**Дәріс 1 Конфликтілер туралы түсініктерге тарихи шолу**

1. **Конфликт ұғымы.**

Конфликттер адамдардың бір-бірімен қарым-қатынас жасауында пайда болады, сондықтан олар адаммен бірге жасап келеді. Техникалық ғылымдардан бастап, әлеуметтік-философиялық ғылымдарда да конфликт зерттеу нысанасы болып келеді. Конфликттер сонау антикалық заманнан бері Анаксимандр, Гераклит сияқты орта ғасырдағы Фома Аквинский, қайта өрлеу дәуіріндегі Т.Мора, э. Роттердамский, Ф.Рабле, Ф.Бэкон, жаңа ғасырда И.Кант, Г.Гегель сияқты ойшылдарды қызықтырды. Тіршілік үшін әрекет механизмін қоғамға енгізе отырып, Л.Гумплович Дарвиннің табиғи таңдау идеясын дамытты. Соның негізінде социалдарвинизмнің негізін қалаушы болды. Ол әлеуметтік конфликттер табиғаты жайында келесі ойларын атап көрсетті:

* конфликттер тарихи дамудың бейнесі болып табылады;
* қоғамның билеушілер мен бағынушыларға бөлінуі мәңгілік құбылыс;
* конфликттер қоғамның бірлігіне жәрдемдеседі. Кең ауқымда бірлестіктердің пайда болуына әсер етеді.

неміс әлеуме танушысы Георг Зиммель ғылымға “конфликт социологиясы” терминін енгізген бірінші ғалым. Оның негізгі ойлары:

* топ ішіндегі келіспеушілік күшейген сайын, топ аралық конфликттер жиілеген сайын топ арасындағы шекараның жойылу мүмкіндігі бәсеңдейді;
* конфликттер шиеленіскен сайын, топ қақтығысы бәсеңдеген сайын, конфликтті топтың деспоттың орталыққа бағыну мүмкіндігі артады;
* конфликт шиеленісе түскен сайын, жанжалдасушы топтардың ішкі бірлігі арта түседі;
* конфликттер бәсеңдеген сайын, әлеуметтік бірлік функционалдық өзара бағынушылыққа бағытталған сайын конфликттің әлеуметтік бірілік үшін интегративті салдары болуы мүмкін;
* конфликттер жиілеген сайын және олар бәсеңдеген сайын бағынушы топтар мүшелері жауласудан арылып, олар өз тағдырларының қожасы екендіктерін сезініп, жүйе интеграциясын қолдайды.
* конфликттер жиілеп, бәсеңдеген сайын конфликттерді реттеу нормалары құрылуы мүмкін.
* әр түрлі дәрежеде билеуші топтар арасындағы конфликттер бәсеңдеген сайын және уақыты ұзарған сайын, олар өздерінің билікке деген көзқарастарын өзгертуі мүмкін.

К.Маркс шиеленіскен кластық күрес жағдайында конфликттер ажырамас бөлігі болып табылады дейді.

ХХ ғасырда конфликт мәселесі социал-дарвинизм психоанализ, когнитивизм, математикалық модельдеу, ғылыми басқару, әкімшілік басқару, адамзат қарым-қатынасы шеңберінде ғана зерттеледі.

Конфликтология конфликттердің пайда болуын, дамуын, шешуін зерттейтін ғылым ретінде танылады. Конфликтология конфликттердің басталуы мен аяқталуы жайындағы кейбір бағыттарын қарастыратын көптеген теориялардан дамуын табады.

Конфликтологияның зерттеу нысанына конфликттің барлық түрі жатады, конфликтология құралын конфликтке әкеп соқтыратын топтың немесе тұлғаның әрекеті жатады.

Конфликттерді зерттей келе ғалымдар қоғам өмірінде конфликттер жағымды рөл атқарады деген шешімге келді. Қазіргі уақыттағы конфликт теориясының бастамасы бірқатар социолог ғалымдардың зерттеулері жасады. Солардың ішіндегі танымалы – Г.Зиммель, конфликттің функционалдық теориясының авторы ХХ ғасырдың 60 жылдар ортасында неміс оқымыстысы Р.Дарендорф, соңынан “қоғамның конфликттік моделі” атанған әлеуметтік конфликт теориясын айтып өтті. Конфликтті әлеуметтік қарым-қатынастың қалпы ретінде қарауды Л.Козер, К.Болдинг, Дж.Бернард және басқалар өз жұмыстарында жүргізді. Л.Козер жағымды-функционалдық конфликт теориясын ұсынды. В.В.Дружинин, Д.С.Конторов математикалық аппарат қолдану арқылы конфликттің бірыңғай теориясын құру әрекетін жасады. Бүгінгі күнде конфликттерді зерттеу жан-жақты, әскери іс, философия, социология, психология, құқықтану, педагогика, математика, тарих сияқты ғылымдар жеттетіктерін пайдалана отырып жүргізіледі.

Бүгінгі таңда конфликтологияның дамуының бірнеше бағыттары қалыптасты: философиялық-әлеуметтік (макродеңгейде конфликттердің даму тенденцияларын қамтитын), әлеуметтік-ұйымдық (ұйымдардағы, ұжымдардағы конфликттердің себептері мен дамуын зерттейтін) және жекетұлғалық – психологиялық (жеке тұлғаның мінезін және психофизикалық ерекшеліктерін зерттейтін).

Әлеуметтік – ұйымдастырушылық бағыт басқару әдістерімен тығыз байланысады: әрекетті басқару, ұйымдастырушылық әрекетті, персонал әрекетін басқару және т.б.

Конфликтология негізінен конфликт жағдайында іс-әрекеттің өзгеруін зерттегенмен, бұл бағыттардың ортақ белгісі болып қарастыру нысаны болып табылады. Конфликтология сипаттамасы оның жеке тұлға мен топтардың қатынастары жүйесіндегі қарама-қайшылықтардың қалыптасуы және даму себептеріне көп көңіл бөлуінде және оның конфликтке ұласуы, туындаған конфликттердің алдын-алу және шешу жолдарын зерттейді.

**Дәріс 2 Конфликт ұғымына тарихи шолу**

Кикілжің индивидттердің өзара қарым-қатынасы негізінде,өзара әрекет процесі барысында пайда болады және қаншалықты адам бар жерде, соншалықты туып отырады.

Кикілжің мәселелері мен кикілжіңді жағдайлар әрқашан да философтарды қоғамдық қызметкерлерді, оқымыстыларды қызықтырған. Қаншалықты қызықты әрі, ұзақ тарихи мәні болса да, қазіргі кезге дейін жалпыға бірдей анықтамасы «конфликтінің түсінігі әзірше құрылған жоқ, өйткені өте көп әртүрлі құбылыстар тым ұзақ категорияларға түсіп отырады /5;7 б/.

Ең алғашқы рет әлеуметтік кикілжіңнің табиғи рационалды мағынасын сынауға түсініктеме берген ежелгі грек философтары. Ежелгі грек философы Анаксимандр /б.ғ.д.,10-547 ж.ж./ заттар ылғи да қозғалыстан тұратын «апейрондар, ал қарама-қайшылықтардың шығуына әкелетін материалдық бірліктің бастамасы деп түсіндірді. Ежелгі грек философы Гераклит /б.ғ.д.530-470/ әлем, табиғат туралы жалпы жүйелі көзқарастарын конфликтілік ситуация мен соғыс туралы өзінің пікірлерімен байланыстырып түсіндіруге тырысты. Гераклит айтуы бойынша, әлемде бәрі өшпенділікпен және дауласумен туады, тек жалғыз ғана космостағы билік етуші-бұл күрес, барлығының әкесі және барлығының патшасы. Олардың бірін құдай қылса, басқаларын адам етті, бірін құл етсе, енді бірі еркіндікте. Бұл сөздер қоғамның даму процесіндегі күрестердің позитивтік ролін түсіндірудегі рационалды сынаудың бірі болып табылады.

Орта ғасырда Фома Аквинский /1225-1204/ қоғамдық өмірде күрестің болуы керек деген ойды дамытты, тағы да бір жағы әділетті соғыстың жағдайларын анықтады, яғни ол кикілжіңнің бір жағының санкциясы болу керек деді.

Э. Роттердамский /1496-1506/ бастапқы кикілжіңнің пайда болуындағы өзіндік логикасын ұсынды, яғни тізбектелген реакция іспеттес, өзіндік әсерімен жаңадан қайталап күшін орбитаға жинауы. Э.Роттердамский пікірінше ,тіпті екі жағы бірдей идеологиялық позицияны ұстаса да шиеленістік жағдайдағы қарсыластың күрделі қолданысына көңіл бөледі.

Ағылшын философы Ф.Бэкон/1561-1626ж.ж./ алғашқы рет әлеуметтік шиеленістің жиынтығына теоретикалық талдау жасап негізін қалаған. Материалдық-саяси және әлеуметтік ретсіздіктің психологиялық жағдайларын, сонымен қатар оларды шешудің мүмкіндік беретін тәсілдерін кеңінен қарады.

18-19 ғасырларда ағылшын демократтары Е.Д.Прустли, француз ағартушылары Д.Дидро, Ж.Ж.Руссо, Вольтер, неміс философы Э.Кант, Г.Гегель т.б. кикілжіңге байланысты сыни көзқарастар танытты.

