**КОНФЛИКТ ЖӘНЕ ОНЫҢ ТҮРЛЕРІ**

Конфликт – «(лат.тіл. conflictus- қақтығыс) – күрделі қайшылықтардың пайда болуы, қарама-қарсы қызығушылықтардың қақтығыстары, күшті эмоциялық күйлермен байланысты әр түрлі мәселерге бойынша өзара түсіністіктің болмауы.» [1]

«Кез-келген конфликтінің астарында қандай да бір мәселеге байланысты қарама-қарсы  позициялардан, мақсаттардан тұратын ситуация жатады. Яғни конфликтілі ситуация конфликт субъектілері мен объектілердің міндетті түрде бар болуын талап етеді. Дегенмен де конфликт ары қарай даму үшін инцидент болу керек. Егер қарама-қарсы жақ тура солай жауап қайтарса, онда конфликт болашақта тікелей және жанама, деструктивті және структивті болып дамуы мүмкін.» [ 2]

«Конфликті анықтамасының бір варианты оның философиялық мағынасына негізделген, осыған сәйкес ол «қарама-қайшылықтардың асқынуының шарықтау шегі» деп сипатталады. Онда әлеуметтік конфликт «қызығушылықтарының, мақсаттарының, даму тенденцияларының  қарама-қайшылықтарына немесе арасындағы айырмашылықтарына байланысты әр түрлі әлеуметтік бірліктердің – кластар, ұлттар, мемлекеттер, әлеуметтік топтар мен әлеуметтік институттардың қақтығыстарынан көрініс беретін әлеуметтік қайшылықтардың асқынуының шарықтау шегі». Әлеуметтік конфликті мәселесіне байланысты фундаментальді отандық монографияның авторы А.Г.Здравомыслов «конфликт – қоғамдағы адамдардың өзара әрекеттерінің маңызды жағы, әлеуметтік тұрмыстың клеткасы», - деп жазған. Бұл әлеуметтік іс-әрекеттің потенциалды және актуалды субъектілерінің арасындағы қатынастардың формасы, қарама-қайшы құндылықтар және нормалар, қызығушылықтар мен қажеттіліктерге негізделген мотивация. Осы пікірден келесідей сұрақ туындайды: бұл қарама –қайшылық объективті ме, немесе қатысушы жақтардың бағалауларынан туындаған субъективті болып табылады ма? Әлеуметтік конфликтіні зерттеуші, танымал, батыстық Р.Дарендорф оған «объективті («латентті») немесе субъективті («айқын») қарама-қайшылықтар арқылы сипаттауға болатын элементтер арасындаға кез келген қатынас» деген анықтама береді. Яғни, қарама-қайшылықтардың объективті-субъективтілігі, саналы-санасыздығы маңызды емес, дегенмен де «кез келген қатынас» деген түсініксіздеу.»[ 3]

«Психологиялық сөздік» конфликтіні «өткір эмоциялық уайымдармен байланысты, қиындықпен шешілетін қарама-қайшылық» деп анықтайды. Оның тұлғаішілік, тұлғааралық және топаралық конфликтілер сияқты формалары бар. Психологиялық конфликтілерді анықтау ары қарай да біздің зейініміздің пәні болмақ, дегенмен де жоғарыда келтірілген пікірлер конфликтінің мазмұны туралы мәселеге жауап бермейді, керісінше, жаңа сұрақтар тудырады: «қиындықпен шешілетін» немесе «өткір уайымдар» дегендер нені білдіреді?» [4]

Қарама-қайшылықтарды шешудің өткір жолдары. Егер қарсы әрекеттер болып, негативті сезімдер болмаса, немесе керісінше негативті эмоциялар болып, қарсы әрекеттер болмаса, онда мұндай ситуациялар конфликтінің аллды болып саналады.

«Кез келген конфликті құндылықтардың, мақсаттар мен мотивтердің қайшылықтарын көрсетеді. «Конфликтология» ұғымымен «конфликтолог» ұғымы тығыз байланысты. Конфликтілерді конфликтологтар басқарады.

Б.И.Хасанның айтуынша, мәдени-тарихи психологияның дәстүрінде конфликт маңызды орын алғанмен де зертеу пәні болып табылмайды. Осы терминнің мәдени-тарихи концепцияда пайдаланылуына байланысты үш негізді бөлуге болады.

Конфликт диагностикалық және қалыптастырушы тәсіл ретінде – конструктивті және продуктивті қызметті педагогикалық және психологиялық құрылым ретінде қарастырады. Сонымен қатар конфликтінің оқуда жетістікке жетудегі қажеттігін көрсетеді.

Конфликт диагностикалық ситуация ретінде – осы контексте ол ерекшеліктер мен заңдылықтарды анықтауда психологияда қолданылатын термин ретінде емес, белгілі бір жетістіктерді тіркеп отыруға мүмкіндік беретін термин ретінде қолданылады.

 Конфликт үйрету - оқыту ситуацияларының негізі ретінде – мұның позитивті мәні бала үшін оның өзінің мүмкіндіктерін ашып беруінде. Мінез-құлықтың қалыптасқан формасы «қажеттіліктер және мотивтер-нақты объект» байланысына сәйкестігін жоғалтқан кезде балаларда конфликт пайда болады» [5]

«Конфликт бір жағынан, жасқа байланысты қайшылықтар ретінде (Л.С.Выготский) көрсетілсе, екіншіден- үйренудегі шынайы қайшылықтар ретінде (Л.С.Выготский, Д.Б.Эльконин) көрінеді. Екі қайшылықтар да бала мінез-құлқының табиғи және мәдени формаларының қосындысындағы қозғаушы күш ретінде қарастырылады.» [6]

 «Конфликтолог – конфликтіде делдалдық жұмысшеберлігін меңгерген, конфликтілі ситуацияны конструктивті басқара алатын шебер» [7]

«Конфликтінің түрлері**.** Авторлар конфликтінің негізгі үш түрін анықтауды ұсынады: тұлғаішілік, әлеуметтік және зооконфликтілер. Әлеуметтік конфликтілердің негізгі түрлеріне:тұлғааралық конфликтілерді, кіші, орта және үлкен әлеуметтік топтар арасындағы конфликтілерді,мемлекет арасындағы ұлтаралық конфликтілерді жатқызады.»[8]

Конфликтіні шешуге қабілеттілік диаграммасы

Көк түс: конфликтіге қабілеттілік. Жасыл түс: конфликтіні шешуге ұмтылуға қабілеттілік.

