев Ф.И. Социальная антропология. – М., 1997. – С. 154.

ГЛОССАРИЙ

- Абсолюттік конфликтер* – бір немесе екі бәсекелесті де толығымен жою үшін күресетін конфликтер.
- Агрессия* – физикалық немесе психологиялық зақым, нұқсан келтіруге бағытталған жеке немесе ұжымдық тәртіп немесе өзге адамды, адамдар тобын және ірі әлеуметтік қауымдастықты жою.
- Актор* – белсенді түрде әрекет ететін субъект.
- Әлеуметтендіру* – аталған қоғамда табысты өмірлік іс-әрекет үшін қажетті әлеуметтік нормалар мен құндылықтарды, мінез-құлық үлгілерін жеке тұлғаның (топтың) меңгеру үдерісі.
- Әлеуметтік қарбаластық (напряженность)* – адамдардың психологиялық жағдайы, оның себептері қалыптасқан істің жағдайына немесе оқиғаның даму барысына қанағаттанбау болып табылады. Әлеуметтік қарбаластықтың өзіндік формаларына топтық эмоциялар жатады.
- Әлеуметтік-еңбектік конфликт* – мүдделердің қарама-қайшылығынан туындайтын еңбек қатынасында әрекет ететін субъектілердің қақтығысы.
- Әлеуметтік-саяси конфликт* – саяси қатынастарды қарастыратын және (немесе) оны шешу үшін реттеудің саяси тәсілдері қажет болатын ірі әлеуметтік топтар арасындағы конфликт.
- Әлеуметтік серіктестік* – өзара шегінім мен конфликтер арқылы жұмысшылар (кәсіподақ) мен кәсіпорын иелері (кәсіпорын иелерінің одағы) арасында өзара пайдалы келісімге қол жеткізу жолымен еңбек қатынасы мен конфликтерді реттеу әдістерінің бірі.
- Әлеуметсіздендіру* – жеке тұлғаны немесе әлеуметтік топты өзінің жеке мәдениетінен «ығыстыру».
- Әлеуметтік конфликт* – өзара бірін-бірі жоққа шығаратын қажеттіліктер, мүдделер, құндылықтардың қақтығысы.
- Әлеуметтік-саяси дағдарыс* – нәтижесінде қоғамның тұрақтылығы мен қалыпты дамуы бұзылатын әлеуметтік-саяси қарама-қайшылықтардың күрт шиеленісі.
- Әлеуметтік конфликтідегі күш* – дұшпанның (қарсыластың) қарсы әрекетіне қарамастан конфликт тараптарының өз мақсаттарын жүзеге асыру мүмкіндігі мен қабілеті.
- Бақталастық* – қоғам, ұжым, топтар тарапынан жеке жетістіктерінің мойындалуы үшін күрес.

