

**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ  
«РЕСПУБЛИКАЛЫҚ ҚОСЫМША БІЛІМ БЕРУ ОҚУ-ӘДІСТЕМЕЛІК  
ОРТАЛЫҒЫ» РМҚК**

**Шиеленістік жағдайларды шешу, толеранттылық және әр  
алуан мәдени ортада әрекеттесу бойынша әлеуметтік  
құзыреттілікті қалыптастыру**

Білім беру жүйесінің жетекшілеріне, психолог мамандар мен педагогтарға,  
әлеуметтік қызметкерлерге арналған әдістемелік құрал

**Астана, 2013**

*Асылбекова Л.У.* **Шиеленістік жағдайларды шешу, толеранттылық және әр алуан мәдени ортада әрекеттесу бойынша әлеуметтік құзыреттілікті қалыптастыру.** – Білім беру жүйесінің жетекшілеріне, психолог мамандар мен педагогтерге, әлеуметтік қызметкерлерге арналған әдістемелік құрал. Астана– 2013 – 98 б.

Әдістемелік құралда шиеленіс құбылысының мәні, болмысы мен пәні, жасөспірімдер ортасында әлеуметтік шиеленістердің даму барысының ерекшеліктері қарастырылады. Жасөспірімдер арасындағы әлеуметтік қиындық факторларына, шиеленістік жағдайларда адамдардың әрекет ету модельдеріне және шиеленістерді тиімді шешу, әр алуан мәдени ортада толеранттылықты дамыту бойынша әлеуметтік құзыреттілікті қалыптастыру мәселелеріне басты назар бөлінетін болады.

Ақпарат білім беру жүйесінің жетекшілеріне, психологтарға, педагогтарға және әлеуметтік қызметкерлерге арналған.

© «Республикалық қосымша білім беру оқу-әдістемелік орталығы» РМҚК

## МАЗМҰНЫ

<b>КІРІСПЕ</b>	5
<b>I. ШИЕЛЕНІС ҰҒЫМЫ ЖӘНЕ МӘНІ</b>	
I.1 Шиеленіс болмысы, мазмұны және пәні	9
I.2 Әлеуметтік шиеленіс. Даму ерекшеліктері	23
<b>II. ШИЕЛЕНІСТІК ӘРЕКЕТТЕРГЕ БЕЙІМ ТҰЛҒАЛАРДЫҢ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ</b>	
II.1 Жасөспірімдер ортасындағы әлеуметтік шиеленіс факторлары	34
II.2 Жасөспірімдердің шиеленісті жағдайда іс-әрекет ету психотиптері мен модельдері	53
<b>III. ӘЛЕУМЕТТІК ШИЕЛЕНІСТЕРДІ РЕТТЕУ ЖӘНЕ ШЕШУ ӘДІСТЕРІ</b>	
III.1 Әлеуметтік шиеленістерді реттеу әдістері	72
III.2 Шиеленістерді тиімді шешу бойынша әлеуметтік құзыреттілік	85
<b>ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР</b>	183

## КІРІСПЕ

Қоғамның кез келген түрі мен деңгейінде кездесетін шиеленістер – бұл, ең алдымен, кешенді құбылыс. Шиеленісті жағдайлар мен әрекеттерде әлеуметтік-психологиялық, әлеуметтік, экономикалық, саяси, рухани, сонымен қатар жеке тұлғалық және қоғамдық элементтер біте қайнасады. Шиеленіс әлеуметтік-психологиялық феномен ретінде әлеуметтік қарым-қатынастардың заңды әрі табиғи сипаттамасы болып табылады. Соңғы кезде зерттеліп жүрген қазіргі қоғамның ең өзекті мәселелерінің қатарында жасөспірімдер ортасындағы агрессиялық ахуалдың арта түсуі болып табылады. Қоғамның түрлі ұйымдастыру деңгейлеріндегі игіліктер оның барлық мүшелерінің қарым-қатынастарында, оның ішінде «ересектерге еліктеушілік басым» жасөспірімдер арасында дау-дамайлардың көрініс беруінің арта түсуіне ықпал етеді. Әлеуметтік дағдылары мен қабілеттерінің жетіспеушілігі жасөспірімдердің өз айналасындағыларының іс-әрекет модельдерін қолдануына әсерін тигізеді.

Жасөспірімдік кезең – жыныстық жетілу мен психологиялық есею қатар жүретін қиын кезең саналады. Өзіндік санада күрделі өзгерістер болады: өзін ересек санау сезімі пайда болады, бұл сезім кіші жасөспірімдік кезеңнің ең басты жаңалығына айналады. «Болмасаң да, ұқсап бақ» демекші, ересек болып кетпесе де, осы кезеңде балғындар ересектерге ұқсауға, тіпті болмаса солай көрінуге барынша талпынады. Олар жаңа құқықтарын қорғау мақсатымен өз өмірінің көптеген салаларын ата-ана бақылауынан тысқары қалдыруға ұмтылып, көбінесе осының салдарынан жақындарымен шиеленіске түседі. Эмансипацияға ұмтылыспен қатар, жасөспірімдердің осы кезде құрбы-құрдастарымен араласуға деген қажеттілігі де арта түседі. Жеке сырластық қарым-қатынас уақыт өткізудің басты бағдары болып табылады. Жасөспірімдік достық пен бейресми бірлестіктерге бірігу пайда бола бастайды. Жарқын бірақ құбылмалы қызығушылықтар бірін бірі алмастырады. Ересектердің әрекеттері олар үшін қоғам ұсынған іс-әрекет үлгілері ретінде қарастырылады.

Осы жұмыс барысында шиеленіс ұғымы, оның субъектілері мен объектілері, пәні зерттелетін болады. Тұлғаның өн бойындағы қарама-қайшылықтарға, шиеленістерді реттеу әдістеріне және шиеленісті жағдайлардан шығудың ықтимал амалдарына ерекше ықылас бөлінеді.

Шиеленістерді зерттеу әдістері әр алуан, кешенді болып келеді. Бұл ғылыми еңбекте шиеленісті шешудің негізгі ұғымдары қысқаша қарастырылады. Айрықша атап өтер жайт - қайсыбір зерттеу әдісінің басымдылығы шиеленістің түріне байланысты. Әдістер тікелей шиеленіс түріне, оның пәні, мақсаты мен бағытталуына тәуелді болып келеді. Ірі әлеуметтік топтар арасындағы шиеленістерді саралауда социологиялық және саясаттанушылық зерттеу тәсілдері алдыңғы қатарға шығады.

Тұлға бойындағы шиеленіс мәселесі, одан психологиялық қорғану құралдарын әзірлеу әлеуметтік психологияның өзекті ғылыми-практикалық проблемасы болып табылады. Бұл, біріншіден, еліміздегі нарықтық қатынастардың қалыптасуының әсерінен ең маңызды әлеуметтену институттарының – отбасы, мектептің өзгеріске ұшырауымен, ең алдымен қоғамымыздың ертеңі, еліміздің рухани және адамгершілік тұрғыдан, мәдени және экономикалық даму болашағын анықтайтын - үлкен өмірге аяқ басқан жас буынға әсерімен көзделген. Жастарымыз, әсіресе жасөспірімдер шиеленісті әлеуметтік жағдайға өте сезімтал әрі оны күйзеліспен қабылдайтынын ескерер болсақ, оларға ерекше психологиялық және педагогикалық қолдаудың қажеттілігі айтпаса да түсінікті. Арнайы мамандар (психологтар, педагогтар, әлеуметтік қызметкерлер) әр түрлі жастағы мектеп оқушыларының тұлғалық шиеленістерінің себептері, салдарлары және өту ерекшеліктері жайлы айғақты материалдарды игеруі және соның негізінде жас буынның шиеленістік жағдайдағы мәдениетін қалыптастыру технологияларын жүзеге асыруы қажет. Екіншіден, тұлға бойындағы шиеленістер, олардың пайда болу себептері және еңсеру әдістеріне арналған отандық зерттеушілер еңбектерінің саны айтарлықтай көп емес.

Бүгінгі таңда әлемдегі жаһандану, әлемдік экономика, саясат, халықаралық қатынастардың қарқынды дамыған уақытында шиеленістер мен оларды реттеу мәселесі аса өзекті саналады.

Шиеленістану ғылымы салыстырмалы түрде әлі жас ғылымдар санатына жатады. Сондықтан шиеленіс ұғымын анықтауда, шиеленістерді реттеу әдіснамасында бірқатар біржақты емес мәселелер баршылық. Сәйкесінше, ұсынылып отырған әдістемелік құрал көлемінде шиеленістану бойынша барлық ілімдерді қамти алмайды.