«Когнитивті сфера**:**«Мен бейнесінің» қайшылығы; өзін-өзі бағалаудың төмендеуі; өз күйін психологиялық дағдарыс, шешім қабылдаудың кідірісі ретінде ұғыну; құндылықты таңдау мәселесінің болуын субьективті мойындау, субьект бұрынырақ басшылыққа алған мотивтер мен принциптердің шынайылығына күмәндану.

Эмоционалдық 2 сфера**:**психоэмоционалдық күштену; бірқатар маңызды жағымсыз сезімдер.

Мінез-құлықтық сфера: іс-әрекеттің сапасы мен қарқындылығының төмендеуі; іс-әрекеттің төмендеуі; қарым-қатынастың жағымсыз эмоционалдық фоны.

Интеграциялық көрсеткіштер**:** бейімделудің қалыпты механизмінің бұзылуы; психологиялық стрестің күшеюі.»[9]

«Теориялық концепциялардың  көпшілігінде   тұлғаішілік   конфликтілердің  бір немесе  бірнеше  түрлері  келтірілген. Психоанализде тұлғаның   қажеттіліктері  арасындағы, сондай – ақ  қажеттіліктер мен  әлеуметтік  нормалар  арасындағы,  конфликтілер  басты  орын  алады. Интеракционизмде рөлдік  конфликтілер талдауға  түседі. Алайда  шынайы  өмірде  көптеген  басқа  тұлғаішілік  конфликтілер  кездеседі. Олардың  бірыңғай типологиясын құру үшін бір негіз қажет, соған сәйкес әр түрлі ішкі конфликтлерді жүйеге біріктіруге болады. Тұлғаның құндылық-мотивациялық сферасы осындай негіз болып табылады. Адам психикасының осы маңызды сферасымен оның ішкі конфликтіге байланысты, өйткені дәл осы тұлғаның қоршаған дүниемен әр түрлі байланыстары мен қатынастарын көрсетеді

Осыған сүйене отырып, тұлғаның конфликтіге түсетін ішкі дүниесінің негізгі құрылымдары мыналар болып табылады деп айтуға болады

А. Әр түрлі деңгейдегі тұлға ұмтылыстарын көрсететін (қажеттіліктер, қызығушылықтар, мүдделер, тілектер, құштарлықтар және т.б.) мотивтер**.** Олар «қалаймын» («Мен қалаймын») ұғымынан байқалуы мүмкін.

Б. Қоғамдық нормаларды көрсететін және соның арқасында міндет эталоны ретінде болатын құндылықар.Біз бұл жерде тұлғалық құндылықтарды, яғни ол қабылдаған, сондай-ақ, тұлға қабылдамайтын, бірақ олардың қөоғамдық немесе басқа маңыздылығына қарай тұлға  оларды орындауға міндетті мәжбүр болатын құндылықтарды айтып отырмыз. Сондықтан олар «қажет» («Мен тиіспін») ретінде белгіленеді.

В. Өзін өзі үшін өзіндік құндылық тұлғаның мүмкіндіктерін, сапаларын және басқа адамдар арасынан алатын орнын бағалау ретінде анықталатын өзін-өзі бағалау**.**  Тұлғаның талаптану деңгейлерінің көрінуі сияқты, өзін-өзі бағалау белсенділіктің, мінез-құлықтың өзінше бір түрткісі болады. «Істей аламын» немесе «істей алмаймын» («Я есть») ретінде көрінеді.»[ 10]

Тұлғаның ішкі жан дүниесінің қандай жақтары ішкі конфликтіге түсетіндігіне байланысты тұлғаішілік конфликтінің алты негізгі түрлерін бөліп көрсетеді.

1. «Мотивациялық конфликт**.**Тұлғаішілік  конфликтінің  жиі зерттелетін, оның ішінде  психоаналитикалық  бағытта  көп зерттелетін   түрлерінің  бірі. Санасыз ұмтылыстар (Фрейд, 1903) арасындағы,  меңгеруге және кауіпсіздікке  деген  ұмтылыстар  арасындағы (Хорни, 1943), екі жағымды тенденциялар – «Буриданова осла» классикалық диллемасы (Левин, 1939), немесе әр түрлі мотивтердің қақтығысуы ретіндегі (Кузьмин, Семенов, 1987) конфликтілерді бөліп көрсетеді.»[11]

2. «Адамгершілікті конфликт**.**Этикалық ілімдерде оны көбінесе моральдық конфликтдеп атайды. (Бакистановский, 1972; 1983; Арницане, 1978; Федоркина, 1970). Ол әлеуметтік сферадағы немесе жеке индивидтің санасындағы адамгершілікті қайшылықтардың негізінде пайда болатын және айқын адамгершілікті компоненті бар бір-біріне қарсы жақтардың, пікірлердің, бағалаулардың, құндылық бағдарлардың қайшы келуімен және қарама-қарсы әрекеттесулерімен сипатталатын конфликт ретінде қарастырылды.»[12]

Тұлғаішілік конфликтілердің негізгі түрлері:

1. «Жүзеге аспаған тілектер конфликтісінемесе кемшілікті сезіну комплексінің конфликтісі (Юрлов, 1995). Бұл  тілектер мен  оларды  қанағаттандыруды  бөгейтін шындық (ақиқат)  арасындағы  конфликт. Кейде оны «олар сияқты болғым  келеді» (референттік топ) мен  оны  іске  асырудың   мүмкін еместігі   арасындағы  конфликт  ретінде  түсіндіреді.(Захарова, 1982) Конфликт тек  шындық  тілектерді   жүзеге  асыруды  блакирует  ғана  емес, сондай – ақ,  адамның  оны  жүзеге асыруға  физикалық  мүмкіндігінің   жоқтығының  нәтижесінде  де  пайда  болуы  мүмкін. Бұл  өзінің  сыртқы  келбетіне, физикалық  мәліметтерімен  қабілеттеріне    қанағаттанбаушылыққа  байланысты пайда  болатын  конфликтілер. Аталмыш   түрге  сексуалдық патология  негізінде  жатқан тұлғаішілік   конфликтілер де жатады. (Кратохвил, 1991; Свядощ, 1991; Харитонов, 1996)» [13]

2. «Рөлдік конфликт   бір уақытта  бірнеше  рөлдерді  іске   асырудаң  мүмкін  еместігімен  байланысты, (рөларалық тұлғаішілік конфликт) сондай-ақ, тұлғаның   бір   рөлді  атқаруға  қойылатын  талаптарды  әр  түрліше  түсінуімен  байланысты (ішкірөлдік- конфликт)  сезімдерден  айқындалады. Бұл түрге  екі  құндылық, стратегиялар  немесе  өмірдің  мәні  арасындағы тұлғаішілік  конфликтілер жатады.» [14]

3. «Адаптациялық  конфликт  кең  мағынада,  яғни  субьект  пен  қоршаған  орта  арасындағы  тепе- теңдіктің  бұзылуы негізінде пайда болатын қайшылық  ретінде, ал тар  мағынада  - әлеуметтік  немесе  кәсіби  бейімделу процесінің  бұзылуы кезінде  пайда  болатын  қайшылық  ретінде  түсініледі. Бұл шындық  талаптарымен  адамның  мүмкіндіктері (кәсіби, физикалық, психологиялық) арасындағы  конфликт (Сенокосов, 1989). Тұлға  мүмкіндіктерінің  орта  немесе  іс- әрекет  талаптарына  сәйкес  келмеуі  уақытша  даяр  болмау   ретінде, сондай-ақ , қойылған  талаптарды  орындауға  қабілетсіздік  ретінде қарастырылуы  мүмкін.»[15]

4. «Адекватты емес өзін - өзі бағалау конфликтісі. Тұлғаның  өзін-өзі  бағалау  адекваттылығы  оның  сыншылдығына, өзіне талап  қоюшылығына, табыстар мен  сәтсіздіктерге деген  қатынастарына  тәуелді. Талаптанулар  мен  өз  мүмкіндіктерін  бағалау  арасындағы айырмашылықтар адамда  жоғары мазасыздану, эмоционалдық  олқылықтардың  және т.б. пайда  болуына  әкеп  соқтырады (Петровский, Ярошевский, 1990). Адекватты  емес  өзін-өзі  бағалау  конфликтілерінің   ішінен   тым  жоғары  өзін-өзі  бағалау  мен  өз  мүмкіндіктерін  шынайы  бағалау  ұмтылыстарының   арасындағы  (Юферова, 1975), өзін-өзі  бағалаудың  төмендігі  мен  адамның  обьективті жетістіктерін  ұғыну  арасындағы, сондай-ақ бір жағынан, максималды  табысқа  жету  үшін  талаптануды  көтеруге, ал екінші  жағынан, сәтсіздіктерге  ұрынбау  үшін  талаптануды  төмендетуге  ұмтылыстың  арасындағы (Хекхаузен, 1986). Конфликтілерді  бөліп  көрсетеді.»[16]

5. «Тұлғаішілік  конфликтілер  қоршаған  орта, оның ішінде  әлеуметтік орта тұлғасына  ықпалын тигізбей  пайда болмайтындығы  баршаға мәлім. «Таза», тек қана ішкі әрекеттер себебіне  байланысты  пайда  болатын  тұлғаішілік конфликтілер жоқ.»[17]

 Конфликт  негізінде  жатқан  қайшылықтардың   табиғатына  сүйене  отырып,  оларды екі  топқа  бөлуге  болады:

 1. «Адамға қатысты  сыртқы  обьективті  қайшылықтардың  ішкі  әлемге  өту  нәтижесі ретінде  пайда  болатын  тұлғаішілік  конфликтілер  (мотивациялық, адаптациялық, конфликтілер және т.б.)

 2. Тұлғаның  қоршаған  ортаға  қатынасын көрсететін, ішкі  жан – дүниесінің (ішкі әлемінің)  қайшылықтарынан  пайда  болатын  тұлғаішілік   конфликтілер (мотивациялық  конфликтілер, адекватты  емес  өзін-өзі   бағалау  конфликтісі). Е.Донченко  мен  Т.Титаренко (1989) психологиялық  қайшылықтар   дамуының  үш деңгейін  бөліп  көрсетеді:

- тұлғаның  ішкі  жан дүниесінің  психологиялық  тепе- теңдігі;

- тепе- теңдіктің  бұзылуы, іс әрекеттің  негізгі  түрлерінің  шиелінісуі, қиындауы, психологиялық  дискомфортты  жұмысқа проекциялау, қоршағандармен  қарым-қатынас (тұлғаішілік  конфликт);

- жоспар мен   бағдарламаларды  жүзеге  асырудың  мүмкін  болмауы, «өмірдің үзілуі», қайшылық (өмірлік  дағдарыс) жойылмайынша, өз өмірлік  функцияларын  атқарудың  мүмкін  еместігі.