- Басымдық жағдай* – басымдық позициясы үшін күресті қолдайтын әлеуметтік қарым-қатынастың сатылы лауазымы.
- Бәсекелестік* – әлеуметтік конфликттің (күрестің ерекше түрі) бір түрі, оның мақсаты жеткіліксіз игілік пен өзге де пайдаға қол жеткізу.
- Бедел* – адам, топ, институт немесе ұйым қолданатын көпшілікке танылған мән; күштеу көрсетпей-ақ тыңдауды қамтамасыз ету қабілеті.
- Бейсаналы тұлғайшілік конфликт* – өткен уақытта толығымен шешімін таппаған кез келген конфликтті жағдайлар негізінде жатқан тұлғайшілік конфликт, олар туралы біз ұмытқанбыз, алайда олар бізде бейсаналы деңгейде өмір сүреді және өткен жағдайларға ұқсас жағдайларда еріксіз қайта жүзеге асады.
- Билік* – қандай да бір тәсілдердің (бедел, күш, күш көрсету қатері және т.б.) көмегімен адамдарға белгілі бір әсер ету қабілеті мен мүмкіндігі.
- Бұрмаланған конфликт* – шынайы себеп жасырын кезде, жалған негізде туындаған конфликт.
- Делдалдық* – тұлғааралық, топаралық және мемлекетаралық келіссөздерге түрткі болатын үдеріс.
- Децентрация* – тұлғаның менмендігін жену механизмі, оның негізінде субъектінің өзге адамның рөлін қабылдай алу қабілеті жатыр.
- Дұшпандық* – белгіленген психологиялық нұсқама, конфликттік мінез-құлыққа дайын болу.
- Дұрыс тіркелмеген конфликт* – шындық пен конфликт «айыпкері» (субъекті) тайталас сыртында қалып қоятын, ал конфликте оған тікелей қатысы жоқ қатысушылар іске қосылатын конфликт түрі.
- Еңбек ұжымы* – бірлескен еңбек қызметі арқылы белгілі бір мақсатқа қол жеткізу үшін (өнім өндіру, ғимаратты жөндеу және т.б.) біріккен адамдардың формалды қауымдастығы.
- Ереуіл* – өздерінің экономикалық, әлеуметтік-саяси және басқа да мүдделерін қорғау мақсатымен жұмысшылар тарапынан ұйымдасқан регламенттелген еңбек қызметіне қатысудан бас тарту немесе ұжым болып жұмысты тоқтату.
- Жалған конфликт* – конфронтация үшін шынайы себеп болмаса да, субъект (субъектілер) жағдайды конфликтті деп қабылдайды.
- Инцидент* – тараптардың конфликтіде тікелей қақтығысты бастауына түрткі болатын формалды себеп.
- Идентификация/Сәйкестендіру* – тұлғаның өзге адаммен, топпен, бейнемен эмоциялық және басқа да өздігінен теңестірілу үдерісі.
- Катарсис* – түрлі эрзац-нысандарға бағыттай отырып, агрессивті импульстерден босату (қуыршақ-қарсыластар, спорттық күрестерге қатысу және т.б.).
- Конфликт генезисі* – конфликттің пайда болу, қалыптасу кезі және алдағы даму үдерісі.
- Көлденең саяси конфликтер* – қалыптасқан режим аясында билік немесе өктем өкілеттік үшін, мысалы, биліктің атқарушы және заң шығарушы салалары арасындағы күрес.
- Конфликт диагностикасы* – негізгі сипаттамаларын анықтау мақсатымен конфликтті зерттеу.

- Консенсус* – мәселені бірлесе шешуге бағытталған әлеуметтік конфликтерді реттеу әдісі.
- Конгруэнттілік* – конфликті жағдайға тұлғаның адекватты эмоционалды реакциясы.
- Конфронтация* – әлеуметтік субъектілер (жеке тұлғалар, топтар, этностар, елдер) арасындағы қарама-қайшы келу (әскери, саяси, әлеуметтік-психологиялық және т.б.).
- Көшбасшы* – өзінің жеке беделінің (формалды емес көшбасшы) немесе иеленген лауазымы (формалды көшбасшы) арқасында басқа да қатысушылардың мінез-құлқына және сана-сезіміне маңызды әсер көрсететін топ мүшесі.
- Көшбасшылық* – жеке өзінің беделіне, көшбасшы тұлғасының мойындалуына негізделген топқа әсер ету әдісі.
- Күштеу* – тар мағынада күштеу адамға физикалық және рухани зақым келтірумен түсіндіріледі; кең мағынада күштеу дегеніміз өзге жеке тұлғалар мен әлеуметтік топтарға қатысты кез келген мәжбүрлеу формаларын білдіреді.
- Конфликті реттеу* – тараптардың тайталас шиеленісін болдырмау, ол конфликт себептерін жоя алмайды.
- Қанағаттанбаушылық* – орын алған жағдайлар, даму үрдістерінің қандай да бір факторлары мен оқиғаларын теріс қабылдау (бағалау).
- Конфликт нысаны* – конфликтін нақты себебі, уәжділігі (мотивация), қозғаушы күші (конфликттің пайда болу себебі).
- Конфликтегі қоршаған орта* физикалық орта (географиялық, климаттық, экологиялық және басқа да факторлардан) және әлеуметтік ортадан (конфликт дамиды белгілі бір әлеуметтік жағдайлардан) тұрады.
- Конфликтік мінез-құлық* – даулы нысанды ұстау, басып алу мақсатымен қарсылас тарапқа бағытталған әрекеттер немесе оппонентті өз мақсаттарынан бас тартуға немесе өзгертуге мәжбүрлеу.
- Конфликт эволюциясы* – конфликттің қарапайымнан барынша күрделі формаға тұрақты түрде, үздіксіз даму үдерісі.
- Қажеттіліктер* – адамның қоғам тобының тіршілік әрекеті мен дамуын қолдау үшін қажетті затқа мұқтаждық; белсенділіктің ішкі түрткісі.
- Конфликт алды жағдаят* – белгілі бір қарама-қайшылықтардан туындаған конфликттің әлеуетті субъектілері арасындағы қарым-қатынастағы әлеуметтік қауырттылықтың өсуі.
- Конфликті шешу* – конфликт тудырған қарама-қайшылықты жою, қарсыластар/ тараптар арасында қалыпты қарым-қатынасты орнату.
- Конфликтегі жеңіс пен жеңіліс символы* – белгілі бір мақсаттарға қол жеткізу (нәтижеде, конфликте тараптардың бірінің жеңісі немесе жеңілісі көпшілікке танылған факторға айналады, мысалы, дұшпан астанасын жаулап алу).
- Кездейсоқ конфликт* – түсінбестіктен немесе жағдайлардың кездейсоқ тоғысуынан туындайтын конфликт.
- Конфликт құрылымы* – біртұтас жүйені құрайтын конфликттің тұрақты элементтерінің жиынтығы.
- Қайта әлеуметтендіру* – жеке тұлғаның немесе әлеуметтік топтың өзге мәдениетке еріксіз (күштеп) бірігуі.