Э.Кант /1724-1804ж.ж/ көршілес тұратын адамдар арасындағы бейбітшіліктің қалпы бұл табиғи қалпы емес, керісінше күрес, яғни егерде үздіксіз емес қақтығысты әрекеттер болмаса, онда үнемі олардың қорқытуы пайда боллады. Сондықтан да бейбітшіліктің қажет болуы керек. Неміс философы Г.Гегель /1770-1831 ж.ж/ айтуы бойынша: мемлекет барлық жерде қоғамға көңіл бөліп және мемлекетті реттеп отыруы керек деп есептейді.

Тіршілік пен күрес мәселесіне зерттеулерін бағыттаған ағылшын биологы Ч.Дарвин /1869-1902ж.ж/ эволюция теориясын ұсынды. Ч.Дарвин /"Табиғи сұрыптаудың пайда болу түрлері және өмірмен күресі үшін текті сақтаудың қолайлы жағдайлары"/ атты еңбегінің басты идеясы- тірі табиғаттың дамуы үшін өмірдегі үнемі күресу жағдайларымен туындап отырады деп түсіндіреді. Ч.Дарвин тірі табиғаттың даму механизмдері табиғи сұрыптау түрінде біршама өмір сүруге бейімделген түрі екенін дәлелдеді.

**Дәріс 3- Конфликт қоғам өмірінің әлеуметтік феномені ретінде**

Адамдардың көзқарастарының әртүрлілігі, болған жағдайларға берер бағаларының және қабылдауларының сәйкессіздігіне дауға әкеліп соқтырады. Сонымен қатар белең алған жағдай қатысушылардың жеке басының ісіне қатысы болса және қарым-қатынасқа түсуші бір жақтың мақсатына жетуіне кедергі келтірер болса конфликті жағдаят туындайды.

Конфликттік жағдаят – бұл қажетті, бірақ конфликт туындауының міндетті емес шарты. Кейбір конфликттер бірден туындауы мүмкін, ешқандай конфликтті жағдайсыз, бұндай жағдайдың конфликтке ұласуы үшін сыртқы ықпал, итермелеу, инцедент керек.

Конфликтілі қарым-қатынасқа түскендердің қызығушылықтары қозғалған мүшелері конфликт субъектісі болып шығады. Конфликт субъектісі болып: жеке тұлғалар, топтар, бөлімшелер қатыса алады. Конфликт объектісі болып жанжалдасушы жақтардың әрқайсысы үшін қажетті нәрсе олардың қайшылықты әрекеттерін туғызады.

**Конфликт деп** - өздерінің мақсатын жүзеге асыруға бағытталған жанжалға қатысушы жақтардың белсенді әрекеттері деп аталады.

Туындау табиғатының, санының, сипатынын әртүрлілігіне байланысты конфликт түрі өте көп. Конфликттерді топтастыру бірнеше факторларға қатысты жүргізіледі: оларды шешу әдісіне қарай (күштеп, ерікті), саласына қарай (саяси, әлеуметтік, экономикалық, ұймдастырушылық), әсер ету бағытына байланысты (тігінен, көлденеңінен), білдіру дәрежесіне қарай (ашық түрде, жұмбақ), қатысушы санына қарай (тұлғаішілік, тұлғааралық, топаралық), конфликт объектісіне қарай (объектілі, объектісіз), қозғалған мәселесіне қарай.

Қарастырылған конфликттер жағымды және жағымсыз функциялар атқарады. Жағымды функциялар конфликтке қатысушылар үшін қанадй пайда беретіндігімен сипатталады. Конфликтінің жағымсыз жағы конфликтке қатысуда жұмсалған шығын мөлшері (эмоциялық, материалдық, уақыт шығыны т.б.) мен сипатталады.

Конфликттер белгілі бір аймақта, уақытта, субъектілердің қатысуымен өтеді. Оның аймақтық, уақыттық, субъектілік шегі болады.

Конфликттер екі немесе бірнеше жақтың қызығушылық қалпының бұзылуына келіп шығады. Осыған байланысты конфликттердіңобъективті және субъективті себептері анықталады. Конфликттердің объективті себептері қатысушылардың еркі мен қалауына қарамастан болады. Бірақ олар тұлғаға, топқа өз әрекеттерін жүзеге асыруға кедергі келтірер болса конфликтінің шынайы себебіне айналады.

Неміс социологы Г.Зиммель (1858-1918ж.ж) алғаш рет әлеуметтік кикілжіңдерге ғылыми термин енгізді. Г.Зиммель айтуы бойынша, әлеуметтік өзара әрекеттестіктің тұрақты орналасуы, **бедел,** **келісім, көну, ынтымақ** **шиеленісте** **ерекше орын алады,** шиеленіс әлеуметтік интеграцияға мүмкіндік береді, әлеуметтік бейімділікке нақты сипаттама беріп, оларды ұйымдастырудың нормалары мен қағидаларын бекітеді /7;41 б/.

Психологияда кикілжің жеке адамдардың өзара қарым-қатынасы негізінде, өзара әрекет процесі кезінде пайда болады. Кикілжің сөзі (латын тілінен "confіlіctys", "столкновение", "қақтығыс" «шиеленіс "деген мағынаны білдіреді. Ол қарама-қарсы пікірлерді, қызығушылықтарды, талпыныстарды, ұрыс-керісті, дау-жанжалдарды білдіреді.

Классикалық батыс психологиясында шиеленіс түсінігінің бірнеше варианттарын құбылыс ретінде ұсынды, табиғатты интрапсихикалық процестер мен факторлар арқылы анықталады, құбылыс ретінде пайда болуы мен ерекшеліктері, ең алдымен жағдайлары анықталады

**Дәріс 4-Конфликтілердің түрлері, оның даму стадиялары және негізгі функциялары**

З. Фрейдтің басқа шәкірті – швейцариялық психолог Карл Юнг бойынша, адамның құштарлығы мен қылықтары оның сыртқы ортаға немесе өзінің ішкі дүниесіне қалай қарайтындығымен байланысты психологиялық энергиямен төмендейді. Ресейде 1924 жылы шыққан “Психологиялық типтер” кітабында ол кейіннен дүние жүзі мойындаған өзінің тұлғалық тұрпаттамасын жасады. Бір жағынан, ол тұлғаның ішкі және сыртқы әлемге басым бағыттылық типін бөліп көрсетсе (экстравертивтік, интровертивтік), ал екінші жағынан – тұлғаның үстемдік етуші психологиялық қызметін анықтады (мінездің ойлағыш, интуитивтік, сенсорлық, эмоционалды типтері).

Экстравертивтік тип – бұл тұлғаның сыртқы әлемге үндеуі және ондағы іс-әрекеті; ол үнемі назарда болуға тырысады, өзінің пікірімен бөліскісі келеді және әр кезде мақтауды қажет етеді.

Интровертивтік тип – бұл тұлғаның өзініің ішкі дүниесіне үндеуі; ол басқаларға ықыласты, не туралы айту керектігін жақсы ойланбай тұрып өз пікірін айтуға асықпайды, өз - өзімен жалғыз қалғанда өзін тіпті жайлы сезінеді.

Ойлау типі – бұл ұстамдылық, тұлғаның ең қиын жағдайдағы сабырлылығы; ақиқат үшін айтысты және жанжалды жайластыра алу; ықтиярын нақты көрсету, фактілерге объективті көзқараспен жету.

Эмоционалдық тип біреуді ренжітіп алудан қорқып, егер жанжал болып жатса, олардан қашуға немесе жайластыруға тырысады.

Сенсорлық тип ең алдымен сезімге бағытталады, сұрақтарға нақты жауап берілуін жіне елеулі пайда әкелетін іс-әрекеттің түрін ұнатады.

Интуитивтік тип – бұл әрқашан дерлік жайбарақат адам, бір уақытта бірнеше нәрсе ойлағанды ұнатады, болашақты үрейсіз қабылдайды/5/.

Осы барлық ерекшеліктер, сонымен бірге экстравертивке және интровертивке бөліну, психологтардың пікірінше, салдарларға, орындауға, уақытқа байланысты ауыса отырып, тұлғаның темпераментінде әр түрлі мөлшерде пайда болады.

**Дәріс 5-Конфликтінің динамикасы мен механизмдері**

З Фрейд өзара жеке адамдық кикілжіңдер себебін іздестіру санадан тыс сферада қарау керектігін айтады. З. Фрейд психикада сананың үш деңгейін қарастырады; сана, сана алды, санадан тыс немесе санасыздық. Санадан тыс сферада «Менің өз-өзін сақтау механизмдері психологиялық тұрғыда қауіпсіздікті қамтиды.

А.М.Матюшкина пікірінше, қорғаныс механизмдері адамның өзін-өзі сыйлауын қорғап қана қоймай, сонымен бірге өмірдің қиындықтарынан алып шығуына, жеңіп шығуына алдын-ала мәселелерді шешуге жол ашып, өміріне қауіпті жағдайларынан ысылып шығуына көмек бере алады деп сипаттайды.

Сонымен қатар, кикілжің түсінігіне К.Левин идеясы ұсынылды, онда субъективті ситуацияны сипаттауға және жүріс-тұрыстық ситуативті себептелінуінің негізін салды. Ол шиеленіс пәніне арнайы зерттеу жасаған алғашқы психологтардың бірі болып табылады.