Л.С. Выготскийдің айтуы бойынша, «жасөспірім тұлғасының құрылымында тұрақты, біржола және өзгермелі емес ештеңе жоқ». Тұлғалық тұрақсыздық қарама-қайшы қалаулар мен іс-әрекеттерге итермелейді: жасөспірімдер барлық жағынан құрдастарына ұқсауға талпынады және топтан ерекшеленгісі келеді, құрметке ие болғысы келіп, өз кемшіліктерін елемейді, адалдықты талап етеді және достарын жиі алмастырады. Қарқынды ақыл-ой дамуы үстінде болғандықтан өзіндік анализге бейімділе бастайды; алғаш рет өзін-өзі тәрбелеу мүмкіндігі пайда болады. Жасөспірімнің өзіндік «Мен»-інің түрлі бейнелері қалыптасады, алғашында ол бейнелер сыртқы әсерлер есебінен өзгергіш болады, ал кезең соңында – біртұтас арнаға бірігіп, осы бір өмірлік кезеңнің басты жана құрылымы деуге келетін «Мен-концепциясын» құрайды.

Тұлғалық рефлексияның дамуы, ойлаудың жаңа деңгейі мен мінез-құлық типінің қалыптасуы мотивация дамуының жаңа кезеңін көздейді. Бұрын анықталған дүниетаным онтогенезінің сызықтары негізгі сипаттары бойынша қалыптасқан әрі толысқан типтер ретінде өңделеді. Өз еңбектерінде Л. И. Божович, Л. С. Славиной, Б. С. Волкова, В. И.

Илийчука сияқты зерттеушілер шиеленісті іс-әрекетті қоғам, микроорта және адам арасындағы ішкі және сыртқы қарама-қайшылықтар нәтижесі ретінде қарастырады. Бұл – тұлғаның өзін-өзі таныту қажеттілігі мен оны қанағаттандыру мүмкіндігі арасындағы, өзіндік бағалау мен топтың бағалауы арасындағы, топ талаптары мен өзіндік ұстанымдар мен көзқарастар арасындағы ішкі және сыртқы қарама-қайшылықтар нәтижесі, яғни шиеленісті әрекет дегеніміз адамның тұлғалық факторларының сыртқы орта факторларымен өзара әрекеттесуі кезінде шиеленіске бейімділігімен анықталады.

Зерттеу мақсаты: жасөспірімдер ортасындағы шиеленістік жағдайларды шешу бойынша әлеуметтік құзыреттілікті қалыптастыруды қарастыру; толеранттылық пен әр алуан мәдени ортада өзара әрекеттесудің тұлға әлеуметтенуіндегі шиеленісті іс-әрекет профилактикасы ретіндегі ерекшеліктерін зерделеу.

Зерттеу объектісі: жасөспірімдер ортасындағы шиеленістік жағдайларды шешу бойынша әлеуметтік құзыреттілік.

Зерттеу пәні: шиеленістерді конструктивті шешу дағдыларын қалыптастыру, қабылдау және ынтымақтастықты мақсат етіп алу.

Гипотеза: Құзыреттілік ұстаным жасөспірімдердің шиеленісті іс-әрекетін бәсеңдетуде өзін-өзі бағалау дағдыларын дамытуға мүмкіндік береді.

Міндеттер:

1. Қоғамда, оның ішінде жасөспірімдер ортасында шиеленісті іс-әрекет мәселесі бойынша әдебиеттерге теориялық талдау жүргізу.
2. Жеткіншек жасындағы балалардың шиеленісті іс-әрекетін болжамдау (диагностикалау) әдістерін іріктеу.
3. Зерттеу нәтижелерін сараптау және қорытынды жасау.
4. Жасөспірімдердің шиеленісті іс-әрекетін бәсеңдету мақсатымен психокоррекциялық жұмыс жүргізу бойынша ұсыныстар беру.

Зерттеу мақсаты мен міндеттеріне орай, біз ғылыми зерттеудің келесі әдістерін қолдандық: мәселені теориялық зерттеуге бағытталған әдістер – әдеби қайнар көздерді зерделеу, анализ және отандық тарихтан практикалық мысалдар келтіру.

«Шиеленістік жағдайларды шешу, толеранттылық және әр алуан мәдени ортада әрекеттесу бойынша әлеуметтік құзыреттілікті қалыптастыру» тақырыбының өзекті болып табылады, себебі соңғы кездері ересектер өз балаларының қатыгез агрессиялық әрекеттерін тоқтатуға дәрменсіздік танытуда. Бүгінде мұғалімдер мен ата-аналар бала агрессиясымен бетпе-бет келгенде құзыретті болу үшін түрлі психологиялық білімге мұқтаж. Жеткіншектің өзімен қатар, оның ата-анасы, мектеп басына түсетін қиындықтардың бір парасын жеңілдету үшін осы жастағы бейәлеуметтену (асоциальность) көріністерінің қандай болатынын алдын ала білу өте маңызды. Тұлғалық дамудың және

жасөспірім әрекетінің ауытқушылықтарының себебін талдау тәрбиелік жұмыстың нақты әдістерін анықтауға мүмкіндік береді.

Жылдар бойы психолог мамандардың кәметке толмаған бала тұлғасының әр түрлі өзгерістері мен өзгеріс деңгейлеріне және мінез-құлық ерекшеліктеріне деген кәсіби қызығушылықтары өте жоғары және тұрақты болып отыр. Мұны ауытқушылық іс-әрекет мәселесіне арналған еңбектер саны мен бағыты айғақтайды. Қазіргі таңда елімізде девиантты іс-әрекетті түзету мен алдын алу бойынша біршама тәжірибе жинақталған. Соңғы жылдары психологтер мен педагогтар жасөспірімдердің педагогикалық тұрғыдан бетімен кетуі және құқық бұзушылық мәселелерін зерттеу, болжамдау және алдын алу бойынша бірталай зерттеу жұмыстарын жүргізді. Аталған тақырып Абрамова Г.С., Алемаскин М.А., Антонян Ю.М., Беличев С.А., Бехтерев В.М. Глоточкин А.Д., Дубровина И.В., Знаков В.В., Иванов Е.Я., Игошев К.Е., Исаев Д.Д., Исаев Д.Н., Ковалёв А.Г., Кон И.С., Кондрашенко В.Т., Личко А.Е., Миньковский Г.М., Невский И.А., Пирожков В.Ф., Платонов К.К., Потанин Г.М., Фельдштейн Д.И. т.б. еңбектеріне арқау болды. Жеткіншектік кезеңнің классикалық және қазіргі заманғы зерттеулер (Ст. Холл, Э. Шпрангер, Ш. Бюлер, Г. Гецер, Э. Штерн, Э. Эриксон, Ж. Пиаже, П.П. Блонский, Л.С. Выготский, Л.И. Божович, Н.И. Крылов, Н.Н. Толстых, Д.Б. Эльконин және т.б.) көрсеткендей, балалық пен ересектік арасындағы жеткіншектік ауыспалы кезең оның ой-өрісі мен сезімдеріне, талпыныстары мен идеалдарына ғана емес, сонымен бірге әрекет ету сипатына да әсер тигізетіні мәлім.

# **I. ШИЕЛЕНІС ҰҒЫМЫ ЖӘНЕ МӘНІ**

## **I.1 Шиеленіс болмысы, мазмұны және пәні**

Шиеленістер – қазіргі қоғамның әлеуметтік және саяси өмірінің маңызды құбылыстарының бірі. Әрбір қоғамның дамуы, әрбір топтың немесе бөлек индивидтің де дамуы өз алдына күрделі процесс екені анық. Бұл процесс әрқашан да жеңіл жүзеге аса бермейді, кейде қарама-қайшылықтардың туындауынан және шешілуімен байланысты болады. Әрбір адамның, әрбір ұжымның немесе ұйымның, әрбір елдің бүкіл ғұмыры қарама-қайшылықтардан құралған. Мұндай қарама-қарсылықтардың табиғатын түрлі адамдардың әр қилы позицияларды ұстануына, түрлі мүдделерді басшылыққа алуына, түрлі мақсаттарға талпынуына байланысты өз қажеттіліктерін, қызығушылықтарын және мақсаттарын жүзеге асыруда бір-бірімен екі немесе одан да көп индивидтердің қарама-қарсы қақтығысқа жиі түсуімен түсіндіруге болады. Кейде адамдар арасында туындаған қақтығыс тек бір адамға ғана емес, сонымен қатар әлеуметтік топқа, кейде мемлекетке де қарсы күреске жалғасып кетуі мүмкін. Осылайша, адамдар өз қарсыласының мақсатына жетуіне кедергі жасау мүмкіндігін белсенді түрде іздей бастайды, мүдделерінің қанағаттандырмауын қалайды немесе оның көзқарастарын, өмірдегі құндылықтарын, алатын орнын өзгертуге тырысады. Дау, қорқыту және қауіп төндіру арқылы, физикалық күш пен қару қолданумен бірге жүретін қарама-қайшылықтық қақтығысты шиеленіс деп атайды.