Осы  деңгейлердің  әрбіреуінде  қайшылықтарды  шешу  мүмкін  болады. Бұл мүмкіндік адамның  қалыпты  өмір  сүруіне  не  қажеттігіне, оның  қандай мұқтаждықтарына  орындалмау қаупі төніп  тұрғандығына байланысты  былай болуы да мүмкін; яғни адам  бүкіл өмірін  қарапайым  қажеттіліктерді қанағаттандыруға  арнай отырып, ішіп-жедік, енді ұйықтауға  болады: ұйықтадық, енді ішіп-жеуге  болады  сызбасы  бойынша өмір сүре  отырып  тұлғаішілік- конфликтіге дейін  жетпейді. Бірақ  көбінесе  қайшылық  ары қарай  дамиды, ішкі конфликтіге ұласады.» [18]

«Тұлғаішілік конфликтілердің  салдарлары**.** Тұлғаішілік  конфликтінің   жағымды  және жағымсыз  салдарлары бар. Тұлғаішілік  конфликтілер  конструктивті (продуктивті,  оптимальді) және  деструктивті (адамның  тұлғалық  құрылымдарын  бұзушы).

Конструктивті болып дау-дамайға түсушілердің  максимальды  дамуымен және  оны шешуге  максимальды  тұлғалық  шығындардың жұмсалуымен  сипатталатын  конфликт  табылады. Конструктивті  түрде  жеңуге болатын  тұлғаішілік  конфликт  тұлғалық  дамуды үйлестіру  механизмдердерінің  бірі болып  табылады.

Бала дамуының  ерте кезеңдерін талдай  отырып,  В.М.Афонькова (1974), Л.И.Божович (1981)  ішкі  конфликтілердің  психикалық  өмірді  қиындататын  оның  қызмет көрсетудің  жаңа  деңгейлеріне  өтуіне  мүмкіндік  беретіндігін  атап  көрсетеді.

Қолайлы тұлғаішілік  конфликт моральдық  дамудың  негізгі  ретінде қарастырылады. Индивид ішкі тұлғалық   қайшылықтар  мен  конфликтілерді  шешу  негізінде  өзін тұлға ретінде ұғынады (Столин, 1983). Позитивті  түрде  шешілген  конфликтілер  мінезді, мінез-құлықтың  тұрақтылығын,  кездей –соқ  жағдайларға  тәуелсіздікті  шыңдайды, тұлғаның  тұрақты  бағыттылығының  қалыптасуына  мүмкіндік  береді. (В.С.Мерлин « психологиялық  конфликтілер  мінез-құлықтың  жаңа қырларын  қалыптастыруда  және  тұлғаны  түпкілікті  өзгертуде  маңызды  рөл  атқарады (1964) деп санады.

Тұлғаішілік  конфликт  өз  кезегінде  тұлғаның  өзін-өзі тануы  мен  өзін-өзі дамытуына көмектесетін  адекватты  өзін-өзі  бағалаудың  қалыптасуына  мүмкіндік  береді.

Деструктивтіболып  өмірлік   дағдарыстарға ұласатын  немесе  невротикалық  реакциялардың  дамуына  әкелетін  тұлғаның ажырауын күшейтетін  тұлғаішілік  конфликтілер  табылады. Ұзаққа  созылған  тұлғаішілік  конфликт  іс-әрекеттің  нәтижелігіне  қауіп  төндіреді (Куценко, 1990). Орыс философы А.Бердяевтің ойынша,  «рефлексияшылдар мен сенімсіздер бұл өмірде белсенділік таныта алмайды, ол жауынгер де бола алмайды,- ол өзін әлсіздендіретін ажырауға толығымен берілген, ол өмірге ықпал ететін белсенді, шығармашылық күшке сенімсіз...Рефлексия, ажырау, сенімсіздік қажеттіліктер өмірінің көпжақтылығына бейімделу деген сөз. Сенімсіздік күйі тәуелділік» «[19]

«Ұзаққа  созылатын  ішкі  конфликтілер   тұлғаның  дамуын  тежеуі мүмкін. Л.И.Божович, «... үнемі  ішкі  конфликтілерге  топ  болатын  адам  мінез- құлықтың  тұрақсыздығымен,  сенімсіздікпен,  сапалы  түрде  қабылдаған   мақсаттарға  жетуге  қабілетсіздікпен  ерекшелінеді, яғни, ол  адамда  психологиялық  түрде  кемеліне  келген  тұлғаның   сипаттамасына  кіретін  ерекшеліктер  болмайды.»» [20]

Жиі  болатын  тұлғаішілік  конфликтілер  адамның  өз  күштеріне   сенімділігін  жоғалтуға,  кемшілікті  сезінудің  тұрақты  комплексінің  қалыптасуына,  ал  кейде- өмірдің   мағынасын  жоғалтуға  әкеп  соқтыруы  мүмкін.

Шиелініскен  тұлғаішілік  конфликтілер, әдеттегідей,  жанұядағы,  жұмыстағы  тұлғааралық  қатынастардың  деструкциясына  душар  етеді. Олар  тым жоғары агрессивтіліктің,  мазасызданудың,  қарым-қатынастағы  ашушандылықтың  себебі  болуы  мүмкін.

Тұлғаішілік  конфликтінің  невротикалық  конфликтіге  ұласуы проблемасына  ерекше  тоқталу қажет. Конфликтіге  тән уайымдар тұлға  қатынастарының  жүйесінен  басты  орын алған  жағдайда, аурулардың  көзі  болады. Адам   конфликтіні  патогенді  күштену  жойылатындай  және  қалыптасқан   жағдайдан шығудың  рационалды  жолы  табылатындай  етіп  өзгерте алмайды. Мұндай  конфликт  адам  өмірінде  жетекші  орын   алады, оған  шешілмейтіндей  болып  көрінеді және ұзаққа  созыла  отырып,  қайшылықтарды  шиеленістіретін, тұрақсыздық пен   әсерленгіштікті   жоғарылатын, уайымдарды  тереңдететін  және  бірдемені  күйзеле  бастан  кешіретін,  өнімділік пен  өзін-өзі  басқаруды  төмендететін  аффективті  күштенуді  туғызады.