К.Левин кикілжіңді ситуацияны индивидтің өмірлік кеңістігінде, оларға әсер ететін, "күш өрісінің" барысында сипаттайды. Оның кикілжіңді интерпретациялауы шиеленісті меңгерудің когнитивтік бағытын, сонымен қатар ситуациялар ретінде, дамуы мен күшіне енуіне мүмкіндігін туғызды.

З.Фрейд пен К.Левин адамның психологиялық шиеленісті сипаттаудағы концептуалды негізін салған авторлардың бірі болып саналады.

**Дәріс 6- Тұлғаішілік конфликтілер**

Тұлғааралық кикілжіңдер туындау ерекшеліктері бойынша да екі типке бөлінеді:

- Терең кикілжің – МЕН образымен байланысты тұлға үшін маңызды мақсаттарды, қызығушылықтарды, құндылықтарды қамтиды. Олар өздерін көрсетпей, ұзақ уақыт өмір сүрулері мүмкін. Бұл кикілжіңдердің туындауы тұлғаның терең қажеттіліктерімен, құндылықтарымен анықталатын ішкі себептерге байланысты.

- Ситуативті конфликт пайда болуына кенеттен пайда болған әсерлер, сыртқы әсерлер ықпал етеді. Олар эмоционалды сипатта болады және бірден инцидиенттен басталады. Осындай конфликтіге мысал ретінде сатушының дөрекілдігін, затты уақытында қайтармауды, кітапты рұқсатсыз алуды жатқызуға болады.

Кикілжіңді жағдайлар қарама қарсы позициялы жақтардағы қандай да бір сылтаудың болуы, қайшылықты мақсатқа талпынуы, оған жету жолында әр түрлі тәсілдерді қолдануы, қызығушылықтардың, тілектердің сай болмауы т.б. Кикілжіңді жәйттер-бұл кикілжіңнің пайда болу жағдайлары. Кикілжіңді осындай жағдайлардың өрістеуіне өзгермелі сыртқы әсерлер, түрткі немесе инцидент керек.

Қандай да бір жағынан біреуіннің әрекетін белсендіріп сипаттайды, тіпті басқа қырынан қызығушылығына әдейі істемеседе, қысым жасайды.

Инцидент қатысушының тілектерінен тәуелсіз туындауы да мүмкін, ол кездейсоқ, объективті себептердің ізімен немесе өзара әрекеттің нәтижесінде пайда болады.

**Дәріс 7- Тұлғааралық конфликтілер**

Конфликтінің пайда болуы жеке тұлғаның психологиялық ерекшелігіне, қозғалған қажеттілігіне, мотивіне байланысты.

Жеке тұлғаның конфликтегі іс-әрекетін белгілейтін негізгі мінездемелер: жеке тұлғаның табиғи қасиеті, жеке басының ерекшеліктері (темпераменті); қажеттілік жүйесі, мотиві, өзі туралы ішкі ойы.

Жеке тұлғаның қажеттілігінің саны мен әртүрлілігі орасан зор.

Конфликттердің басым көпшілігінің негізінде жеке тұлғаның өзі үшін маңызды мақсаттарды, қажеттіліктерді жүзеге асыра алмауының салдарынан болады.

Мен – концепциясы жеке тұлғаның өзі туралы қатысымды тұрақты, аз немесе көп мөлшерде сезінетін ойы, тұлғаның сыртқы, агрессивті ортадан қорғайтын, қорғаныстың психологиялық механизмі конфликтінің субъективті себебін құрайды. Конфликтер индивид әрекетінің айналасындағылардың ойынша болмауы салдарынан келіп шығады. Бұндай түсінік Д.Г.Мидтің рөлдік теориясына қатысты шықты. Бұл теория бойынша жеке тұлға өмірде актер болып сипатталады, оның әрекеті ортасы күткендей функцияда көрсетілгендей белгіленген рөлге сәйкес келуі керек. Жеке тұлғаның әрекеті ортасы күткендегідей болып шықса, жанжал туындамайды, ал егер әрекеті керісінше болып шықса, конфликт туындап және оның күші әр түрлі болуы мүмкін.

Жеке тұлғаның әрекеті ол өмір сүріп жатқан ортаның жағдайына байланысты. Қазақстан практикасында бәсекелестік ұғымы жаңа құбылыс болып табылады. Бәсекелестік – қалыптасқан ережелерге (нормаларға) сай жүргізілетін әртүрлі саладағы жеке адамдар және заңгер тұлғалар арасындағы қатал жанжалды (бәсекелестік) жарысу болып табылады.

Бәсекелестік – конфликтілі жағдаят, ұзаққа созылған жағдайда конфликтке айналды. Жасанды мен-тұлға бейнесі бұзылып, жеке тұлғаның психологиялық қорғаныс механизмдері жасалып, ол конфликтке әкеп соқтырады.

Бәсекелестік конфликтке ұласпауы үшін бәсекелестің күрес ережелерін сақтау керек немесе мүлде тоқтату керек.

Осылай тұлғаішілік конфликтінің мінездемесін шығаруға болады:

* тұлғаішілік конфликт тұлғаның ішкі құрлысының элементтерінің өзара әрекет етуі нәтижесінде пайда болады;
* тұлғаішілік конфликтіге қатысушы жақтар болып бір мезгілде өмір сүріп жатқан тұлға құрлысының әр жоспарлы және қарам-қайшылықты мақсаттары, мотивтері, тілектері болады;
* тұлға ішілік конфликт регативті эмоцияларға толы;
* кез келген тұлға ішілік конфликттің негізін қарама-қайшы позициялы жақтардың әр түрлі мотивтері, мақсаттары қажеттілікті өтудің мүмкін еместігінен туындайтын жағдай қалайды.

Фрейд көрсеткендей тұлғаішілік конфликт саналы және санасыз болуы мүмкін

Тұлғаішілік конфликттің үш түрі бар:

* қажеттілік конфликтісі;
* қажеттілік пен әлеуметтік қалып арасындағы конфликт;
* әлеуметтік қалып конфликтісі.

Тұлғаның ішкі әлемінің қай жақтары конфликтіге қатысуына байланысты оның келесі түрлерін атап көрсетуге болады:

* мотивациялық конфликт;
* дәстүрге қатысты конфликт;
* орындалмаған тілекке, өзіне көңілге толмауға байланысты конфликт;
* рөлдік конфликт;
* адекватсыз өзіндік баға конфликтісі;
* невротикалық конфликт.

Басқа негіздерге қатысты түрге басқаша да бөлуге болады. Бұған конфликтологияның даму тарихының өзі куәгер. Соның кейбіреулері:

* моральдік идеал мен шындық өмір арасындағы, болу керек және болып жатқан мораль мен өнеге арасындағы конфликт. (И.Кант, Ф.Достоевский);
* биологиялық және биоәлеуметтік мінезді биологиялық қажеттілік пен әлеуметтік қалып арасындағы, адамдар арасындағы әуестенушілік конфликтісі. (З.Фрейд);
* тұлғаға әсер етуші бірыңғай дәрежедегі күштер таңдау шарттылы конфликт;
* мінсіз “Мен” мен “Мен-концепция” арасындағы конфликт;
* өмір мағынасы мен экзистенционалды вакум арасындағы конфликт;
* тұлғаның ішкі құрлысының элементтері мен олардың мотивтері арасындағы конфликт.

Тұлғаарлық кикілжіңдер – психологиялық және әлеуметтік өзара әрекеттесу процесінде жеке индивидтер арасындағы кикілжің. Бұндай кикілжіңдердің себептері тек қана обьективті емес, сол сияқты әлеуметтік-психологиялық, тұлғалық, психологиялық себептерге де байланысты. Ең негізгілері тұлғааралық коммуникация барысында ақпараттарды жоғалту; екі адамның теңестірілмеген өзара әрекеті; бір бірінің тұлғасын және әрекеттерін бағалау тәсілінің айырмашылықтары; қысымды тұлғааралық қатынас, билікке таласу, психологиялық сәйкессіздік.

Психологиялық сәйкессіздік - өзара әрекеттесуші жақтардың мінездерінің, темпераменттерінің сәйкес келмеуі, өмірлік құндылықтардың, идеалы мен мотивтерінің, іс-әрекет мақсатының қарама-қайшы келуі.

Кикілжіңнің тұлғалық себептері оған қатысушылардың индивидуалды –психологиялық ерекшеліктерімен байланысты: әлеуметтік психологиялық компоненттіліктің төменгі деңгейі, психологиялық тұрақсыздықтың жеткіліксіздігі, эмпатияның қабілеттіліктің нашар болуы, темпераменттің холериктік типі, т.б.

**Дәріс 8-Топ және конфликтілер**

Ұжымның тұлға сияқты өзіндік даму заңдылығы бар.

Жоғары дамыған ұжым тіпті өте талантты болса да жеке тұлғаға қарағанда көптеген жетістіктерге қол жеткізе алады. Осының негізінде “синнергия” эффекттісі ұғымы негізделген. Кез келген ұжым сол ұжымға қатыстылықтың орындалуы міндетті шарттарды, өзіндік әрекет нормаларын қалыптастырады.

Ұжым жеке тұлғаға қатысты белгіленген функцияларды орындайды: тұлғаның өзіндік дамуы, ақпарат алуы, ойларымен бөлісу.