Бірақ жоғарыда айтылған жағдайлар мүдделер мен мақсаттар қарама-қайшылығының барлығы бірдей өзара шиеленіске әкеп соқтыратынын білдірмейді. Қарама-қайшылық пен шиеленіс – бір емес және қарама-қайшылықтың дамуы әрқашанда шиеленіске ұласпайды. Шиеленіс туындауы үшін қарсыластар, яғни индивидтер немесе олардың әлеуметтік топтары, біріншіден, өздерінің мақсаттары мен мүдделерінің қарама-қарсылығын сезінуі қажет, ал екіншіден, өзінің қарсыласына белсенді қарсы әрекеттер жасауы қажет. Екі немесе одан да көп жеке тұлға, топтар, партиялар, мемлекеттер, т.с.с. бір-біріне белсенді қарама-қарсылық әрекеттер жасайтын болса, тек сонда ғана қарама-қайшылықтар әлеуметтік шиеленістердің негізі болып табылады.

Бұл әлеуметтік құбылыстардың немесе үрдістердің негізін түсіну үшін сөздің этимологиялық мағынасын анықтаған жөн. Латын тілінде қолданылатын «conflictus» сөзін құраған лингвистикалық элементтердің мағынасын анықтар болсақ, терминнің мәні айқын болады. Бұл сөз түбір алдына жалғанған «con» буынынан тұрады, ол «біреумен бірге», «біреуге қарсы», «бір уақытта», «бірге» деген мағынаны білдіреді және «flictus» («fligo») етістігінен құралған. Бұл етістік «ұру», «итеру», «құлату» деген мағынаны білдіреді.

Сонымен, берілген сөздің элементтері оны қақтығыс, дау, күрес, қарсы тұрушылық деп аударуға мүмкіндік береді.

Берілген сөзге мұндай мағына беру бөлек индивидтердің, олардың бірлескен топтарының, мемлекеттердің, тағы басқалардың арасындағы қарама-қайшылық болатындығы туралы ой түюге негіз болады. Қарама-қайшылықтардың екі негізгі түрін бөліп көрсетуге болады. Біріншісі, әр түрлі әлеуметтік қоғамның позицияларын, мүдделерін құрайды (оларға отбасы, ұйым, территориялық құрылым, қоғамдық қозғалыс, т.б. жатады). Ал екінші түрі, үкімет құрылымдарының іс-әрекетінің әр түрлі формалары немесе экономикалық, үкіметтік, саяси қарама-қайшылықтар болып табылады. Қарама-қайшылықтардың бұл екі түрі қоғамдағы шиеленістердің объективті-шынайы негізін тудырады.

Қоғамдық өмірдің барлық салалары – экономикалық, саяси, әлеуметтік, рухани тұрғыдан – барлығы өзара көптеген дифференциацияларға, қарама-қайшылықтарға, әр түрлі мақсаттар мен мүдделер қақтығыстарына толы. Сондықтан да қоғамда әр түрлі шиеленістер орын алады. Шиеленіске индивидтер және олардың топтары немесе әлеуметтік топтар, ұлттар, мемлекеттер, кейде мемлекеттердің коалициялары да түсуі мүмкін. Әр түрлі шиеленіс түрлерін тудырушы объектілер және оны шешу тәсілдері бар, сонымен қатар шиеленісті әрекеттерді тудырушы субъектілердің түрлері де аз емес, олар жекелеген ерлер немесе әйелдер, балалар немесе жастар, жұмысшылар немесе студенттер, ғалымдар немесе жазушылар типтес ғана емес, сонымен қатар олардың бүкіл топтары – кәсіби жағынан, партиялық, ұлттық, рухани және тағы басқа жағынан да болуы мүмкін. Сондықтан өзінің объектісі және субъектісі бойынша, қарама-қайшы әрекеттер сипатына қарай, түпкі негізіндегі себебіне, дамуы мен шешілуіне, тереңдігі мен созылу ұзақтығына байланысты шиеленістердің әр алуан түрлерін бөліп көрсетуге болады. Бірақ шиеленістердің іс-әрекеттерінің қарқындылығының, функцияларының, қоғамдағы рөлінің әр түрлі болуына қарамастан, дұрыс та терең зейін аударсақ, олардың барлығына ортақ ұқсастықтарды көре аламыз.

Шиеленіс объектісі ретінде әлеуметтік және қоршаған ортадағы құбылыс немесе процесс, кез келген зат бола алады. Мысалы, жер, су ресурстары, жеке меншік, мәдени құндылықтар немесе абырой, бедел, басқару, т.с.с. Ал шиеленістің субъектісі болып әрқашанда адамдар – жеке индивидтер, сонымен қатар олардың ортақ бірлестігі – жанұя, ұжым, мүдделері ортақ топтар немесе ұлттар және тағы басқа болып табылады.

Шиеленістің туындау себептері өте көп, бірақ оларды үш категорияға бөліп көрсетуге болады:

- ресурстар. Ресурстар айналасында туындаған шиеленістер өте қарапайым болып саналады. Бірақ бұдан өршіген шиеленістер өте күрделі болады.
- психологиялық қажеттіліктер: достық, басқару, топтың құрамына кіру, табыс.
- құндылықтар – біздің сенімдеріміздің жүйесінің негізі.

Бұл себептер кейде аралас, кейде бір өзі шиеленіс туындатады. Сенімдік құндылықтардан туындаған шиеленісті шешу өте қиын болады, себебі бұл құндылық жеке тұлғаны және оның өмір сүру маңыздылығын құрайды.

Басқаша жүйелеу:

- Негізгі (базалық) қажеттіліктер – тіршілік көздері үшін - су, тамақ, ауа және т.б.

- Оқшаулайтын құндылықтар – мысалы, әр түрлі дінге сенетін адамдардың құндылықтары мен қызуғушылықтары сәйкес келмейді.

- Әр түрлі қабылдау (дүниетаным алшақтығы) – адамдар болып жатқан жағдайларды әр түрлі қабылдайды. Мысалы, екі адам досының көйлегінің түсі үшін дауласуы мүмкін. Себебі, әр адам бір түсті әр түрлі қабылдайды.

- Әр түрлі қызығушылықтар – мысалы, екі оқушы кешке киноға немесе туған күнге баратыны туралы дауласуы мүмкін.

- Шектелген ресурстар - өмірде ылғи да барлығы жеткілікті бола бермейді. Мысалы, адамдардың барлығы бірдей бай емес, себебі ақша – шектелген ресурс.

- Психологиялық қажеттіліктер – бұл қажеттіліктер бізге өз-өзімізге сенімді болу үшін, өзіміздің біреуге қажет екендігімізді және маңыздылығымызды түсіну үшін керек. Мысалы, бізді біреудің жақсы көргені біз үшін өте қажет.

Адамзат өркениетінің даму тарихы әр түрлі шиеленістерге толы. Ежелгі заманнан адамдар шиеленіс түсінігін, пайда болу себебін анықтауға, туындаған қарама-қарсылықтарды шешуге ұмтылған. Шиеленісті пікірлердің жинақталу дәстүрінің көп ғасырлық тарихы бар.

Шиеленістің ең алғашқы концепциялары 19-20 ғғ. төңірегінде пайда болған, бірақ оған дейінгі замандардың ұлы ғұламалары бұл феноменнің өзіндік көрініс беру табиғатын, алдын-алу және шешу жолдарын ұсынған.

Ежелгі философтар шиеленісті адамзаттың пікіріне тәуелсіз, өзімен-өзі не жақсы, не жаман емес құбылыс ретінде қарастырды. Бүкіл ғаламшар табиғаттың, адамзаттың және құдайлардың тіршілігімен қарама-қайшылыққа толы. Бірақ, олар шиеленіс терминін қолданбаса да, шиеленісті адамзат тіршілігінің құрамды бөлігі деп есептеген.