«Әлеуметтік конфликт. Әлеуметтік конфликт дегеніміз **–**  әлеуметтік өзараәрекеттесу процесінде пайда болатын, конфликт субьектілерінің қарама-қарсы әлеуметтерімен сипатталатын және олардың бір-біріне қатысты бастан өткеретін жағымсыз  эмоцияларға ұштасатын мәнді қарама-қайшылықтарды  шешудің анағұрлым шиелініскен тәсілі.Егер конфликт субьектілері қарама-қарсыәрекет  жасап, бірақ бұл кезде  бір-біріне  жағымсыз эмоцияда болмаса , немесе  керісінше жағымсыз эмоцияны бастан кешіріп, бірақ оларды сырттай көрсетпесе, бір-біріне қарсы әрекет етпесе, онда мұндай ситуациялар конфликт алдындағы болып табылады.(передконфликтными).

Әлеуметтік конфликтінің анықтамасынан байқағанымыздай, конфликтологияда осы құбылыстың психологиялық құрамдарына үлкен рөл беріледі. Бұл конфликтологияның ерекше саласы-конфликт психологиясын бөліп көрсету қажеттігін дәлелдейді.Оның зерттеу обьектісі тұтас конфликт, ал пәні- олардың пайда болу даму және конструктивті аяқталуының психологиялық заңдылықтары мен механизмдері болып табылады

«Конфликт  психологиясын қарастырылатын феноменнің үш түрі қызықтырады: тұлғаішілік конфликтілер , әлеуметтік конфликтілер және зооконфликтілер.»[21]

«Конфликт психологияның орталық обьектісі - әлеуметтік конфликтілер ал олардың ядросы – тұлғааралық конфликтілер болып табылады. Басқа әлеуметтік конфликтілермен салыстырғанда аса күрделі емес болып табылытын тұлғааралық конфликтілерді зерттеу конфликтілі өзара әрекеттесудің негізгі себептерін ашуы мүмкін.Психикада болып жатқан  және адамның конфликтілі мінез-құлқын анықтайтын процестерді зерттемей әлеуметтік конфликтілердің мотивтерін ұғыну (қиындық туғызады) ауыр болады.»[22]

«Отандық психологияда әр түрлі конфликтіні зерттеуде белгілі бір теңсіздік қалыптасты.Еңбектердің 83 %-ке жуығы тұлғааралық конфликтілерді зерттеу болып келеді.Ішкітұлғалақ конфликтілерге 8%-ке жуық публикациялар арналған. Шағын , орта және үлкен топтар арасындағы конфликтілердің, халықаралық конфликтілердің психологиялық сипаттамасы 3-4% еңбекте келтірілген. Сондай-ақ ресей психологтары адамзаттың әр түрлі іс-әрекет түрлеріндегі және қатынастар сфераларындағы конфликтілерді зерттейді:

- әлеуметтік конфликтінің түрі; обьектісі, еңбек қатынастары мен оларды қамтамасыз ету шарттары болып табылатын

- еңбек конфликтілері   ( Н.В.Гришина, Т.М.Данькова , С.И.Ерина, А.А. Ершов, А.Г. Ковалев және т.б.)

- ғылыми-зерттеу ұжымдарындағы конфликтілері (А.Г. Аллахвердян, В.И. Антонюк,В.В.Бойко,М.А.Иванов, Г.А.Моченов)

- құқық қорғау органдары қызметіндегі конфликтілер (Б.Ф.Водолазский, В.В.Волков, М.Л.Гутерман, Л.Я.Драпкин, Е.В.Евменова)

- әскери ұжымдардағы конфликтілер (А.Я.Анцупов, Е.Г.Баранов, В.П. Галицкий, М.П.Крапивин, Ю.А.Канатаев, И.А.Ламанов, Ю.И.Мягков, В.В. Синеок, Н.Ф. Феденко, А.И. Шипилов)

- спорттағы конфликтілер (Г.Д.Бабушкин, А.С.Горбатенко, Н.В. Крогиус, В.Н. Петровский, Е.И. Рогов және т.б.)

- сотталғандар арасындағы конфликтілер (А.Д.Глоточкин, А.В. Дулов, В.Ф. Пирожков, А.Н.Сухов)

- педагогикалық іс-әрекеттегі конфликтілер (Б.С.Алишев, И.М.Вереникина, Э.И.Киршбаум, М.М.Рыбакова, Л.В.Симонова және т.б.)

- жанұя –некелік қатынастардағы конфликтілер (В.Владин, Д.Капустин, Г.А. Навайтис, А.И.Тащева, А.И.Ушатиков, С.Г.Шуман және т.б.)

Конфликтілер тұлға әлеуметтенуінің әр түрлі кезеңдерінде зерттеледі :

- Мектепкке дейінгі шақта (Б.П.Жизневский, Я.Л.Коломинский, А.А.Рояк, Т.И.Юфеорва және т.б.)

- мектеп жасында (В.М.Афонькова, Н.В.Жутикова, Л.С.Славина, М.М.Хвиль, Б.А.Шульгина, С.Г.Якобсон және т.б.)

- жасөспірімдік кезеңде (Т.В.Драгунова, И.А.Ламанов,Е.В.Первышева, С.Н.Хоружий және т.б.)

- жас студенттер топтарында (В.М.Басова, В.В.Новиков, А.И.Шкиль және т.б.)»[23]

Топаралық конфликт.

«Соңғы  онжылдықта топаралық  конфликтілер  біздің  қоғамдық өмірдің  күнделікті  құбылысына айналды. Көп жағдайда топаралық  конфликтіліктің  жандануының  арқасында Ресейде конфликтология  жылдам  дами  бастады. Әр түрлі субьектілер бәсекелестікке түсті: шағын және  үлкен еңбек  ұжымдары, этникалық  топтар мен басқа да ірі бірлестіктер: әлеуметтік топтар  мен таптар, діни бірлестіктер, партиялар мен  бұқаралық қозғалыстар. Осындай  конфликтілердің  әртүрлігіне  қарамастан, олар әдетте  пайда болу мен дамудың  бірыңғай  механизімдеріне ие.