Ұжымдардың қалай құралатындығына қатысты олар формальды және формальды емес болып келеді. Формальды ұжымдар өндірістік мақсатта басшылық еркімен құрылады. Формальды емес ұжымдар белгілі бір мақсатқа жету үшін құрылған, достық қарым-қатынастағы, өзара сыйласымдылық негізінде жұмыс істеушілердің еркімен құрылады.

Осындай топтардың кейбіреуі басшысына көңіл толмағандар қатарынан құрылуы да мүмкін.

Қақтығыстардың пайда болуының топтық ерекшеліктері.

Жеке тұлға сияқты топтың та даму заңдары бар.(Жоғары дамыған калектив (топ )белгілі бір үлкен табыстарға жетеді, ал тіпті жеке дарындыларды оның түседі.)

Өте жоғары дамыған топ өте дарынды жеке тұлғаға қарағанда неғұрлым үлкен жетістіктерге, жетуі мүмкін. Қосындылардың мүмкіндіктері жеке орындаушыларға қарағанда жоғары болатын “Синегерия” эффекті осыған негіз дейді.

Сонымен бірге колективтің бірлесе отырып қабылдаған нормалар топ мүшелерінің әртүрлі міндеттерін анықтайды.

(Жеке тұлға мен колектив ара- қатынасын белгілі бір функциялар анықтайды.)

Жеке тұлға қатысты топ белгілі бір қызметтерді атқарады топ құрамына ену, қолдау табу және бағалану,әлеуметтену, тұлғаның өзін-өзі дамыту, немесе информация қабылдау және бәрімен бөлісу.

Колективтердің қалай құрылғанына байланысты: формальды, формальды емес болып бөлінеді.

Формальды колективтерде ұйымдастыру процессі арқылы басқарушы ұйым құрылады.

Формальды емес топьар – анықталған мақсатқа жету жолында топтасқан, достық қарым – қатынасымен жиналушы немесе өз істерін сүйіп орындаушылар арасында құралады.

Кейбір осындай топтарда өз бастықтарына көңілдері толмайтындары да кездеседі.

Формальды емес кейбір топтар колектив басқарылуын қамтамасыз етеді, және кейбір жағдайда мынадай қиындықтарға душар болуы мүмкін.

* еңбек эффектісінің төмен болуы
* әртүрлі жағымсыз сөздердің белең алуы
* топтық нормалардың қатаң талап етілуі
* Әртүрлі әділетсіздіктерді теңсіздіктердің орнауы т.б. осындай тәуелдіктің бір түрі конкорформизм деп аталады.

Колективтің топтардың пайда болуы процессі бірнеше этаптан өтеді.

* бастапқы синтез
* дифференциация
* стабилизация және ымдаушылық бұл этаптар әртүрлі конфликттілерді меңзейді.

Топтағы конфликтердің пайда болу себептері мынадай:

* жеке және топтық мақсаттардың бір – біріне сай келмеуі.
* формальды емес топтардың билік үшін күрес
* белгіленген басқарушыға ықпалдың болуы.
* Топтық нормалардың мүшелер тарапынан бұзылуы.

Топ бірлестігінің қандай екенін және оның әлеуметтік – психологиялық климатын анықтау үшін түрлі әдістер мен тесттер жүргізіледі.

Оның ішіндегі ең танымалы - социометрия деп аталады. Яғни ол колективтің психологиялық қоршамын анықтайды.

**Дәріс 9-Қарым-қатынас жүйелері арасындағы конфликтілер**

Ғасырлар бойы адамзаттың ұлы ойшылдары кикілжіңсіз қоғамның теориялық үлгілерін құрып, кейде оны жүзеге асыруға тырысқан. Өкінішке орай, барлығы сәтсіздікпен аяқталып, бұл одан да қатыгез тудыра бастады.

Оқыту мен тәрбиелеу процесі басқа да даму процестері секілді қарама-қайшылықтар мен кикілжіңдер тұрады. Мұғалім мен оқушы арасындағы кикілжіңдер қазіргі таңда жағымсыз сипатқа ие болып, шынайылықтың бөлігіне айналған. Психолог М.Рыбаковтың пікірінше, мұғалім мен оқушылар арасында төмендегідей кикілжіңдер орын алады:

* оқушы үлгерімі мен оқудан тыс тапсырмаларды орындауы бойынша туындаған іс-әрекеттер;
* мектепте оқушыны ережені бұзуға байланысты туындаған мінез-құлық (қадамдар);
* оқушылар мен мұғалім эмоционалды-тұлғалық қатынасында туындайтын қатынас. Сонымен қатар кикілжіңдер төмендегідей топтарға бөлінеді:

1. Іс-әрекет кикілжіңі **–** оқушының оқу тапсырмаларын орындамаудан немесе нашар орындаудан туындайды. Бұл түрлі себептерге байланысты болуы мүмкін: оқу материалын меңгерудегі қиындық, кейде мұғалімнің орынсыз ескертуі.
2. Мінез-құлық кикілжіңі-мұғалімнің оқушының әрекетін талдауында, түрткілерді анықтамай, асығыс қорытынды жасауында туындайды. Мұғалім оқушылардың әрекеттерін түзету арқылы олардың мінез-құлқын түзетеді.
3. Қатынас кикілжіңі- педагог проблемалық ситуацияларды дұрыс шеше алмауында туындайды және ол ұзаққа созылады. Бұл конфликтілер мұғалім мен оқушылар арасындағы қатынасты ұзаққа дейін бұзып, олардың бір бірінен алыстауына әкеп соғады.

С.М. Емельянов конфлект субьектілердің өзара бағыттылығы факторы бойынша жіктейді:

* Өзара-жағымды
* Өзара-жағымсыз
* Бір жақты жағымды-жағымсыз
* Бір жақты қарама қайшылықты-жағымды
* Бір жақты қарама-қайшылықты-жағымсыз
* Өзарақайшылықты
* Талғаусыз

О.Н.Громова пікірінше, жағдайлар объективті себеп-салдармен анықталады. Әрімен қарай, автор кикілжіңді жағдайларда қатысушылар кикілжіңнің субъектісі де, объектісі де болуы мүмкін екендігін қарастырады. Шиеленістің субъектісі ретінде қатысушы кикілжіңнің өзара әрекетінің бір бөлігі болуы керек, яғни өзінің жеке қызығушылықтарын қорғауы, ол тек біреудің қызығушылығын реттеу тәсілі болмауы керектігін айтады/6;232б/.

Кикілжіңнің объектісі, яғни әрбір дауласқан жақтары өз жағынан талаптанады, олардың қарама-қарсы әрекеттерін тудыртады да, оған қатысушылардың бірі бірдеңеге ие болуынан толықтай немесе жартылай айырылады. /шешім қабылдау құқығынан т.б./. Билік мәселесінде өзара қарым-қатынас т.б. шиеленістер тудыратын дәл осы қайшылықтардың болмауы.

Кикілжіңдердің саны өте көп болғанымен, тұрақты әсер ету тәсілдерін таңдау мүмкіндіктері және конфликт сәйкес басқарып, оның топтасуын факторларға байланысты жүргізеді.

Кикілжіңді шешу тәсілдерін антогонистикалық (күш-көрсету) және компромисс деп бөледі.

* Күш көрсету кикілжіңніңде қайшылықтарды шешуде, тек бір жағы ғана жеңіп шығады.

**-** Компромисс-конфликт қатысушыларды татуластыру мақсатында шиеленісті шешу варианттарының бірнешеуінен құр қалады.

Кикілжіңнің пайда болу табиғатты-саяси әлеуметтік, экономикалық ұйымдастырылған шиеленістермен анықталады.

**-** Саяси кикілжіңдер - саяси топтардың қақтығыстары, билікке күресу формулалары, аймақ үшін тағы басқа.

**-** Әлеуметтік кикілжіңдер - әлеуметтік топтағы адамдардың қарым-қатынас кері естуде қайшылықтардың жоғарға даму стсциясын көрсетеді, онда индвидтің және қоғамның тұтастай қызығушылықтарымен сипаттайды.

**-** Экономикалық кикілжіңдер - жеке адамдардың, топтардың экономикалық қызығушылықта негізделіп шиеленістің кең тұғыда спектірін көрсетеді, олардың арасында экономикалық әсерінен қайшылықтар туындап отырады.

Әсер ету бағыттарына байланысты-вертикалды және горизанталды деп бөлінеді.

Көріну деңгейлеріне қарай шиеленіс жабық және ашық болып бөлінеді. Жабық конфликт тән кикілжің жақтары арасында агрессивті әрекет және осыған орай астарлы әсер ету тәсілдері қолданылады. Ашық конфликт тән айқын көрінетін қайшылықтар ұрыс-керіс, дау-жанжалдар .

Конфликт қатысушылар санына қарай өзара әректтестікті ішкі, жеке адамдық, өзара жеке адамдық топтарының тағы басқа болып бөлінеді. Ішкі жабық шиеленіс адамдардың ішкі күшімен мотивінен, қажетінен пайда болып қайшылықтар оның мүмкіндіктері арасындағы таңдаудан туындайды.

1. Топаралық кикілжің -топтар арасындағы әр түрлі шиеленістер, адамдар арасында қызығушылықтарды тағы басқалар.

Адамдар арасындағы кикілжіңдер -индивидтердің арасындағы қақтығысы әрбір жанның өз қызығушылығы үшін күресі.