Адамзаттың ең алғашқы топтарының пайда болуымен шиеленістер күнделікті құбылыс ретінде қаралып, ұзақ уақыт бойы ғылыми зерттеу объектісі болған жоқ. Бірақ сонда да, шиеленіс туралы бізге жеткен жекелеген даналыққа толы ой-пікірлер - ең ежелгі қайнар көздерде көрсетілген. Біртіндеп өмір шарты өзгерген сайын шиеленістер де өзгерді. Олардың физикалық, экономикалық және әлеуметтік нәтижелері басқа бола бастады. Шиеленістерге деген қоғамдық пікір де өзгерді. Антикалық заман бізге соғыстардың бейнесін және мұндай шиеленістерге алғашқы баға берген ескерткіштерін қалдырған. Орта ғасырларда және Жаңа заманда бұл құбылысты түсінуге тырысқан көптеген гуманист-ойшылдар

шиеленіс туралы көзқарастарын, оның адамзат дамуындағы рөлі, қоғам өмірінен соғысты аластату және шексіз бейбітшілік орнау туралы ойларын жеткізген.

Б.з.д. 7-6ғ.ғ. қытайлық ойшылдар тіршіліктің даму көзі әрқашанда күресте болатын жағымды (янь) және жағымсыз (инь) материялардың қарама-қатынастарында деп жазған. Жақсылық пен зұлымдық күрес тақырыбы мәдениет пен өнер туындыларында көрсетілген.

Ежелгі Грекияда қарама-қарсылықтар және олардың заттың пайда болуындағы рөлі туралы философиялық көзқарастар туындады. Анаксимандр (б.э.д. 640-547ж.ж. шамасында) қарама-қарсылықтар туындататын бүтін материалды бастапқы «апейронның» тоқтамсыз қозғалысынан туындайды деді.

Гераклит (б.з.д. 6ғ. аяғы-5ғ. басы) қозғалыстың себебін, заттардың және құбылыстардың қозғалысын қарама-қарсылықтың күресінен туындайтын қажетті заңды процесс ретінде себебін анықтауға тырысты. «Күрес бәріне қатысты және барлығы қажетінше күрес арқылы жүреді» деп жазды. Бұл кезеңде соғыс сияқты әлеуметтік кикілжіңдерге қатысты ең алғашқы түсініктемелер берілген.

Гераклит соғысты барлық тіршіліктің әкесі және патшасы деп қарастырса, ал Платон (б.э.д. 428-348ж.ж. шамасында) оны ұлы зұлымдық деп есептеді. Оның пікірінше, бір-біріне «мейіріммен қарап, бір-бірін жақсы көрген» «алтын ғасыр» өмір сүрген.

Гераклит пікіріне Геродот (б.э.д. 490-425ж.ж. шамасында) та қарсы пікір айтқан. Ол «бейбітшілікке соғысты қалайтын ешкім жоқ. Себебі, соғыста әкелер балаларын жерлесе, бейбітшілік уақытында – балалар әкелерін жерлейді» деген.

Философ-материалист Эпикур (б.э.д. 341-270ж.ж.) да қақтығыстардың негативті нәтижелері қашан да болса да адамдарды бейбіт өмір сүруіне алып келеді деп есептеген. Өткен заманның ойшылдары қоғамдық өмірдегі конфронтацияны түсіне, сол кезден бастап-ақ «адал» немесе «адал емес» зорлық-зомбылықтың өлшемдерін анықтауға тырысқан.

Сонымен қатар, Цицерон (б.э.д. 106-43ж.ж.) мемлекетке басып кірген жауды қуу үшін, әкелген зұлымдығы үшін кек қайтаратын «адал соғыс» туралы тезис құрды. Аврелий Августин Гиппонский Блаженный (345-430ж.ж.) Цицеронның шарттарына соғыс жүргізушінің «адал ниетін» қосты.

Орта ғасырларда Фома Аквинский (1225-1274ж.ж.) қоғамның өмірінде соғыстың болу мүмкіндігі туралы ойларын дамыта, «адал соғыстың тағы бір шартын анықтады: оған беделді компетенция қажет», яғни мемлекеттік басшылықтан санкция қажет деді. Бірақ сонда да, оның пікірінше, «соғыс және зорлық-зомбылық әрқашанда күнә» деп санады.

Әлеуметтік кикілжіңдерді жүйелеп анализдеуге ең алғашқылардың бірі болып тырысқан Флорентиялық теоретик пен мемлекеттік қызметкер Николо Макиавелли (1469-1527ж.ж.) болды. Оның концепциясының

құндылығы қоғамдық дамудың қайнар көзіне сол кезде басшы болған көзқарастардың қайтуында. Орта ғасырлық теоретик кикілжінді әмбебап құбылыс деп санады. Ол кикілжінде тек жоюшы қасиет емес, сонымен қатар жасампаздық қасиетті көрді.

Эрази Роттердамский (1469-1536ж.ж.) «соғыс оны көрмеген, білмейтіндерге тәтті» деп санады және басталған шиеленіс бір-біріне жалғасқан реакция секілді, өзінің әсер ету орбитасына басқа да жаңа тіршілік қабаттарын және мемлекетті қамтып өсетінін айтты.

Гуго Гроций (1548-1645ж.ж.) екі жақ өзінің растығына сенімді, екі суверенді мемлекеттердің арасындағы соғыс мүмкіндігін айтты. Оның пікірлері кейінгі нейтралитет мағынасына негіз салды.

Шиеленістер табиғатына қатысты қызықты пікірлерді ағылшын философы Френсис Бэкон (1561-1626ж.ж.) айтып кеткен. Ол ең алғашқы болып мемлекет ішіндегі әлеуметтік кикілжіндердің себеп жүйесін теориялық анализге негіздеді.

Томас Гоббс (1599-1679ж.ж.) «Левиафанда» «барлығына қарсы соғыс» концепциясын табиғи жағдай ретінде негіздеді. Ол кикілжіннің ең негізгі себебі деп ләззат алу үшін және өзін-өзі сақтап қалу үшін қажетті бір объектілерге иелену мен адамдарда бірдей үміттің пайда болуына әкелетін теңдікке ұмтылыс деп көрсетті. Ал ол өзінде адамдарды дұшпанға дейін айналдырып, араларында бәсекелестік, сенімсіздік тудырады.

Жаңа заманда Жан-Жак Руссоның (1712-1778 жж.) дүниежүзілік тарихи процестің сатылылығы туралы идеялары бәріне мәлім болған. Оның пікірінше, алғашында адамдар дербес және тең «табиғи жағдайда» өмір сүреді, содан соң өркениеттің дамуы адамдардың теңдік, бостандық және бақыт жағдайын жоғалтуға әкеп соқтырады. «Қоғамдық келісім шарт» құрып, адамдар қоғамдық қатынастарда жоғалтқан үйлесімін, «мәңгілік бейбіт өмірін» және келісімін қайта иеленеді. Жан-Жак Руссоның пікірінше, қоғамдық келісім халықтың қатаң қадағалауымен ғана мүмкін, себебі министрлер мейірімді ерік көрсетпейді. Сондықтан да, тірліктің барлығы сұрауда емес, тайынбай талап етуде.

Алғашқы рет шиеленіс көп деңгейлі әлеуметтік құбылыс ретінде Адам Смиттің (1723-1790ж.ж.) «Табиғат және халықтың байлығының себебі туралы» еңбегінде қарастырылған. Шиеленіс негізінде қоғамды кластарға бөлу (капиталистер, жер жекеменшіктері, жалдамшы жұмыскерлер) және экономикалық бәсекелестік жатыр деп есептеді.

Неміс ғалымы Георг Гегельдің (1770-1831ж.ж.) пікірінше, шиеленістің негізгі себебі, бір жағынан «байлықтың жинақталуының» арасындағы, екінші жағынан «еңбекке жақын класс» арасындағы әлеуметтік поляризациясында деп көрсеткен. Мемлекеттік басқаруды қолдаған Гегель мемлекеттік бірлікті қарастырушы мемлекет ішінде тәртіпсіздікке қарсы шықты. Оның пікірінше, мемлекет бүкіл қоғамның мүдделерімен санасып, шиеленістерді реттеуге міндетті деп санады.

Тіршілік үшін күрес мәселесі ағылшын биологы Чарльз Дарвиннің (1809-1902ж.ж.) ілімінде маңызды орын алды. Оның биологиялық эволюция теориясының мазмұны 1859 жылы басылып шыққан «Тұқым түрлерінің табиғи жолмен сұрыпталу арқылы пайда болуы, немесе тіршілік үшін күресте түрлерін сақтап қалуы» атты еңбегінде берілген. Бұл еңбектің басты идеясы өзінің атауында анық айтылған, яғни бейімделген тұқым түрлерінің сұрыпталуының табиғи механизмін құрайтын, тіршілік үшін күресте жүзеге асырылатын тірі табиғаттың дамуы. Әрі қарай Ч.Дарвиннің көзқарастары шиеленістің әлеуметтік және психологиялық теорияларында дамыды.