Топаралық конфликтілер мен өшпенділіктердің пайда  болу механизмдерін зерттеуге  психологтар үлкен үлес қосты. Әр түрлі психологиялық  мектептердің (психоаналитикалық, необихевиористік, когнитивті, іс-әрекеттік) өкілдері топаралық  конфликт  механазмдерінің  бірін оған үлкен мән  бере  отырып дәлелдеді. Сондықтан топаралық конфликтілердің  пайда болу  механизмдерін қарастыру кезінде келесі жағдайларды  ескеру  қажет.

1. Әр түрлі топаралық конфликтілерде олардың пайда болуының қандай да  бір механизімі үстем болуы мүмкін (Агеев, 1990).
2. Топаралық механизмдер тұлғааралық өзараәрекеттесудің психологиялық  механизмдер-іне қарағанда  анағұрлым кертартпа.

Топаралық конфликтілердің пайда болуының  негізгі механизмдерінің ішінен топаралық  өшпенділік; мүдделердің обьективті конфликтісі; топішіндегі фаворитизм сияқтыларды бөліп көрсетеді.

Топаралық өшпенділік. Тұңғыш рет Г.Лебон (1896) мен У.Мак-Дугаллдың (1916) еңбектеріне сүйене  отырып  З.Фрейд (1925, 1930) сипаттады. З.Фрейд топтық кез-келген өзара әрекеттесуінде топаралық өшпенділіктің универсалдылығы фактісін постулаттады. Ол осы өшпенділікті топтың  топтың  топталып, нығаюын қолданудың  басты құралы ретінде  түсіндіре отырып, оның функциясын анықтады. З.Фрейд «өзгелерге» деген дұшпандықтың қалыптасу көздерін анықтаған.

Аталмыш  механизм өз дамуының  жалғасын Д.Доллард (1939), Н.Миллер (1941) және Л.Берковитцтің еңбектерінен тапты. Мысалы, Л.Берковицтің адамның агрессияның барлық «басқаларға», оған бұрынғы кезде, «әлеуметтік үйрену» процесінде  фрустрациялаушы әсер тигізгендерге ұқсайтындарға тасымалдануынан құтыла алмайтындығын  дәлелдеді (1972). Бұл  жерде  топаралық агрессиядан  қашып құтыла алмаушылық  қайтадан  постулатталады.

«Фрустрация- агрессия» теориясын  ұстанушылар  адам фрустрациялаушы әсерді тікелей бастан кешірмей, тек оның пассивті  куәгері болып табылған жағдайда агрессияның  пайда болу мүмкіндігін  көрсетті.»[24]

«Мүдделердің обьективті  конфликтісі. Аталмыш механизм  Д.Кэмпбелл  жасаған топтық конфликтінің  реалистік теориясында  анағұрлым  толық  сипатталған (1979). Бұл теорияның  негізін төмендегі жағдайлар  құрайды.

1. Әр түрлі топтар  мүдделерінің  конфликтісі  топаралық  конфликтіні  туғызуы мүмкін.
2. Мүдделердің  конфликтісі, сондай-ақ  бұрынырақ орын алған  топаралық  конфликт  топтың  жекелеген  мүшелерінің  басқа  топ  тарапынан  болатын қауіп  -қатерді қабылдауына себепші болады.
3. Қауіп-қатер  топтың жекелеген мүшелерінің  қауіп-қатер көзіне  өшпенділігін  оятуға себепші болады.
4. Қауіп-қатер  топ ішіндегі  ынтымақтастыққа  себепші болады.
5. Қауіп-қатер  индивидтің  өзіндік  топ  құрамында  болушылығын анағұрлым  толық  ұғынуға  себепші болады.
6. Қауіп-қатер топтық  шекаралардың  өткізбеушілігін,  жасырындылығын  арттырады.
7. Қауіп-қатер  индивидтердің  топтық  нормалардан  ауытқуын  азайтады.
8. Қауіп-қатер  жазалау  шараларын  және  өз тобына  берілушілікті бұзғандардың шеттетілу      дәрежесін арттырады.
9. Қауіп-қатер  топтық нормалардан  ауытқыған  топ  мүшелерін  жазалау  қажеттілігіне  әкеледі (шынайы  қауіп-қатер  догматизм  мен  этноцентризмді  арттырады).
10. Топ  мүшелерінің  сыртқы  топ тарапынан  болатын қауіп-қатерді қате  қабылдауы  топ ішіндегі  ынтымақтастықтың  жоғары  болуына  және сыртқы  топқа  қатысты  өшпенділікке  себепші  болады».[25]

«Топ ішіндегі фаворитизм. Бірқатар мамандар (К.Фергюссон, Х.Келли, 1964, Д.Рабби, М.Горвитц, 1969)  топаралық  конфликтілікті мүдделердің  обьективті конфликтісінсіз  де, тек қана  белгілі  бір таным процестері  арқылы  да байқауға  болатындығын көрсетті. Аталмыш феномен «топ ішіндегі фаворитизм» деген  атауға ие болды. Оның  мәні  жеке топ  мүшелерінің  басқа топ  мүшелерінең  қарсы  әсеріне  жағдай  туғызу  тенденцияларымен  сипатталады. Ол сырттай  бақыланатын  мінез-құлық ретінде, сондай-ақ, өзінің және басқа топ мүшелеріне қатысты  пікірлердің,  пайымдаулардың,  бағалаулардың  қалыптасуынан да  көрінуі  мүмкін. Бұл эффектілер қандай да бір критерийлер бойынша «өз жақындары» ретінде  бағаланатын, және  аталмыш критерийлер  бойынша «бөтен» ретінде  бағаланатын  адамдар  арасындағы  «демаркациялық  шекараны» анықтай  отырып, әр әлеуметтік өзараәрекеттесудің  әр түрлі  деңгейлеріндегі  әр түрлі  ситуацияларда әрекет  етуі мүмкін (В.Агеев, 1990).