Когнитивті кикілжің конитивтік танымдық көзқарастар. Ондай шиеленісте әрбір субектінің мақсатына орай оппонентті көндіруі, өзінің көзқарасы дұрыс екенін дәлелдеуі, өзін позициясына сендіру .

Қызығушылықтардың кикілжіңі-топтағы шиеленістердің шартты түрде бөлінуі. Әрбір кикілжің жанап өту қызығушылықтарына орай дамиды.

О.Н Громованың кикілжіңдер шешу тәсілдері мен түрлері онымен шектеліп қоймайды. Өйткені заман ағымына қарай шиеленістерді зерттеу мәселлері соңғы уақытта өзекті мәселеге айналып отыр. Әсіресе психологтар оның мәнін кеңінен ашып түсіндіруге, теориялық жағынан дамуына көп күш салуда.

Қарым-қатынас іс-әрекеттің тұрғысынан бұл бірлескен іс-әрекетке деген қажеттіліктен туындайтын және ақпарат алмасуды өзара әрекеттің басқа адамды қабылдау мен түсінудің ортақ стратегиясын өндіруді қамтитын адамдар арасында байланыс орнату мен оны дамытудың күрделі көп жақты процесі. Бұл процесті түсіну қарым-қатынаспен іс-әрекет бірлігіне негізделеді. Ол қарым-қатынастың кез-келген формалары бұл адамдардың бірлескен іс-әрекетінің ерекше формалары деп ұйғарылады. Берілген жағдай педагогикалық процесс ерекше болып табылатын қарым-қатынасты субьектілердің бірлескен оқу іс-әрекетінің формасы ретінде санауға мүмкіндік береді. Жоғары оқу орындарындағы тұлға аралық қарым-қатынас оқытушы мен студенттердің оқудағы өзара әрекеттесу, ынтымақтастық формасы болып табылады. Педагогикалық қарым-қатынас вербалды қарым-қатынастың мазмұнына, функциясына және ішкі құрылымына жүргізілген талдау жалпы түрде, осы аталған позициялардан терминдерді пайдаланып педагогикалық іс-әрекетті анықтауға мүмкіндік береді. Педагогикалық қарым-қатынас вербалды бейнелі символдық және кинетикалық құралдардың бүкіл жиынтығын пайдалана отырып бір мезгілде коммуникативтілік, перцептивтілік және интерактивті функцияларды жүзеге асырады.

**Дәріс 11- Жоғары білім беру жүйесіндегі конфликтілер**

Мемлекеттегі қазіргі жағдайлар, мектептің әлеуметтік деңгейінің төмендігі, мұғалімдердің дайындығының жеткіліксіздігі оқушылармен конфликтілерге әкеледі. Осы саладағы зерттеулерге сүйенсек, 1996 жылы 35-40 пайыз балалар неврозы дидактогенды сипат алған. Мұғалім мен оқушылар арасында конфликт туындағанда мұғалім конфликт өзінің позициясын дұрыс анықтай білуі тиіс.

Кикілжіңдерден шығудың дұрыс жолы -мұғалімнің оқушылар ата-анасымен өзара әрекеті. Мұғалім өзінің психологиялық дайындығының негізінде оқушылармен өзара әрекеттің жаңа типіне ауысуы керек.

Кез келген педагогикалық процестегі кикілжіңдердің туындамауы үшін қарым – қатынас іскерлігі маңызды рөл атқарады. Ал, қарым-қатынастың іскерлігі белгілі бір негізгі этикалардан тұрады. Олар 6-ға бөлінеді:

1. Барлық нәрсені өз уақытында істеңіз. Барлық нәрсеге кешігу педагогикалық процеске кедергі болады және адамға сенуге болмайтындығының алғашқы белгісі болып табылады.

2. Білім алушылардан олардың жеке өмірі туралы мәлімет алатындығыңызды ешкімге айтпаңыз.

3. Мейірімді, қайырымды және жарқын жүзді болыңыз. Педагогикалық процестегі сізге бағынушылармен әдепті, кішіпейіл, жарқын жүзді сипатта қарым-қатынас жасаңыз.

1. Өзіңізді ғана емес, басқалар туралы да ойлаңыз. Қоршаған ортаға деген сіздің назарыңыз тек қарым-қатынасыңызда ғана көрініс таппауы керек, Олардың ой-пікіріне сыйластық танытып, неге осындай көзқарас қалыптасты деп түсінуге тырысыңыз.
2. Талап етілген бойынша киініңіз. Алғашқы әсер бірінші кездескенде қалады.
3. Жағымды тілмен жазып, сөйлеңіз. Өз ойын нақты айта білуге үйрену керек. Тілге керек емес лас сөздерді қолданбауға тырысыңыз.

Ал, әлеуметтік педагогикалық процестегі кикілжіңдер жағдайдың төмендегідей заңдылықтарына тыйым салынады:

1. Педагогикалық процестегі әріптесіңізді критикалық бағалау;
2. Оған жағымсыз, жаман ниеттерді жатқызу;
3. Жауапкершілігі үшін тек оқушыны кінәләй беру;
4. Оның қызығушылықтарын елемеу;
5. Бәрін тек өз қағидаңмен көру;
6. Оқушының еңбегін бағаламай, төмендету;
7. Тітіркену, айғайлау, бас салу;
8. Оқушының әлсіз жері арқылы тиісе беру;

Сондай-ақ педагогикалық процесте конфликт түсуші адамның төмендегідей типтік қателіктері болуы мүмкін:

* + Туындаған мәселені қалай шешу керектігін ойламайды;
  + Басқа ұстанымға ауысып, компромисске барғысы келмейді;
  + Негізгі мақсаттан басқасына зейін қойып, басты мәселеден басқа бағытқа ауысады;
  + Шешімнің тек бір ғана жолын біледі;
  + Пәндік аймақ бойынша ғана жұмыс жасайды;
  + Артық бағалайды, қорқыныш сезімі билейді;
  + Мәселелерді шешуден бас тартып, ешбір негізсіз басқа адамның пікірімен келісе береді.

Педагогикалық процестегі кикілжіңдік мінез-құлықтың кодексі болады, онда мынадай ережелер сақталуы тиіс:

1. Әріптесіңіздің ішкі сезімін айтуға мүмкіндік беріңіз;
2. Агрессияңызды күтпеген тәсілдермен жеңіңіз;
3. Оған жағымсыз баға бермей, өз сезімдеріңіз туралы айтыңыз;
4. Туындаған мәселе бойынша әріптесіңіздің ойын және оны шешу үшін ұсыныстарын тыңдаңыз;
5. Егер өз кінәңізді сезінсеңіз, кешірім сұраудан ұялмаңыз;
6. Ешнәрсені дәлелдеудің қажеті жоқ;
7. Бірінші болып үндеместік танытыңыз;
8. Түсінбеушіліктің шешілген сипатына қарамай, бұрыңғыдай қатынас жасауға тырысыңыз;

**Дәріс 12 -Ұйымдардағы конфликтілер**

Шиеленіске қатысушылар санына қарай өзара әректтестікті ішкі, жеке адамдық, өзара жеке адамдық топтарының тағы басқа болып бөлінеді. Ішкі жабық шиеленіс адамдардың ішкі күшімен мотивінен, қажетінен пайда болып қайшылықтар оның мүмкіндіктері арасындағы таңдаудан туындайды.

1. **Топаралық шиеленіс-топтар** арасындағы әр түрлі шиеленістер, адамдар арасында қызығушылықтарды тағы басқалар.

**Адамдар арасындағы шиеленістер** -индивидтердің арасындағы қақтығысы әрбір жанның өз қызығушылығы үшін күресі.

**Когнитивті шиеленіс** конитивтік танымдық көзқарастар. Ондай шиеленісте әрбір субектінің мақсатына орай оппонентті көндіруі, өзінің көзқарасы дұрыс екенін дәлелдеуі, өзін позициясына сендіру .

**Дәріс 13 Әлеуметтік-еңбек конфликтілері**

Қазіргі заманда кикілжіңдер - күнделікті өмірлік жағдайларға айналды. Мүмкін, ХХІ ғасыр адамзат алдына балама ұсынады: бұл ғасыр конфликттілік ғасыр болады немесе өркениет тарихында ең соңғы ғасыр болады. ХХ ғасырдағы кикілжіңдер адамдардың көптеп қырылуына негізгі себеп болды. А.Я.Анцупов, А.И.Шипилевтердің пікірінше: «екі дүниежүзілік соғыс, екі жүзден аса ірі көлемдегі соғыс, терроризм, билік үшін қаруланған соғыс, өлтіру, өзін-өзі өлтіру, жеке адамдардың арасында қарсыластық пен келіспеушілік - бұл аталған кикілжіңдер ең кем дегенде 300 миллионға жуық адам өмірін жойды». Ішкі саясаттық күрес - көптеген мемлекеттердің дамуындағы шешуші фактор болып табылады. Отбасындағы және өзімен келісімге келу әрбір адамның бақытты өмірінің ең маңызды жағдайы болып табылады. Мұның бәрі әрбір адамның, ұйымның, мемлекеттің, қоғамның және бүкілдей адамзаттың өміріндегі кикілжіңдердің шешуші рөлін білдіреді. ХХ ғасырдың нәтижелері бойынша көптеген мемлекеттен құралған Кеңес Одағы кикілжіңдер адамдардан айырылудан басқа, материалды және моральды нәтижелер бойынша әлемдік көшбасшы (лидер) болып табылады.