Сонымен, ежелгі заманнан қазіргі уақытқа дейін шиеленіс мәселесі бойынша қалыптасқан екі көзқарас өзара қарама-қайшы болып келеді.

Бірінші көзқарас ежелгі грек философиясынан (Аристотель мен Платон) бастау алады: шиеленіс – қарсыластық, зұлымдық, яғни адамдар арасындағы қарым-қатынаста шиеленіс болмауы қажет. Әділдік пен құқық барлық адамдарға табиғатынан тән.

Екінші көзқарасты – «барлығының бәріне қарсы соғысы» деп санайтын Томас Гоббс айтқан. Оның пікірінше, «табиғат адамдарды физикалық және ақыл қабілеті жағынан теңдей қылып жаратты», бірақ адамдардың табиғаттан алған мұндай теңдігі өздігімен жақсы емес деп санаған.

Адамдарды және қоғамды қатыстыру сұрағын түсінудің екі дәстүрін салыстыруды түйіндей келе, аристотельдік позиция адамның бойында табиғаттан берілген қоғамдық бастауды, оның басқа адамдармен бірлесіп әрекет ететіндігін ерекше атап көрсетеді. Табиғи адамдық қасиетке ие бола отырып, әрі қарайғы түсініктеме беруді қажет етпейді. Керісінше, қоғамдық өмірдің белгілі формалары адамдардың бірлесіп әрекет етуімен, бірлесіп өмір сүруге деген осы ұмтылысымен түсіндіріледі.

Гоббстың қарастырған қарама-қарсы позициясы адамды индивид ретінде, оны қоршаған басқа адамдар оның өмір сүру ортасы, серігі немесе дұшпаны болып, өзінің идеяларын және мәселелерін өзі құрап, өзінің басқа адамдармен байланысы мен қарым-қатынасын мақсатына жету үшін қолдануға ұмтылатын индивид ретінде қарастырды.

Бақылаушы позицияға байланысты шиеленісті түсіну әр түрлі жолдармен жүрді. Адамдар бірлесіп әрекет етуге қабілетті деген пікірге сүйеніп, олар зұлымдыққа, жек көрушілікке, зорлық-зомбылыққа қабілетті емес деп түсінуге болмайды. Тарихи тәжірибе кері байланысты көрсетеді. Аристотель мен Платонның еңбектерінде шиеленістің маңызды қайнар көздері – адамдардың жеке меншіктік теңсіздіктерінде және оларға көрсететін құрметтің теңсіздігінде деп көрсетілген. Мұндай теңсіздіктер өзара көре алмаушылыққа алып келеді, сонымен қатар Аристотель айтқандай: «шиеленіс себептері, сонымен бірге қорқыныш, өзімшілдік, жақтырмаушылық, тіптен өзін жоғары ұстау; екінші жағынан жағымсыз қарым-қатынас, беделін төмендетіп кемсіту - мінездерінің әр түрлілігінен».

Ал қоғамды «бәріне қарсы күрес» ретінде, шиеленістер адамдардың табиғатынан және, ең бастысы, адамдардың табиғи теңдігімен түсіндірілген. Егер де олардың қабілеттері тең болса, онда олардың қажеттіліктері де бірдей. Ал олардың қажеттілік объектілері бір уақытта бәріне тән болмағандықтан, олардың қарым-қатынасына шиеленіс те тән болады. Бұл адамдар бірлесіп әрекет етуге қабілетті дегенді білдірмейді. Бірақ бірлесіп әрекет етуді олар табиғи қызығушылықтарын қанағаттандыру үшін емес, керісінше қоғамдық келісімнің бұзылуына байланысты алатын жазадан қорқуынан жүзеге асырады.

Шиеленіс мәселесін дамыта зерттеп, маңызды үлес қосқан неміс әлеуметтанушылары Карл Маркс пен Георг Зиммельдің орны ерекше. Маркстік-лениндік бағыттың ұстанушылары өткір қарама-қарсылықтар коммунизмнің бірінші фазасы - социализмде тоқтатылады деп есептеген.

Әлеуметтік өзгерістер мен төңкерістік сатыдағы шиеленіс моделін дамыта келе, Маркс қазіргі заманғы әлеуметтік теорияға әсер ететін әлеуметтік ұйымның бейнесін құрды. Маркс қарапайым мүмкіндік пікірден басталады: экономикалық ұйым, әсіресе жеке меншік, айналадағы қоғамның ұйымын анықтайды деп түсіндірді. Әлеуметтік жүйеде қалыптасқан әлеуметтік құндылықтар, сенімдер, діни догмалар мен басқа да пікірлер қоғамның экономикалық базисінің бейнесі болып табылады дей келе, ол қосымша мүмкіндік пікір енгізді: коммунистік қоғамды санамағандағы кезкелген қоғамның экономикалық ұйымы төңкерістік кикілжің тудыратын күшке ие деп түсіндірді. Мұндай төңкерісшілдік сатыдағы кикілжің белгілі бір дәуірде пайда болып, диалектикалық ерекшеліктерге ие. Бұдан үшінші мүмкіндік пікір анықталады: мұнда кикілжіңнің екі полюсі бар, анықталған экономикалық жағдайда құрылған эксплуативті саты, өзіндік сатысын басқарушы басшылыққа қарсы шығатын төңкерісшілдік-саяси ұйымдағы өзінің нағыз қызығушылығын сезіне бастайды.

Маркстің еңбектерінің негізінде мүмкіндіктерге тікелей қарсы бой көтеретін мүмкіндік пікір қатарлары туындайды. Ол әлеуметтік теоретизациядағы балама шиеленіс үшін интеллектуалды трамплин қызметін атқарады:

1. Әлеуметтік қарым-қатынас жүйе ретінде анықталса да, қарама-қайшы мүдделерге толы.

2. Бұл жағдай әлеуметтік жүйенің жүйелі түрде шиеленіс тудыратынын аңғартады.

3. Сондықтан да шиеленіс әлеуметтік жүйенің кең таралған қасиетті түрі болып табылады.

4. Мұндай шиеленістер полярлы қарама-қарсы қызығушылықтарда көрінетін тенденцияға ие.

5. Шиеленістер көбінесе ресурстардың, әсіресе басқарудың жетіспеуінен пайда болады.

6. Шиеленіс әлеуметтік жүйелерді өзгертетін ең негізгі себеп болып табылады.

Соған қарағанда, қазіргі заманғы шиеленіс теориясының дамуына мүмкіндік пікірден басқа, Маркстің себепті көзқарастарының формасы мен мазмұны әсер етті. Бұл көзқарастар келесі мүмкіндік пікірдің жалпы формасын қалыптастырады: шиеленіс – кейбір арнайы жағдайларда белсендірілетін әлеуметтік жүйелердегі алдын-ала алмайтын күш. Осындай арнайы жағдайлардың бірінде латентті сатылық қызығушылықтарға айнала келе, ол өзінің кезегінде арнайы қосымша жағдайда төңкерістік шиеленіске біріккен қоғамның екі сатыға бөлінуіне әкеп соғады. Сонымен, Маркс сатылық қызығушылықтардың төңкерісшілдік сатылық шиеленіске әкеп соқтыруын баяулататын, жылдамдататын арнайы жағдайларды көрсеткен.

1-кестеде Маркстің әлеуметтік шындықтың табиғаты туралы мүмкіндік пікірлерімен, оның себепті байланыстылығы пропозиционалды түрде көрсеткен. Міне, осы пропозиционалды форма арқасында Маркстің қазіргі заманғы әлеуметтік теорияға қосқан үлесін ұзаққа сақтауға болады.

1-ші кесте

*Маркстің кілттік тезистері*

1. Жүйеде жетіспейтін ресурстар әр түрлі бөлінген сайын, жүйедегі басқарушы және бағынушы сегменттер арасындағы мүдделер шиеленісі тереңірек болады.

2. Бағынушы сегменттер өздерінің шынайы ұжымдық қызығушылықтарын тереңірек сезінген сайын, сол уақыттағы бөлінген, яғни жетіспейтін ресурстардың бар екендігіне күмәнданады.