- Қатер/Тәуекел* – іс-әрекеттің аяқталуындағы анық еместіктен және сәтсіздік жағдайындағы мүмкін болған жағымсыз салдардан тұратын жағдаяттық сипаттамасы.
- Құрылымдық күштеу* – адамдардың қажеттіліктері мен мүдделеріне шек қоятын белгілі бір жағдайлар (құрылымдар) жасау (мысалы, қоғамдағы адамды адаммен қанау).
- Маргиналдар* – әлеуметтік жағдайларға бейімделмеген, ынғайланбаған адамдар.
- Мәртебе әлеуметтік* – белгілі бір құқықтар және міндеттермен байланысты қоғамдағы тұлға немесе әлеуметтік топтардың жалпы жағдайы.
- Мәртебелік-рөлдік саясат* – қоғамның саяси құрылымында жеке және топтық мәртебесі мен рөлді арттыру үшін (саяси биліктің лауазымындағы орын үшін) күрес.
- Мүдде* (лат. *interest* – мәні бар, маңызды) – әлеуметтік әрекеттердің шынайы себебі.
- Пікірталас* – даулы мәселені талқылау.
- Потенциалды/әлеуметтік конфликт* – конфликттің туындауы үшін шынайы негіздер, алайда әлі де болса бір немесе екі тарап та қандай да бір себептерге байланысты (мысалы, ақпараттың жетіспеушілігінен) жағдайды конфликті деп мойындаған жоқ.
- Проекция* – субъектінің саналы немесе бейсаналы түрде өзінің жеке пікірлері мен ойларын өзгелерге аудару.
- Орнықтыру* – белгілі бір жағдайға субъектінің дайын болуы, бейімділігі; субъектінің психикасы мен мінез-құлқы көрінісінің белгілі бір бағыттылығы; болашақ оқиғаларды қабылдауға дайындық.
- Орнықтыру конфликті* – ұсынылған конфликте әрекет етуге бейімділігі мен дайындығы. Ол тараптардың мақсаттарын, үміттері мен эмоционалды бағдарын қамтиды.
- Орнықтыру әлеуметтік* – белгілі бір жағдайда әрекет ету дайындығы мен бейімділігі.
- Өшпенділік* – оның қажеттіліктеріне, қызығушылықтарына, құндылықтарына қарама-қайшы келетін құбылысқа бағытталған адамның тұрақты жағымсыз сезімі.
- Ресми түрде мойындалған конфликт* – күрес жүргізудің нормалары мен ережелері келісілген және оны аяқтаудың нақты механизмдері бар конфликт.
- Рөл аралық конфликт* – тұлға тарапынан жүзеге асырылатын түрлі әлеуметтік рөлдердің талаптары арасындағы қарама-қайшылық жағдайы.
- Ранг* – дәреже, шен, разряд, категория. Әлеуметтік конфликтологияда «жоғары» – «төменгі» қағидат бойынша анықталады және конфликт тараптарының бірінің қарсылас тарапқа қатысты иеленген барынша пайдалы позициясын білдіреді.
- Регрессия* (адам психикасында) – жағымсыз қорғаныс механизмі (жағдайдан қашу). Регрессия мәселені шешпейді, жағдай сол қалпында қалады және конфликттің шешім таппаған барлық энергиясы тұлғаның өзін күйзелтуге бағытталады.
- Режимдік (радикалдық) саяси конфликт* – саяси жүйені ауыстыру (сақтау) үшін күрес.