Адамзаттық өркениеттің тарихы түрлі конфликттерге толы. Конфликттердің біреулері оншақты мемлекеттермен халықтарды қамтыса, ал екіншілері үлкен және кіші әлеуметтік топтардың ортасында, үшіншілері жеке адамдар арасында өршіді. Ежелден-ақ адамдар туындаған қарама-қайшылықтарды шешуге тырысып, кикілжіңдер бейбіт қоғам туралы армандады. Сол заманда туындаған заңдылықтарды конфликттердің алдын-алу және шешудің әмбебап механизмін құруға ұмтылысы ретінде қарастыруға болады. Қатыгез Хаммурапи (б.э.д. 1792-1750ж.ж.) патшаның көне заңдарында конфликтілік жағдайларды шешудің оншақты тәсілдері жазылған. Аңыз бойынша патша Соломон (б.э.д. 965-928ж.ж.) кикілжіңді шешу және кетіп қалу дағдысымен ақылдылығының арқасында әйгілі болған.

Конфлект мәселесін зерттеген көптеген ғалымдар кикілжіңнің туындап, оның даму деңгейіне, яғни барлық сатыдан өтуіне оның қатысушылары себепкер деген қорытындыға келіп отыр.

Жоғарыда атап өткендей, кикілжіңнің сипаттамасы, оларды басқару бәрінен бұрын оның қатысушыларының табиғат түсінумен де тығыз байланысты. Сондықтан да кикілжіңнің мән-жайын түсініп, себебін анықтауда және қорытындылауда адам мәселесіне, оның мінез-құлқы мен оған әсер ететін факторларға тоқталмай кету мүмкін емес. Олай болса, тұлғааралық кикілжіңдер – бұл кикілжіңнің кең таралған түрі. Ұйымдарда ол түрлі көрініс табады. Көптеген басшылар конфликтінің себебі мінездің нашарлығынан туындайды деп есептейді. Бірақ, шын мәнінде көқарастары, мінездері, қылықтары бір-біріне қарама қайшы сипатта болатын адамдардың бір жерде бірлесе жұмыс істеуі мүмкін емес. Көптеген зерттеулер көрсеткендей, бұндай конфликтілердің тууындауына белгілі бір обьективті факторлар әсер етеді. Соның бірі – шектелетін ресурстар үшін күрес. Әр адам шектелетін ресурс тек өзіме ғана аса қажет деп есептейді.

В.Н.Шаленконың айтуынша, әлеуметтік конфлектілердің астарынан мақсаты – қоғамдық мойындалу, өндіріс құралдарына, экономикалық позицияға, билікке және басқа да құндылықтарға жету, сонымен қатар шынайы немесе алдамшы қарсыласты бейтараптандыру немесе жою болып табылатын, индивидтер арасындағы күрестің кез-келген түрін түсінеміз. Осы орайда, жанжалды конфронтацияның басқа түрлерінен – қарама-қайшылықтар, бәсеке, жарыстан айыра білу маңызды.

**Дәріс 14 Этносаралық және саяси конфликтілер**

Этникалық **конфликтілердің** пайда болу себептері ретінде қандай-да бір этностың мекен ету территориясына қол сұғушылық, этностардың тәуелсіз территориялық-мемлекеттік жаңа құрылымдар құруға талпыныстары жатқызылады.

Қазақстандық саяси энициклопедияда этнос (грек тілінен ethnos - халық, тайпа, адамдар тобы, тобыр) табиғи тарихи қалыптасқан адамдардың тұрақты қауымдастығы ретінде анықталады. “Халық” деп аударылатын "демос" терминіне қарағанда “этнос” термині берілген жердің халқын білдірген.

Әртүрлі зерттеушілер этностың әрқилы анықтамасын береді. Сонда да барлығына ортақ этностың пайда болуының өзекті жағдайлары мыналар: ортақ тіл, ортақ аумақ пен тарихи шығу тегі, ортақ экономика, рухани және материалдық мәдениеттің ортақ белгілері, өзіндік сана, менталитет, дін, психология, демография ортақтығы. Берілген көрсеткіштер халықтың этникалық санасында жаңғырып отырады, ол өзінің бірлігін, ең бастысы тегін және содан барып – этникалық туыстықты сезінеді.   
Этностың құрамдас бөлігі:

* этникалық ядро – анықталған аумақта тығыз өмір сүретін этностың негізгі бөлігі;

этникалық периферия – негізгі бөліктен бөлінген берілген этностың жеке бөліктері(өкілдері); этникалық диаспора – басқа этностар қоныстанған аумақтар бойынша жайылған этностың жеке бөліктері(топтар).

Этникалық жанжалдарды болжау, алдын-алу және шешу – қазіргі кездегі ғылымның маңызды міндеттерінің бірі болып табылады. Этникалық негіздегі жанжалдарды реттеу,оған қатысушы жақтардың өзара түсінушілігін іздеу бірқатар факторлардың әсерінен қиындық туғызады. Оларға келесілерді жатқызуға болады:

* жанжалдасушы этникалық топтардың мәдени сипаттары (тіл, дін, тұрмыс қалпы) бойынша ерекшеленеді;
* жанжалдасушы этникалық топтардың мәдени әлеуметтік-саяси статусы бойынша ерекшеленеді;
* этностың біреуінің тұрғылықты территориясында тарихи қысқа мерзімде жағдай елеулі түрде өзгереді;
* жанжалдасушыжақтарға қатысты оның ары қарайғы жалғасуына мүдделі сыртқы күштердің болуы;
* жанжалдасушыжақтар бір-біріне қарасты тұрақты жағымсыз стереотиптерді қалыптастырады.

Конфликтология ғылымының негізін салушы Л. Козердің түсінігіндегі жанжал басқа сипат алады. Жанжал - қарсыластардың мақсаты болып бейтараптандыру, залал келтіру немесе бақталасты жою болып табылатын күрес, құндылықтар үшін күрес және белгілі бір анықталған мәртебеге, билікке және ресурстарға наразылық таныту. Бұл бағыттың ерекшелігі, автор назарды өте маңызды болып табылатын жанжалдасушы жақтардың құндылықты үйлесімсіздігіне аударады. Осылайша, Козер бойынша, жанжал тек екі жақтың әртүрлі мүдделерден туындайтын әртүрлі мақсаттарға жетуге талпынуда ғана емес, сонымен қатар екі жақтың әртүрлі құндылықтарға ие болған кезде пайда болады. Басқа сөзбен айтқанда, жанжалдың қайнар көзі қоғам өмірінің рухани саласында да болуы мүмкін.

Осы ойды әлемдік конфликтологияның классиктерінің бірі Л. Крисберг дамытады: әлеуметтік жанжал екі немесе одан да көп жақтар үйлесімсіз объективті мүдделерге ие екендігін тұжырымдағанда пайда болады. Л.Крисбергтің трактовкасындағы атап айтатын жайт, жанжал мүдделердің шынайы сәйкессіздігінен емес, осы сәйкессіздікті субъективті бағалаудан туындайды. Назарды әлеуметтік жанжалдың психомәдени, субъективті жағына шоғырландыру батыс конфликтологиясының маңызды белгісі болып табылады.

Ресей конфликтологтары А.В.Дмитриев және В.Н.Кудрявцев жанжалды «екі жақтың күресуінен бейнеленетін объективті немесе субъективті қарама-қайшылықтардың көрінісі» ретінде анықтайды.

Ежелгі Қытайдың ұлы философы Конфуций б.э.д. VІ ғасырдың өзінде-ақ жанжал біріншіден, адамның ұқсас болмауы мен тәуелсіздігінен туады деп атап өтті. Ол былай деген: “Бай мен кедейге өзара қатынасты сақтау қиын, бірақ оған ұмтылу керек: өзіне қатал қатынас, жоғарыларға және үлкендерге сыйластық, қарапайым дамдарға игі ниеттілік пайдалы”. Осыған байланысты ол “айтыс-тартыс жүргізілмес” үшін әдет-ғұрыптарды жақсарту, кемістіктерді жою, ұрыстардан қашу қажет екенін атап көрсетті.

Конфуцийдің замандасы, ежелгі грек ғалымы Гераклит жанжал – қоғам өмірінің маңызды жағдайы, онсыз қоғам дами алмайды, ол барлық нәрсенің негізі деп есептеген. Оның ойымен ежелгі ғалым-материалистер де келісті. Мысалы, Эпикур жанжалдың салдары адамдарды бейбітшілік пен өзара келісімде өмір сүруге көндіреді дейді.

Конфлект мәселесі б.э.д. V-ІV ғасырларда өмір сүрген Платон мен Аристотель сияқты ежелгі атақты ғалымдарды да толғандырған. Олар: адам өзінің табиғаты бойынша – қоғамдық тірі организм және адамда қалыптасқан қоғамдық бастама оның басқа адамдармен серіктестік болуына мүмкіндік береді деп санаған. Сонымен бірге олар адамдардың өшпенділікке, қастандыққа, зорлыққа бейім екенін естен шығарған жоқ. Аристотельдің пікірінше, тартыстың себептері - әлеуметтік теңсіздік және бөлімдерге бөліну, біреулерді тым жоғары көтеру немесе біреулерді кемсіту.