А. Басқарушы сегменттермен жүзеге асырылатын әлеуметтік өзгерістер көп болған сайын, бағынушылардың дәл сол уақыттағы қарым-қатынастарын үзіп, олар, яғни бағынушылар, өздерінің шынайы қызығушылықтарын сезіне бастайды.

Ә. Басқарушы сегменттер бағынушылардың бойында кемсіту тудырған сайын, бағынушылар өздерінің шынайы ұжымдық қызығушылықтарын сезіне бастайды.

Б. Бағынушы сегменттер мүшелері бір-біріне шағымдану мүмкіндігі болса, онда өздерінің шынайы ұжымдық қызығушылықтарын сезіне бастайды.

1. Бағынушы топтардың мүшелерінің экологиялық концентрациясы көп болған сайын, олар бір-біріне шағымдану мүмкіндігі жоғары болады.

2. Бағынушы топтардың мүшелерінің білім алу мүмкіндіктері жоғары болған сайын, ақпарат алмасу жолдары әр түрлі болған сайын, олар шағымдарымен алмасу мүмкіндіктері де жоғары болады.

В. Бағынушы сегменттер унификацияланған идеологияны мүмкіндіктерінше жоғары дамытса, олар өздерінің шынайы ұжымдық қызығушылықтарын сезіне бастайды.

I Идеологтар құра білу қабілеттері жоғары болған сайын, идеологиялық унификация болуы мүмкін.

II Басқарушы топтардың жүйедегі коммуникация және әлеуметтену үрдістерін басқару қабілеттері төмен болған сайын, идеологиялық унификация болуы мүмкін.

III Жүйедегі бағынушы сегменттер өздерінің ұжымдық қызығушылықтарын сезінген сайын, жүйенің басқарушы сегменттерімен ашық кикілжіңге түсуі мүмкін. Басқарушы топтардың өздерінің ұжымдық қызығушылықтарын көрсету қабілеттері төмен болған сайын, бағынушы топтар кикілжіңге ашық түрде түседі.

IV Жүйедегі бағынушы сегменттер мүшелерінің идеологиялық унификациясы жоғары болған сайын, саясаттық басқару құрылымы дамыған, жүйедегі басқарушы және бағынушы сегмент поляризациясы күштірек болады.

1. Басқарушы және бағынушы поляризациясы күштірек болған сайын, кикілжің де зорлық-зомбылықты болады.

2. Шиеленіс зорлық-зомбылықты болған сайын, жетіспейтін ресурстардың қайта бөлінуі де және жүйенің құрылымдық өзгеруі де жиі болады.

Георг Зиммель формальды әлеуметтану деп атауға болатын базистік әлеуметтік үрдістердің пішінін құрайтын теоретикалық пікірлерге ұмтылды. Алдымен ол өзінің ойларының негізінде әртүрлі әлеуметтік контекстегі жағдаяттардың және әртүрлі үрдістердің ресми қасиеттерін абстракциялады. Сонымен қатар Зиммель әлеуметтік ұйымдастырудың бүкіл көріністерінің негізінде жатқан фундаменталды әлеуметтік үрдістерді бөліп көрсетуге мүмкіндік беретін абстрактілік жағдайларды дамытуға үміттенді. Міне, осы жерде, яғни осы іс-әрекетінде, шиеленіс құбылысы бойынша жазылған қысқа очеркінде, оның білімділігі айқын көрініп, қазіргі заманғы шиеленістің әлеуметтік теориясының негізгі көзі болды.

Маркс сияқты Зиммель де қоғамда шиеленіс болмауы және болдырмауы мүмкін емес деп есептеді: ол әлеуметтік құрылым тек басқарушы және бағынушылардан ғана емес, сонымен қатар әртүрлі де тығыз байланысты ассоциация және диссоциация үрдісінен тұрады деп есептеді.

Сонымен, шиеленіс кез келген дуализмді шегуге арналған, яғни өзіндік бірлікке жету тәсілі. Бұл үрдіс шиеленіске қатысушы жақтардың біреуін жойып жіберуі мүмкін. Зиммель міндетті түрде органицизммен түсіндірілетін, үйлесімділікпен қарама-қайшылықта болатын органикалық бүтіннің бөлек бірліктерін ішкі «қақтығыс импульсі» немесе «жек көруге және күресуге қажеттілік» деп түсіндірді, ал бұл түйсік махаббат және құмарлық түйсіктерімен аралас және қоғамдық қарым-қатынастардың әрекеттерімен шектелген. Демек, Зиммель, шиеленіс тек қызығушылықтардың қақтығыстығынан ғана емес, сонымен қатар

қарсылық түйсіктерінің негізінде пайда болатын қақтығыстардан туындайды деп есептеді. Мұндай шиеленістер қызығушылықтардың соқтығысуының нәтижесінде асқынуы немесе қарым-қатынастардың үйлесімдік пен махаббат түйсіктің арқасында әлсіреуі мүмкін. Сонда да Зиммель кикілжіңнің пайда болуының соңғы көзінің бірі деп «әртістердің» - адамдардың ішкі биологиялық табиғаты деп есептеді.

Мүмкін, әлеуметтік ағзаның табиғаты туралы өзінің мүмкіндік пікірлерін махаббат және жек көрушілік инстинкттеріне қатысты ескертулерімен біріктірулік тырысуларының нәтижесінде Зиммель әлеуметтік бүтіннің және оны құраушы бірліктерді сақтап қалу үшін кикілжіңнің жағымды нәтижесін анализдеу үшін көп күш салды. Мұнда қақтығыстық импульстер қарама - қарсылық ретінде қарастырылып, сонымен қатар әлеуметтік ағзаны сақтап қалуға мүмкіндік беретін көптеген үрдістердің бірі ретінде де қарастырған. Сонымен Зиммель бүкілімен кооперативті, үйлесімдік және интегративті қоғамда «тіршілік жоқ» болса да, шиеленіс анализі негізінен біріккен және унификацияға шиеленістің қалай әрекеттесетініне зейін аударған.

Соған қарағанда, шиеленіс құбылмалы құбылыс ретінде концептуализациялау барысында Зиммельдің органицизмі шешуші рөл атқарады. Шиеленіс нәтижесінде міндетті түрде күшейіп, төңкерісшілдік болып және жүйені құрылымдық өзгерістерге әкеледі деп пікір білдірген. Маркске қарағанда Зиммель, осыған қарама-қарсы құбылысты жиі талдады: жүйенің интеграциясын нығайтып отыратын қарқынды және күрделі шиеленістер оның реттелген өзгерістерін қолдап отырады. Сонда да «жұмсақ» органицизм шегінде Зиммель шиеленістің тереңдігіне қатысты, яғни күресуші партиялардың зорлық-зомбылық және конфронтация деңгейіне байланысты бірнеше пікір білдірді. Зиммельдің зерттеулердің қазіргі заманғы теорияға әсерлерін очеркке байланысты ресми, абстрактілі көрсетсек түсінікті болады. Бұл жағдайлар төмендегі 2-кестеде көрсетілген.

2-кестенің бірінші сөйлемінде Зиммель шиеленіске қатысушы партиялардың эмоциялық қатысын көрсеткен. Шиеленіс тудырған эмоциялар күштірек болған сайын, шиеленіс зорлық-зомбылықпен ұштасуы мүмкін. I-A және I-B сөйлемдерінде жеке индивидтер арасындағы тұлғааралық шиеленіс бастапқы жақындық нәтижесінде шақырылған сезімдер, жек көрушілік пен қызғаныштық, қақтығысқа жақын мұндай сезім кикілжіңнің өткірлігін айқындайды. II-VII сөйлемдерде Зиммель индивидуалды кикілжің зерттеулерінен топтыққа көшеді. Бір-бірімен кикілжіңге түсуші топтар теңестірілген немесе ерекшеленген сайын (II), олардың бірігуі нығая түседі (III). Ары қарай дау зорлық-зомбылыққа ұштасуы ықтимал болса, дауласушы топтардың алғашында қарым-қатынасы үйлесімді болған сайын (IV), және сол топтар шектелген сайын (V), сонымен қатар әр топ дауды өзіндік мақсат деп ойлаған болса (VI),

дауласушы топтардың мүшелері өздерінің индивидуалды қызығушылық шегінен шықты деп шешсе (VII), онда дау-дамай өткірлене түседі

2-кесте

*Шиеленістің күрделілігіне байланысты Зиммельдің кілттік тезистері*

I. Шиеленісуші топтар эмоциялық дауласқан сайын, дау-дамай күрделірек болады.

A. Топтардың дауға қатысу деңгейі алғашынды жоғары болса, дауға эмоциялық қатысы да жоғары болады

B. Дауласушы топтар арасындағы алғашындағы қақтығыс күшті болса, дау шақырған эмоция да күшті болады.

II. Дауға тартылған топтар жақсы топтасқан болса, онда шиеленіс өткір болады.

III. Шиеленісуші топтардың бірлесуі жоғары болса, дау өткір болады.

IV. Дауласушы топтар арасындағы алғашындағы қабылдаған келісім мықты болса, онда дау-дамай өткір болады.

1. Кең әлеуметтік құрылымның арқасында дауласушы топтар аз шектелсе, онда дау-дамай өткір болады.