Аталмыш механизм психологиялық болып табылады. Алайда      топтар- таптық, этникалық, аймақтық, жастық және т.б. – арасындағы терең обьективті қайшылықтар  фонында топ ішіндегі фаворитизмнің жоғары дәрежесі деструктивті әлеуметтік  салдарларға ұшыратады. Топтар арасындағы конфликтілер топ ішіндегі фаворритизм мен  топаралық  өшпенділікті күшейтеді.»[26]

«Ұлтаралық конфликт. Ұлтаралық конфликтілер әр түрлі этностар өкілдерінің арасында болады. Олардың себептері өте көп. Конфликтінің пайда болуы үшін үш фактор керек. Біріншісі ұлттық сана сезім деңгейімен байланысты. ол адекватты, төмен, жоғары болуы мүмкін. Екінші фактор – ұлттық тұрмыстың барлық жақтарына қысым келтіретін мәселелердің «критикалық» мөлшері. Үшінші фактор – жоғарыдағы екі факторды қолданатын политикалық күштер.

Ұлтаралық конфликтілерді түсіну үшін олардың факторларын қарастыру керек: этнопсихологиялық, әлеуметтік-экономикалық, саяси, әлеуметтік-мәдени.

Этнопсихологиялық фактор – материалдық және рухани мәдениеттің әдеттегі өмір салтын бұзу қаупін туындатады да этникалық бірліктер жағынан қарсыластық тударады.

Әлеуметтік-мәдени айырмашылықтар – мәдениет пен  діни нормалар немесе өркениеттік құрылымның өзгеріске ұшырауы қорғаныс реакцияларын тудырады.

Әлеуметтік- экономикалық фактор – оның мәні әр түрлі, ол белгілі бір роль ойнап, конфликтінің бір себебі бола алады, әлеуметтік-экономикалық теңсіздікті, топтардың экономикалық қызығушылықтарын бейнелейді.

Саяси фактор – үлкен саяси билікке қол созатын жаңа саяси лидерлердің пайда болуынан туындаған этникалық қарсыласты көрсетеді.

Ұлтаралық конфликтілерді реттеу институттық және инструменталдық бағыттарды біріктіру негізінде шешіледі.» [27]

# **«Конфликтідегі мінез-құлықтың 12 ережесі:**

1. Егер серігің соншалық ашу-ызаға берілсе, оның ішкі сезім күштерін төмендетуге көмектесу керек. Өйтпейінше, онымен келісу өте қиын немесе мүмкін емес. Оның ашулы сәтінде өзіңді сабырлы, сенімді ұста. Бірақ өзіңді жоғары қойма. Егер адам ашуға қатты берілсе, ойы теріс пікірлер мен сеззімдерге толады. Сондықтан, қалайда оның өз-өзіне келуі үшін әрекет ету керек.

2. Серігіңнен өзінің тілек, талабын сабырмен түсіндіруін талап ет.

3.  Ашуды күтпеген әдістермен қайтар. Серігіңнен сенімді түрде басқа бір кеңестер сұра, бірақ бұл кеңестер оған маңызды болуы тиіс. Оған әр түрлі әзіл-қалжыңдар айт. Ең бастысы, сенің өтініштерің, еске түсірулерің, қалжыңдарың оның ашуын қайтаратындай болу керек.

4. Серігіңе қарсы баға берудің орнына өз сезімдеріңді айт. «Сен мені алдап тұрсың-ау?» дегеннің орнына «Мен өзімді алданғандай сезініп тұрмын».

5. Қиындық туғызған мәселе мен өзің қалаған соңғы шешімді мақұлдауын сұра. Шешілмеген мәселенің қалайда шешімін табу керек. Серігіңмен бірге қандай мәселені шешу керегін анықта, одан соң бірге күш салыңдар. Өзіңді сезімге, ашуға билетпе.

6. Серігіңе шешімін таппаған мәселелер жөніндегі ойын және одан шығудың жолдарын айтқызып көр. Бұл жағдайда кінәлі адамды іздеп, болмаса түсіндіріп әуре болмай, одан шығудың жолын ізде. Бір ғана нұсқамен тоқтап қалма. Ең соңында көңіліңдегі бірнеше пікірдің біреуіне тоқта. Алайда, серігіңмен келісуді есіңнен шығарма. Өйткені жетістікке, жеңіске бірге жетулерің керек.

7. Қандай жағдай болмасын серігіңе өз пікірін сақтауға мүмкіндік бер. Өзіңді еш уақытта өз қолыңнан шығарма, ашуға ашумен жауап беруге мүлде болмайды. Оның ар-намысына тиме. Тіпті сенімен амалсыздан келіскен жағдайдың өзінде сені еш уақытта кешірмейді. Сондықтан оның өзіне емес, іс-әрекетіне ғана жауап бер.

8. Оның талап-тілектері мен айтқандарының мағынасын дұрыс қабылда. «Сіз осыны айтқыңыз келді ме? Мен сізді дұрыс түсіндім бе?-деп жиі-жиі сұраңыз.» Бұл әдіс дұрыс түсінбей қалудан сақтандырады және оны ықыласпен тыңдап отырғаныңызды көрсетеді.

9. Өзіңді тең ұста. Өзіңді сенімді, сабырлы ұста. Ол серігіңді ашу-ызаға берілуден сақтап, екеуіңді де абыройсыз жағдайға қалдырмайды.

10. Кінәлі болсаң, кешірім сұрауға ұялма. Біріншіден, ашудың алдын аласың. Екіншіден, саған көзқарасы өзгереді. Өзіне сенімді, өзін жетілдірген адам ғана кешірім сұрай алады.

11. Қарама-қайшы ойлар шешімін тапқан соң, ол адаммен қарым-қатынасыңды сақтауға тырыс.