- Ригидтік* (лат. – қатты, берік) – өзгерген жағдайдағы қабылдау мен ұсынуды қайта құрудағы қиындықтар, тәртіпте икемділіктің жоқтығы (психологияда).
- Саяси конфликт* – билік пен өктемшіл қатынас бойынша саяси субъектілердің қақтығысы.
- Саяси мәдениеттердің конфликті* – саяси тәртіптің түрлі әдістерінің, дәстүрлерінің, саяси құндылықтардың, нормалардың және саяси даму мақсаттарының (өмірдің саяси бейнесі) қақтығысы.
- Стереотип* – әлеуметтік нысанның (адам, топтар, құбылыстар, т.б.) салыстырмалы түрде тұрақты және бірыңғайланған бейнесі.
- Стереотипизация* – қандай да бір әлеуметтік топтың сипаттамаларын оған тарту арқылы өзгені қабылдау мен бағалау.
- Стресс* – қиын (қысылтаян) жағдайларда адамда пайда болатын психикалық (эмоциялық) шиеленіс жағдайы. Стресс оң және кері әсер етуі мүмкін. Сонғы жағдайды сипаттау үшін «дистресс» ұғымы жиі қолданылады.
- Талас (спор)* – ортақ мәселе шешімінің ең жақсы нұсқасын табу бойынша келіспеушіліктер.
- Тоқырау* – даму қабілетін жоғалту.
- Толеранттылық* – өзгенің тұрмыс салтына, пікіріне, мінез-құлқына, құндылықтарына және т.б. төзімділік таныту.
- Толеранттылықтың жеке шегі* – психологиялық шиеленістің артуының белгілі бір шегі, одан кейін жеке тұлға конфликтіге түседі немесе тығырыққа тіреледі.
- Тік саяси конфликттер* – конфронтация «билік – қоғам» сызығы бойынша өтеді. Тік саяси конфликттердің екі түрі бар: 1) мәртебелік-рөлдік, оның негізінде жеке және топтық мәртебені арттыру және саяси құрылымдағы рөл үшін күрес жатыр; 2) режимдік конфликттер, олардың мақсаты қалыптасқан саяси құрылымды құлату немесе түбегейлі өзгерту болып табылады.
- Тайталас* – біріне-бірі қарсы бағытталған әрекет.
- Тікелей күштеу* – субъектінің объектіге нұқсан келтіру немесе әрекеттеріне шектеу қою мақсатымен тікелей әсер ету.
- Тұлғааралық қабылдау* – адамды адаммен қабылдау, түсіну мен бағалау келесі механизмдерді қамтиды: 1) идентификация/сәйкестендіру; 2) әлеуметтік-психологиялық рефлексия; 3) эмпатия; 4) стереотипизация.
- Тұлғааралық үйлеспеушілік* – жеке тұлғалардың жеке психологиялық сипаттамалары, психофизикалық реакциялары, қажырлылығы, құндылық бағдарының сәйкес (қарама-қарсы) келуіне негізделген қарым-қатынас пен бірлескен әрекет бойынша серіктестердің өзара қабыл алмауы (жаратпаушылық сезімі).
- Тұлғааралық конфликттер* – сәйкес келмейтін қажеттіліктер, мүдделер, құндылықтар, мақсаттар немесе жеке жаратпаушылық сезімі себебінен олардың өзара қарым-қатынас үдерісінде тұлғалардың тоғысуы.
- Топтық нормалар* – бірлескен топтық қызмет пен қарым-қатынас нәтижесінде қалыптасқан топ мүшелерінің тәртібін реттеу ережелері.
- Ымыра* – тараптардың өзара шегінімдеріне негізделген әлеуметтік конфликттерді реттеу тәсілі.