2. Дау мақсатқа жету тәсілі болып емес, өзіндік мақсат ретінде көрінсе де дау өткір болады.

3. Дауласушы жақтар шиеленіс жеке мақсаттар мен қызығушылықтар шегінен шықты деп есептесе, дау өткір болады.

Маркс те, Зиммель де шиеленісті әлеуметтік жүйеде кең таралған және қажетті күш деп есептесе де, олар шығарған қоғамның табиғатына қатысты мүмкіндік пікірлері түбінде бір-бірінен ерекшеленеді: Маркс шиеленіске антогонистік сипат берсе, ал Зиммель – оны ұйыстырушы (интегративті) жағынан қарастырады. Мұндай айырмашылықтар бір-біріне тіпті ұқсамайтын пікірлерден көрінеді, яғни Маркс шиеленісті шешуге жәрдемдесетін жағдайларға көңіл бөлсе, ал Зиммель шиеленіс қандай жағдайларда өткірлігі өзгертіндігі туралы пікір айтқан. Сонымен қатар, Марксті шиеленістің әлеуметтік-құрылымдық себептері қызықтырса, ал Зиммель «түйсіктер күресіне» анықталмаған шолулармен шектеліп, назарын жаңадан басталған шиеленістің пішініне және нәтижесіне аударды.

Маркс пен Зиммельдің пікірлерін салыстыра келе, олардың пікірлері бір-біріне қарама-қарсы екендігін анықтаймыз. Мысалы, бір жағынан, Зиммель дауласушылардың мақсаты анықталған сайын, кикілжің мақсатқа жетудің тәсілі болып табылады деп, мұнда кикілжіңдесуші топтар өткір де зорлық-зомбылықты даудан қашу үшін, компромисс және басқа альтернативті тәсілдер іздестіреді деп дәлелдеді. Екінші жағынан, Маркс мұндай пікірге тіпті қарама-қарсы пікір дәлелдейді. Ол әлеуметтік саты өзінің шынайы қызығушылықтарын сезінгенде (яғни, өзінің мақсаттарын анықтағанда), зорлық-зомбылықты кикілжің өзінің жоғарғы деңгейіне жетеді. Екі ойшылдардың пікірлерінің әртүрлілігі, авторлармен

қабылдаған мүмкіндік пікірлердің айырмашылығына байланысты. Мұнда Маркс өткір кикілжің — әлеуметтік жүйенің және олардың өзгерістерінің алдын-ала алмайтын қасиеті деп есептесе, ал Зиммель кикілжіңді өзінің өткірлігін ауыстыратын, әлеуметтік бүтінде әртүрлі нәтиже беретін ауыспалы бір үрдіс деді.

Қазіргі заманғы шиеленіс теориясы Маркс сызбасымен Зиммель сызбаларын біріктіруге тырысты; бірақ бұл үрдіс жүзеге асқан соң да қазіргі заманғы теоретиктер ойшылдардың біреуінің мүмкіндік пікірлерін энтузиазммен қабылдауға ұмтылды. Мұндай таңдау қазіргі заман әлеуметтік теориясында Маркс немесе Зиммель қоспаған екі негізгі бағыттың қалыптасуына алып келеді; 1) шиеленістің диалектикалық теориясы және 2) шиеленістік функционализм.

Шиеленістің диалектикалық теориясын дамытқан Ральф Дарендорф, әрқашан бүтіндей функционализм сияқты қоғам туралы үйлесімдік интегративтік және статистикалық көзқарас туындатады деп дәлелдейтін. Функционализм туындатқан қоғамның утопиялық бейнесінен бас тарту үшін Дарендорф келесідей кеңес береді: Болашақта белгілі бір мәселелерге ғана емес, сонымен қатар кернеу, шиеленіс және өзгерістер арқылы түсіндіруге болатын мәселелерге көңіл аудару қажет. Мүмкін, эстетикалық жағынан әлеуметтік жүйе сияқты қоғамның екінші бейнесі жағымды болмаса да, әлеуметтану ғылымы утопиялық тыныштыққа жеңіл жол іздеу қажет.

Яғни, утопияны болдырмау үшін бір жақты функционалды модельді бір жақты шиеленіс моделімен алмастыру қажет. Сонда да Дарендорф шиеленістің бұл перспективасын қоғамның жалғыз бейнесі деп есептемесе де, функционалды теорияның алғашқы сәйкестілігін толықтыратын қажетті қосымша болып табылады. Міне, осы теориялық қауіптен шиеленістің диалектикалық перспективасының моделі пайда болады, функционализмге қарағанда, утопиядан шығудың жалғыз тәсілі болып табылады. Дарендорф өзінің анализінде әлеуметтік жүйеде кикілжіңдерден басқа, сонымен қатар басқа да үрдістер болады деп ұмытпай айтып кетеді. Оның зерттеуге ұсынылған кикілжіңдік құбылыстары қоғамдық кикілжіңдердің көпшілігін көрсетеді. Бірақ, осы пікірлерден соң, Дарендорд осы сипатқа қарсы тұратын зерттеуге көшеді, немесе Гоббстың тәртіп мәселесіне қойған сәйкес шешіммен қамтамасыз ететін қоғам «теориясын» қалыптастыратын шиеленістік модель туралы сөз етеді.

Р. Дарендорфтың қоғамдық тәртіп туралы көзқарасы бойынша, институционализация «императивті координацияланған ассоциациялардың» (келесіде ИКА) пайда болуымен байланысты және ИКА өздерін анықтау үшін қатаң критерийлерден, сонымен қатар жақсы ерекшеленетін рөлдер ұйымынан тұрады. Мұндай ұйымдар басшылыққа қатынасымен сипатталады. Олардың кейбір рөлдік кешендері өзіне басқа кешендерді бағындыра алатын басшылықты қасиетке ие. Дарендорфтың бұл мәселе туралы пікірлері анық болмаса да, сонда да, кезкелген кіші топтан және

ұйымнан бүтін қоғамға дейін кезкелген әлеуметтік бірлікті - басшылық дифференциалы реттелген ұйымдық рөлдер болса, онда зерттеуге байланысты ИКА ретінде қарастыруға болады. Яғни, басшылық біреудің екіншісіне зомбылық көрсету дегенді білдіруіне қарамастан, ИКА-да басшылықтың бұл қарым-қатынасы заңдастырылуға ұмтылады; яғни, оларды басқалардың үстінен басшылық етуге құқық береді, «нормативті» және «көпшілік қабылданған» бөлімдері бар беделді қатынасы деп қарастыруға болады. Сонымен, Дарендорфтың пікірі бойынша «қоғамдық тәртіп» әрбір әлеуметтік жүйе қабатында кездесетін ИКА-ның әртүрлі типтерінде бедел қатынасын тудыратын үрдістердің көмегімен сүйеп тұрады.

Басқару және бедел – жетіспейтін ресурстар болғандықтан, институционализацияланған үлгідегі өзгерістер мен шиеленістің негізгі көзі болып табылатыны туралы жоғарыда айтылған ИКА топтар арасында бұл ресурстар үшін конкуренция мен күрес жүреді. Кез келген ИКА-да 2 негізгі рөл түрлерін бөліп көрсетуге болады - басқарушы және бағынушы, мұнда басқарушы кешендер өздерінің беделін сақтап қалуымен қызықтырылса, ал бағынушыларды – беделдерінің басшылықтың қайта бөлінуі қызықтырады. Белгілі бір жағдайларда мұндай қызығушылықтардың қарама-қарсылығы жоғарылап, нәтижесінде ИКА екі шиеленістік топқа бөлінеді. Олардың әр қайсысы өздерінің объективті қызығушылықтарын сезініп, беделмен бәсекелеске түседі. Мұнда кикілжіңнің немесе конкуренцияның «шешімі» ИКА-да беделдің қайта бөлінуіне алып келеді, ал бұл өз кезегінде шиеленісті әлеуметтік жүйедегі әлеуметтік өзгерістердің негізі ретінде айналдырады. Беделдің қайта бөлінуі өз кезегінде жаңа басқарушы және бағынушы рөлдік кешеннің институционализациялануына алып келеді, белгілі бір жағдайда, жаңадан бедел үшін күресте болатын екі негізгі мүдделі топтарға бөлінеді. Сонымен, әлеуметтік ақиқат әлеуметтік жүйені құраушы ИКА-да бедел үшін шектеусіз қайталанатын шиеленістердің бейнесі болып табылады. Кейде тіршілік ететін әр түрлі ИКА қоғамында шиеленістер бір-біріне беттестіріліп, қоғамның кең ауқымды сегменттерін қамтитын ірі шиеленістерге әкеледі.