12. Серігіңе сыйластық сезіміңді көрсете отырып, түсініспеушіліктен болған арадағы жағдайға қиналатыныңды айт. Егер арадағы қарым-қатынасты дұрыс сақтасаң, оның сенімен алдағы уақытта да бірге жұмыс істейтіні даусыз.»[28]

# «Конфликтіні іштей басқару көп сатылы процессі» [29]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Қадам | Іс-әрекет мазмұны | Іске асыру тәсілдері (әдістері) |
| 1 | Конфликтінің пайда болу себептерін зерттеу. | Бақылау; іс-әрекет нәтижелерін талдау; әңгіме; құжаттырды зерттеу; биографиялық әдіс, яғни конфликтіге қатысушылардың биографиялық мәліметтерін зерттеу және т.б. |
| 2 | Қатысушылардың саның шектеу. | Шағын топтардың лидерлерімен жұмыс істеу; функционалдық міндеттерді қайта бөлу; мадақтау немесе жазалау және т.б. |
| 3 | Сарапшының көмегімен конфликтіге қосымша талдау жасау. | Сарапшылырдың  сұрақ алуы; медиаторда психологты қатыстыру; келіссөз процесі; (медиация) және т.б. |
| 4 | Шешім қабылдау. | Әкімшілік әдістері ; педагогикалық әдістер. |

Сонымен , қорыта айтқанда, жалпы тұлғааралық қақтығыс дегеніміз – «Адамның ішкі сезім дүниесінің ұзақ созылған арпалысынан, күрестерінен пайда болатын тұрмыстық ортаның қайшылықтарын аңғартатын, шешімі әлі табылмаған тұлғаның уайым, ренжуі»[30]

«Адамдардың көзқарастары мен кейбір оқиғаларды қабылдаудағы және бағалаудағы айырмашылықтары даулы жағдайдың туындауына әкеліп соқтырады. Егер сол кездегі жағдай ең болмаса қатысушы бір жақтың көздеген мақсатына жетуге кедергі келтіретін болса, конфликтілі жағдай туындайды. Кез-келген конфликтінің басталуына конфликтілі жағдай алғышарт болады, бірақ , барлық конфликтілі жағдай конфликтіге айнала бермейді.

Сонымен шынайы өмірде жанжалдан қаша алмайтынымызға көнуге тура келеді. Олай болса, егер жанжалды оқиғаларды шешуге мүмкіндік болса, оның зиянкестігін мейлінше азайту керек. Ол үшін жанжалды және оны реттеу әдістерін зерттеу қажет. Онымен "конфликтология” ғылымы айналысады» [31]

 Пайдаланылған әдебиеттер:

1. <http://www.uniface.kz/index.php?post=article&section=1&id=555>
2. Психология и этика делового общения. Юнита 1. Теоретические основы психологии и этики делового общения. Для студентов Современного Гуманитарного Университета. – М.: СГУ, 2002.
3. Психология и этика делового общения. Юнита 2. Технологмческие аспекты психологии и этики делового общения. Для студентов Современного Гуманитарного Университета. – М.: СГУ, 2002.
4. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 1997.
5. Общая психология: Учеб. Для студентов пед. Ин-тов  / Под ред. А.В. Петровского. – М.: Просвещение, 1986.
6. <https://baribar.kz/student/1588/qaqtyghys-zhane-onynh-turleri-men-kelip-sh/>
7. Ж. Б. Қоянбаев Р.М. Қоянбаев Педагогика. Алматы- 2000.
8. «Отбасы татулығы бағдарламасы» әдістемелік құрал. Астана 2007.
9. Научный журнал МосГУ «Знание. Понимание. Умение»
10. А.В.Дмитрев , Конфликтология ,Москва ,Гардарики, 2001
11. А.Я.Янцуков,А.И.Шипилов,Конфликтология , Москва, ЮНИТИ, 2004.
12. А.В.Дмитрев , Конфликтология ,Москва ,Гардарики, 2001
13. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 1997.
14. .Ауталипова Ұ,Қоңырбаева С,Дау-дамайлар психологиясы,Алматы-2010ж
15. Гришина Н.В.Психология конфликта,Питер-2003ж
16. Байбекова М.М.Кикілжің психологиясы,Шымкент-2011ж
17. Дәрібаева С.К.Конфликтология негіздері,Қызылорда-2008ж.
18. Ламанов И.А. Курс психология конфликта, -М., 2000
19. Ауталиева Ұ. Қоңырбаева С. Дау – дамайлар психологиясы.Жоғары оқу орындарында студенттерніне арналған оқу қуралы. – Алматы: Нұрлы әлем. 2006
20. А.Я. Шамилов А.И. Конфликтологии: для вузов.- М. 1999
21. А., Кудрявцев В., Кудрявцев С.Введение в общую теорию конфликтов.-М., 1993
22. Ламанов И.А.Межличности конфликты и способы их конструктивного разрешения.-М., 1998
23. Ауталиева Ұ. Қоңырбаева С. Дау – дамайлар психологиясы.Жоғары оқу орындарында студенттерніне арналған оқу қуралы. – Алматы: Нұрлы әлем. 2006
24. Олейник А.Н.Основы конфликтологии.-М.,1992.
25. Ауталиева Ұ. Қоңырбаева С. Дау – дамайлар психологиясы.Жоғары оқу орындарында студенттерніне арналған оқу қуралы. – Алматы: Нұрлы әлем. 2006
26. Гришина Н.В. Психология межличного конфликта.-Спб., 1995
27. Майерс Д.Социальная психология.-СПб.,1997
28. Столяренко Л.Д.Основы психологии.5-е изд.,перераб.и.доп.(Серия «Учебники,учебные пособия».)-Ростов Н.Д:Феникс,2002
29. Ж. Б. Қоянбаев Р.М. Қоянбаев Педагогика. Алматы- 2000
30. А. Я. Анцунов, С. Б. Баклановский «Конфликтология» Питер, 2007, 127 – бет
31. Пископпель А. А. Конфликтное взаимодействие. М., 2013.

**Құрастырған: Матенова М**