Формалды емес ұйым – жеке таңдау негізінде спонтанды (кенеттен) түрде туындаған адамдардың қауымдастығы.

Формалдыдан тыс ұйым – формалды ұйымның ұйымдастырушылық міндеттерін алдын ала жазылған тәсілдерден өзгеше шешуге бағытталған байланыстардың, қарым-қатынастың, әрекеттің кенеттен пайда болатын жүйесі.

Фрустрация – мақсатқа қол жеткізу жолында туындаған еңсерілмейтін қиындықтар түрткі болған адамның психикалық жағдайы; сәтсіздіктерді бастан кешіру.

Экстернал – өміріндегі әрбір болған жайтты сыртқы себептерден (тағдыр, жағдай, қоршаған орта) деп түсінетін адам.

Эмпатия – өзге адамның қайғысына ортақтасу (бірге мазасыздану), эмоционалды жағдайын түсіну.

МАЗМҰНЫ

АЛҒЫ СӨЗ	3
1-бөлім. КОНФЛИКТОЛОГИЯНЫҢ	
ЖАЛПЫ МӘСЕЛЕЛЕРІ	6
1. Конфликтер туралы көзқарастарға тарихи шолу	6
2. Конфликт – қоғамдық өмірдің әлеуметтік феномені ретінде.....	20
3. Конфликт түрлері, оның даму сатылары және негізгі қызметтері.....	25
4. Конфликт динамикасы және механизмдері	38
5. Тұлғаишілік конфликтер	45
6. Тұлғааралық конфликтер	54
2-бөлім. ӘРТҮРЛІ ОРТАДАҒЫ КОНФЛИКТЕР ЖӘНЕ	
КОНФЛИКТ ТҮРЛЕРІ.....	65
7. Топ және конфликтер.....	65
8. Қарым-қатынас жүйелері арасындағы конфликтер.....	74
9. Ұйымдағы конфликт	80
10. Әлеуметтік-еңбектік конфликтер.....	95
11. Этносаралық және саяси конфликтер.....	103
3-бөлім. ПЕДАГОГИКАЛЫҚ ҮДЕРІСТЕГІ КОНФЛИКТЕР	
ЖӘНЕ КОНФЛИКТЕРДІ ШЕШУ, АЛДЫН АЛУ,	
ЗЕРТТЕУ МӘСЕЛЕЛЕРІ	117
12. Әлеуметтік-педагогикалық үдерістегі конфликттер.....	117
13. Жоғары білім беру жүйесіндегі конфликтер	128
14. Конфликттегі зорлық-зомбылықтың алдын алу және зерттеу	134
15. Конфликтердің алдын алудағы қиындықтар және олардың алдын алу тәсілдері	144
Семинар сабақтарына арналған әдістемелік нұсқаулық.....	152
СӨЖ бойынша әдістемелік нұсқаулық.....	162
СӨЖ-ге ұсынылатын әдебиеттер	165
Емтихан сұрақтары.....	168
Әдебиеттер.....	171
Глоссарий.....	173

Оқу басылымы

Құдайбергенова Әлия Мәлікқызы

**БІЛІМ БЕРУ АЙМАҒЫНДАҒЫ
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Редакторы *К. Сәбит*
Компьютерде беттеген және
мұқабасын безендірген *Қ.С. Өмірбекова*

ИБ №8245

Басуға 13.05.2015 жылы қол қойылды. Пішімі 60x84 ¹/₁₆.
Көлемі 11,25 б.т. Офсетті қағаз. Сандық басылыс. Тапсырыс №1075.

Таралымы 230 дана. Бағасы келісімді.

Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университетінің
«Қазақ университеті» баспа үйі.

050040, Алматы қаласы, әл-Фараби даңғылы, 71.

«Қазақ университеті» баспа үйі баспаханасында басылды