А.В. Оболонский «Юридикалық жанжал» атты ұжымдық монографияда этникааралық жанжалдардың себептерінің келесідей топтамасын береді: саяси себептер, экономикалық себептер, әлеуметтік-мәдени себептер, әлеуметтік-психологиялық себептер.

**Дәріс 15 - Конфликтілердегі күш қолдануды зерттеу мен алдын алу**

Шиеленіске қатысушылар санына қарай өзара әректтестікті ішкі, жеке адамдық, өзара жеке адамдық топтарының тағы басқа болып бөлінеді. Ішкі жабық шиеленіс адамдардың ішкі күшімен мотивінен, қажетінен пайда болып қайшылықтар оның мүмкіндіктері арасындағы таңдаудан туындайды.

1. **Топаралық шиеленіс-топтар** арасындағы әр түрлі шиеленістер, адамдар арасында қызығушылықтарды тағы басқалар.

**Адамдар арасындағы шиеленістер** -индивидтердің арасындағы қақтығысы әрбір жанның өз қызығушылығы үшін күресі.

**Когнитивті шиеленіс** конитивтік танымдық көзқарастар. Ондай шиеленісте әрбір субектінің мақсатына орай оппонентті көндіруі, өзінің көзқарасы дұрыс екенін дәлелдеуі, өзін позициясына сендіру.

Күш көрсетудің шиеленісті шешудегі негізі көз қарасы: "силный всегда прав". Мысалы әкімшілікте "бастық әрқашанда дұрыс"-бұл шиеленістен шығудың тактикалық тәсілі.

Ажырасу шиеленісті шешу жолы қарым-қатынастағы өзара тоқтасу \мысалы жас жұбайлардың ажырасуы

* Татуласу практикада көбінесе шиеленісті шешу жолы, күш көрсету, ажырасудан гөрі келісімге шақырады. Егерде табыссыз болса, ақыр аяғы күш көрсету немесе ажырасумен тыңады. Татуласу түрлерінде шиеленісті шешудің соңы келіссөзсіз шиеленісті шешудің ең басты мәнді формасы/

**Конфликтілер профилактикасының қиыншылықтары және олардың алдын алу тәсілдері**

Кикілжің ұғымы индвидтердің санасында анықталған тенденциялардың бір-бірімен қарама-қарсы бағыттағы қақтығыс, байланысты топ адамдардың күйзелістерімен тұлға аралық өзара әрекеттегі немесе тұлғааралық қатынастардағы қақтығысы психологиялық шиеленістің келесі түрлерін көрсетеді:

1.**Ішкі тұлғалық** **кикілжің -**адамның мотивтеріне, қажеттілік, қызығушылық, әуестеріне, қарама-қарсы бағытталған қақтығыс.

2.**Тұлға аралық кикілжің** -адамдардың бір-бірімен келіспейтін мақсаттарын, құндылықтарымен нормаларын бір-бірімен өзара қатынасты жүзеге асыруға тырысатын адамның өзара әрекет жағдайы. Кейде бәсекелесу кезінде бір мақсатқа талпынатын адамның өзара әрекет жағдайы.

3**.Топ кикілжің -** бір -бірімен әрекеттері және мүдделері келіспейтін әлеуметтік топтар жатады.

Интрапсихалық феномен ретінде шиеленісті дәстүрлі сипаттау З Фрейд еңбегінде "Я" и "Оно" қарастырады. Шиеленістің пайда болуының бастапқы күші адамның ішкі табиғатындағы қарама-қайшылығында

**Конфликтілердің профилактикасы**

К.Левин \*өріс теориясына\* сүйене отырып, оның 3-негізгі типтен тұратын кикілжіңнің топтасуын ұсынды.

1**."Жақындау-жақындау**" **кикілжіңі** -өзін қызықтыратын бір деңгейдегі екі ұйғарымның бірдей таңдау қажет кездегі адамның жағдайы**.**

**2."Жақындау-алыстау" кикілжіңі** -бұл жағдайда индивидтің таңдап алатын мақсаты бірдей мөлшерде қызықтыратын және қызықтырмайтын болып табылады. Бұл жағымды және жағымсыз эмоцияны да тудырады. Мұндағы конфликтіні кейде амбивалентті деп атаймыз.

**3."Алыстау-алыстау" кикілжіңі** -мұнда индивид өзін қызықтырмайтын бірдей деңгейдегі екі ұйғарымның бірін таңдауы тиіс.

Кикілжіңнің себебі адамдар арасындағы шиеленіскен қатынастар және кикілжіңге қатысушылардың біреуіне тән ішкі шиеленісушілікте болуы мүмкін.

**Конфликтілерді басқару әдістері**

Т.Кәкішевтің еңбектерінде,әсіресе дәстүрлі мәдениеттегі шешендік сөздер, белгілі билердің кесімді билік сөздері әрі қысқа кемелі кеңес. Билер жақсы мен жаманды, жақын мен алысты, қымбатпен арзанды, қиын мен жеңілді арға тартады. Мал дауы мен жан дауы, ар дауы мен намыс дауына кесім айтады деп қарастырған/33;5б/. **Шиеленісті жағдайларды шешу тәсілдері көбінесе вербальді,** **вербальды емес әрекеттесу тәсілдерінің** жүйесі арқылы қамтылады/

**Дәріс Антиконфликтілік мотивациялар**

З.Фрейдтің шәкірті К.Г.Юнг (1875-1961ж.ж) аналитикалық психология мектебінің негізін салушылардың бірі, ұжымдық санасыздықтың пайда болуы және адам типологиясының мінез-құлқында көрінгендіктен, жеке адамның жүріс-тұрыстық шиеленісі көбінесе осындай жағдайлармен түсіндіріледі. Өзінің еңбектерінің бағытын психобиолгиялық позицияда қорғайды, ол бағыт жалғыз ғана мүмкіндік емес, көптеген аспектілері бар деп қарастырады.

К.Юнгтың айтуынша, психоанализдің негізгі аспектісі балалар психологиясындағы таза гедоникалық көзқарастармен сипатталады. Фрейдтік психологияға сәйкес, яғни психикалық процестерді түсіну қорғаныс ретінде қанағаттану қағидасына бағытталған.

Бір жағынан, автор бұл еңбегінде «ойлаудың мәні мен түсінуді меңгеру жан дүниесінің кикілжіңнің шешуі үшін маңыздылығын қарастырған. Либидоны (жыныстық еліктеу) дұрыс меңгеріп түсіну жолы, дамуы және үнемі либидоның қызмет етуін қамтамасыз етуі мүмкін. Осыған орай, оны түсінбеу балада невроз ауруларының пайда болуына әкеледі деп қарастырған.

Э.Берн бойынша, жеке адам құрылымы үш компоненттен тұрады: бала жай-күйі (эмоциялар, уайымдар, шаттану қайнар көзі); ата-ана (таптаурындарға көңіл бөлу, нанымдар, үйрету) және "үлкендер" (өмірге рационалды және ситуативті қарым-қатынас).

Адамдар өзара қатынастар негізінде трансакцияны қамтамасыз етеді. Егерде трансакция қалыптаспаса, онда шиеленісті қарым-қатынасты туғызбайды. Ал егер қатынаста трансакция пайда болса, онда өзара қатынас процесі бұзылады және конфликт пайда болуы мүмкін.

Шиеленісті шешу тәсілдерін антогонистикалық (күш-көрсету) және компромисс деп бөледі.

1. **Күш көрсету** **кикілжіңніңде** қайшылықтарды шешуде, тек бір жағы ғана жеңіп шығады.
2. **Компромисс-кикілжіңге**  қатысушыларды татуластыру мақсатында шиеленісті шешу варианттарының бірнешеуінен құр қалады.

Шиеленістің пайда болу табиғатты-саяси әлеуметтік, экономикалық ұйымдастырылған шиеленістермен анықталады.

1. **Саяси шиеленістер**-саяси топтардың қақтығыстары, билікке күресу формулалары, аймақ үшін тағы басқа.
2. **Әлеуметтік шиеленістер** өәлеуметтік топтағы адамдардың қарым-қатынас кері естуде қайшылықтардың жоғарға даму стсциясын көрсетеді, онда индвидтің және қоғамның тұтастай қызығушылықтарымен сипаттайды.

**Экономикалық шиеленістер**-жеке адамдардың, топтардың экономикалық қызығушылықта негізделіп шиеленістің кең тұғыда спектірін көрсетеді, олардың арасында экономикалық әсерінен қайшылықтар туындап отырады/6

**Дәріс 25-Іскерлік этика нормалары және конфликтілердің алдын алу**

**Конфликтілерді шешу**

**Конфликтілердің** нәтижесі (аяқталу, біту, шығу) мәселесі жөнінде әлемдік, сонымен қатар отандық конфликтологиялық әдебиетте толық түрдегі терминологиялық «еркіндік» орын алады. Әсіресе бұл «**Конфликтілерді** шешу» сияқты категорияларға қатысты. Жиі авторлар шешудің астарынан жанжалды реттеу немесе оны басқарылатын фазаға қайта келтіруді ғана түсінеді. Шетелдік, ең бірінші, ағылшын-американ конфликтологиясында жалпы жанжалды «шешу» (solving a conflict) түсінігі ғылыми лексиконнан толық шықпаса да өте сирек қолданыла бастады. Жиі сөз жанжалды реттеу (conflict settlement) туралы айтылады, ал соңғы жылдары негізгі түсінік болып, оның аясында жанжалдан шығу мәселесі қойылатын жанжалды «басқару» (conflict management) саналады.

**Дәріс 27- Конфликтілерді шешудің әмбебап құралдары және олардың нәтижелері**

Қазіргі кезде Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік ұлттық саясаттың негізгі қағидалары болып төмендегілер табылады:

* нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге қатысына, әлеуметтік топтар мен қоғамдық ұйымдарға жататындығына тәуелсіз адам мен азаматтың тең құқығы және еркіндігі;
* әлеуметтік, нәсілдік, ұлттық, тілдік және діни белгілері бойынша азаматтардың құқықтарын шектеудің ке-келген түріне тыйым салу;
* Қазақстанның тарихи қалыптасқан тұтастығын сақтау;
* Қазақстан Республикасының Конституциясына, халықаралық құқықтың жалпы мойындалған қағидалары мен нормаларына және Қазақстан Республикасының халықаралық келіссөздеріне сәйкес Қазақстан аумағында тұрып жатқан халықтардың құқығына кепілдік беру;
* әр азаматтың ешқандай мәжбүрлеусіз өзінің ұлтын анықтауға және белгілеуге құқығы;
* Қазақстан Республикасының халықтарының ұлттық мәдениеті мен тілін дамытуға қолдау жасау;
* қарама-қайшылықтар мен жанжалдарды өз уақытында шешу;
* мемлекеттің қауіпсіздігін бұзатын, әлеуметтік, нәсілдік, ұлттық және діни алауыздықты, жек көрушілік және араздықты өршітуге бағытталған әрекеттерге тыйым салу;
* Қазақстан Республикасынан тыс жерде азаматтардың құқықтары мен мүдделерін қорғау, шет елдерде тұратын отандастарға туған тілін, мәдениетін және ұлттық дәстүрді сақтау мен дамытуда, халықаралық құқықтың нормасына сәйкес олардың тарихи отанымен байланысын нығайтуда қолдау көрсету.

**Келіссөздер конфликтілерді шешудің құралы ретінде.**

Бұқаралық ақпарат құралдары халықты нақты елде және әлемде болып жатқан құбылыстар мен оқиғалар туралы хабардар етуді қамтамасыз ететін көптеген органдар мен элементтерден тұратын күрделі және көпқырлы институт. Г. Ласуэлл БАҚ-ның келесі негізгі 4 қызметін бөліп көрсетті. Олар:

* әлемді бақылау (ақпаратты жинау және тарату);
* редакциялау (ақпаратты іріктеу және түсіндіру);
* қоғамдық пікірді қалыптастыру;
* мәдениетті тарату

**- Педагогикалық конфликтілерді шешудің ерекшеліктері**

А.Н. Дмитриев пікірінше, дауды тиімді шешу жолы:алдын- ала келісілген қарама- қайшылықтарын жою;шиеленістің объектісін жою. (Егер екі жақ келісімге келмесе);екі жаққа да ортақ етіп шиеленіс объектісін бөлу; (екеуі де көнуі үшін ортақ келісімге келтіру объектіні бөліп беру).

Сонымен, шиеленістердің шешілуі белгілі бір іс барысында дауға қатысушылар арасындағы өзара келісіммен жетістікке жетеді. Бұл қағида бойынша: 1) келісім нәтижесінде екі жақтың пікірлері сәйкес келсе, 2) заңдарға сыртқы моральдық күштерге қандай да бір қарсыласының қысымымен аяқталады.

Осыған байланысты, сынып оқушыларына кикілжің жағдайларын ұсынып, байқау әдісі арқылы анықтау керек болды.

Ол үшін сынып оқушыларына төмендегідей кикілжің жағдайлар ұсынылды.

**Топтағы пікірталас; жалпыға танымал ретінде,** басқа техникалық түрлерімен араласып ережеге сәйкес қолданылады.Үлкен топтағы пікірталаста барлық мүшелер тәжірибелерін мүмкіндіктерін көрсету үшін пайдаланылады.

**Үлкен топтың талқылау әдісі -**  бұл барлық топ қандай да бір тақырыпқа қатысты идеялар мен оқиғаларды талқылаған кезде қолданылатын оқыту әдісі болып табылады/30;14-16б/.

**Дөңгелек:**  кезекпен- кезек бірден тездетіп айту керек. Сұрақтарға жауап беру немесе өз ойларымен позицияларын көрсету.

Оқушыларға белгілі бір кикілжің жағдайды талдап және одан шығу, шешу жолдарын табу керек. Әрбір қатысушыдан осы жағдайды сипаттап беруге болады, оның себебін тауып, осы жағдайды ойлап көрсетуге де болады/30;17б/.

1. жағдай: “Дискотека алдында”.

Қызы дискотекаға жиналады . Шешесі: “Сағат нешеде келесің”?- деп сұрайды. Қызы: “Білмеймін, қалай болатынын” Шешесі: “Сен қалай түсінбейсің, мен уайымдаймын ғой, Сағат 1200 - де үйде боласың!” Қызы: “Қай уақытта келгім келсе, сол уақытта келемін. Маған бұйрудың керегі жоқ!”/19;197б/.

2 жағдай. Дәстүрлі мәдениеттегі Төле бидің дауды тиімді “астарлап” шешу тәсілдерін анықтау.

Бірде екі әйел бір балаға таласып, Төле биге жүгініпті.

Әйелдің бірі:

* “Баламды есі білмей тұрғанда жаугершілікте жоғалтып алдым, соны мына әйел тауып алды, әлде ұрлап алды ма, білмеймін, әйтеуір ел қатарына қосыпты. Енді танып сұрасам жақындатпайды”- дейді.
* Екінші әйел: “Бала өзімдікі, өзім таптым”- деп бет бақтырмайды. Төле би ойланып қалады. Оны дәлелдейтін еш айғақ жоқ. Сұрақ:”Төле би ақиқатын білу үшін қандай тәсіл қолданды? Сіздер Төле бидің орнында не істер едіңіздер? Ойланыңыздар!” Оқушылар біраз ойланып отырып,кезекпен- кезек өз ойларын айта бастады. (Олардың пікірталасы магнитофонға бекітілді).
* “Әрімен қарай оқиға желісі немен аяқталды екен…

Содан кейін Төле би баланы екі әйелдің қолына ұстатып, екеуіңе ортасынан қақ бөліп беремін, ризасыңдар ма?”- дейді. Сонда балаға ие болып жүрген адам: “Біреуге тірі кеткенше, жартысы болса да, менде қалсын”- дейді.

* Ал баланы таныған әйел жылап: ”Балаға тимеңіз, қайда болса да аман болсын!” –деген екен. Содан соң Төле би мынандай билік атады.

-“Бала, мына жоғалтқан әйелдікі, өйткені ол жұрағатының тіршілігін тілеп тұр, баласын өзіне бер!”- деген екен.

Осы дауды шешу кезінде Төле би қандай тәсіл қолданды? Не үшін олай істеді.

Оқушылар ой- пікірталасынан “астарлап” шешу тәсілдерін де көруге болады, ол “осы жағдайдың мәнін ашып айту кезінде байқалды”.

Олардың көбісі ”Төле би де басқа айғақ жоқ болған соң, сондай әрекет істеуге мәжбүр болды. 1-ші жағынан кімнің баласы екенін білу үшін “ананың балаға деген сезімін байқау үшін қолданған айла -әрекеті. Қазіргі кезде ондай мәселелерді шешудің түрлі жолдары бар- деуге болады”- дейді зерттеушілер.

Бұл екінші жағдай бойынша, оқушылар көбіне тікелей шешумен болды, астарлап ойын жеткізу аз көрінді. Дегенмен, оқушылар өз ойларын ортаға салуда белсенділік, қызығушылық танытты, өз бетінше шешім қабылдауы , іскерлік сынды жеке адамдық құндылықтарын көрсетті. 1- ші жағдай бойынша 15 адам қатысып, осы кикілжіңді шешуде түрлі жолдарын көрсете білді. Көбіне бұл жағдайда жауаптары мақал- мәтелдерді қолданулары басым болды. “Анаңа ауыр сөз айтпа, атаңа ауыр жүк артпа” деген сияқты, Қыздың пікіріне қарсылық білдіріп, анасын жақтады; 2- шісі “Оның негізі тәрбиеге байланысты” десе, кейбірі “үлкенді сыйлау керек еді”, “айтқанын тыңдап “жарайды””- деу орынды деп шешті т.б. Бұл жауаптардан да “астарлы” тәсілі қолданғанының өзіндік ерекшелігін аңғаруға болады.

Топта тренингтік ойын ретінде өтілуі, оларға белгілі бір тапсырма ұсынылуы, өз ойларын қағаз бетіне жазуы,не болмаса магнитофонға “бекітілуі” қызығушылық тудыртты.

Ұжымдық жауапкершіліктері артып, материалдың мәнін түсініп ұғынуға мүмкіндік туғызды, өз икемділігі мен ептіліктерін көрсетті. Осындай тренингтік ойындарды өткізудің маңызы тілдік кедергілерді жеңуге, оқушы санасына қозғау салады. Белгілі бір субъектінің бойыны жүріс- тұрыстық құндылықтарды қалыптастырып, өзін- өзі көрсетуіне, қысылмай ішкі ойларын ашық айтуына негіз болады.