Дарендорфтың институционализация туралы циклдік және диалектикалық үрдіс ретінде көзқарасы, оны тек қана бірнеше кілттік себепті қарым-қатынастарды зерттеуіне әкеп соқты.

1. Шиеленіс - әлеуметтік ұйымдасқан құрылымдарда әрекеттесетін қарама-қарсы күштердің себебінен пайда болатын қамтамасыз үрдіс деп есептеледі;

2. Мұндай шиеленіс құрылымдық жағдайлар нәтижесінде баяулайды және жылдамдатылады;

3. Шиеленістің белгілі бір сәттегі «шешімі», белгілі бір жағдайда қарама-қарсы күштердің әрі қарай шиеленісуіне алып келетін құрылым жағдайын құрады.

Маркс бойынша, шиеленістің қайнар көзі мәдени құндылықтар мен институттардан да терең орналасқан қабатты білдіреді. Шынымен-ақ, қоғамның динамикасы белгілі бір жағдайда төңкерісшілдік сатылық шиеленіске әкеп соғатын, бірінен соң бір жағдайды шақыратын жеке меншік пен басшылықтың дифференциалды бөлінуінің «ішкі құрылымында» болып табылады. Дарендорф Маркстің әлеуметтік жүйедегі басшылық пен қуғын-сүргін туралы терминологиясын қолданса да, негізінде кикілжіңнің негізі деп ИКА-дағы беделдік қатынастардың институционализациясы деп есептеді. Мұндай позиция Маркстің позициясынан ерекшелейді. Сонда да Дарендорф ИКА-дағы басқарушы топтар беделдің қатынасына әсерін тигізетінін мойындаса да, ИКА-да заңдастырылған беделдің рөлдік қатынастары шиеленістің негізгі көзі болып табылатын «фактуалді субстрат» сияқты құбылыстарға жиі көңіл бөледі.

Сонда да Дарендорф пен Маркс шиеленістің пайда болу себептерін әр түрлі түсіндірсе де, олардың модельдерінде әлеуметтік құрылым мен шиеленіс себептерінің аналогиялық қатарын көрсетеді: басшылық пен бағынушылардың қарым-қатынастары қызығушылықтарының «объективті» қарама-қарсылығына алып келеді; шеттетілгендердің бұл қызығушылықтарының ішкі қарама-қарсылығын сезінуі белгілі бір жағдайларда анықталады; басқа бір жағдайда бұл жаңа анықталған сезім саясаттық ұйым құруына әкеп соғады, ол соңында басқарушы топпен кикілжіңге әкелетін шеттетілген топтардың поляризациясына әкеп соғады; мұндай кикілжің нәтижесінде әлеуметтік ұйымның жаңа формасы анықтайды; ол бойына басшылық пен бағынушылардың жаңа қарым-қатынасын сіңіріп, басқа кикілжіңдерге әкеп, әлеуметтік ұйымның жаңа формасын тудырады.

Біздің заманымызда шиеленіске деген көзқарас біршама өзгеріске ұшырай қойған жоқ. Біздің елімізде Алматы қаласында «Конфликтология» орталығы жұмыс атқарады. Олар шиеленіс тақырыбын зерттеу бойынша түрлі ғылыми жобалар, конференциялар, оқыту семинарларын халықаралық деңгейде өткізіп тұрады. Шиеленіс мәселесі қазіргі таңда дербес бір ғылым ретінде (шиеленістану) бөлінсе де, қоғам туралы ғылым әлеуметтануда зерттелінеді. Бұған деген объективті себептер бар: ересек те дербес жеке тұлға бола отырып, адам өзінің қызығушылықтарының басқа адамдардың қызығушылықтарынан ерекшеленетінін сезінеді. Қандай жағдай болмасын, ол қоғамға әрқашанда тәуелді болып қала береді. Бірақ көптеген маңызды мәселелерде ол басқа адамдарға қарсы келеді. Сонымен қатар, көбінесе оның қызығушылықтары басқа адамдардың қызығушылықтарына сәйкес келмейді. Адамдардың қызығушылықтары көбінесе өзгермелі болып келеді. Мысалы, бір топ жасы бірдей балаларды белгілі бір уақыт аралығында біріктірген қызығушылық объектісі белгілі бір уақыттан кейін біріктіретін күш пен ортақ қызығушылық ретінде қасиетін жоғалтуы мүмкін. Олардың араларында бәсекелестік,

қарсыластық, позицияларының сыйыспауы, т.б. қарым-қатынастар орнайды. Басқа сөзбен айтқанда - шиеленіс пайда болады. Мұны олар қалыпты әлеуметтік қарым-қатынас деп түсінуі қажет.

Сонымен, қазіргі заманғы әлеуметтануда шиеленістер қоғамдық өмірдің қалыпты құбылысы ретінде анықталады; шиеленістің дамуы және анықталуы көптеген ғылымдардың зерттеу мәселесі болып табылады. Қоғам, жекелеген азаматтар шиеленіске және шиеленістік жағдайларға көз жұмбай, олардың алдын алу және реттеуге бағытталған белгілі бір іс-әрекеттерді қолға алар болса, тиімді нәтижелерге жете алады.

## **I.2 Әлеуметтік шиеленіс. Даму ерекшеліктері**

Әлеуметтік шиеленістер сол сияқты қоғам адамдардың түрлі мәселелерге байланысты пікірлерінің, көзқарастарының немесе ұстаған құндылық бағыттарының кереғарлығынан туындайды. Мәселен, меншік түрлеріне байланысты біздің қоғамда әр түрлі пікірлер бар. Біреулер меншіктің қоғамдық сипатта болуын қаласа, енді біреулер жеке меншікті, басқалар кооперативтік меншікті жақтайды.

Шиеленісті жағдай еңбекке, жанұяға, өнерге, спортқа, әлеуметтік институттарға байланысты адам ой-пікірлерінің, құндылықтарының қарама-қарсы болуынан келіп шығады. Құндылықтардың бағытына байланысты туатын даулы, шиеленісті жағдайлар экономика, саяси, әлеуметтік-психологиялық және рухани салаларда орын алады.

Адамдар арасында алаусыздық тудырып, әлемдік масштабтағы қақтығысқа көбінесе идеологының қарама-қарсы себеп болады. Мәселен, коммунизм мен антикоммунизм, фашизм мен антифашизм арасындағы күрес әлемдікшеңберде орын алған идеологиялық күрес. Идеологиялық алшақтық мемлекеттер арасында жік туғызып, халықтарды бір-бірімен қақтығысуға итермелейді.

Кей жағдайда адамдар арасындағы, тіпті, мемлекеттер арасындағы даулы, шиеленісті жағдайда діни нанымдардың айырмашылығынан деп білетін қате топшылаулар, қаңқу сөздер айтылып жүр. Ешбір дін қантөгісті, соғысты уағыздамайды. Көбінесе ой-өрісті тар саясаткерлер, белгілі бір топтар өздерінің жеке мақсаттары, пайдалары үшін елдің мұң-мұқтажын желеу етеді. Арандату әрекетін іске асырады. Міне, осы жағдайды естен шығармау керек.

Кең көлемді әлеуметтік толқулардың себептерін түсіндіруде депривация тұжырымын қолдануға болады. Депривация (lat depriatio – жоғалту, айырылып қалу) процесі – индивидтер мен әлеуметтік топтардың болашаққа артқан сенімдерінің, үміттерінің орындалмау жағдайын айтады. Халықтың билік орындарына қойған талап-тілектерін қанағаттандыру мүмкіндігінің болмауы. Мәселен, Кеңес Одағына 1985-жылдан басталған «Қайта құру» шаралары халықтың үмітін ақтамады. Сол кезде өмір сүріп тұрған саяси жүйе халықтың түрлі топтарының талап-

тілектерін қанағаттандыруға мүдделі болмады. Соның нәтижесінде Кеңес Одағының ұлан-байтақ территориясында саяси, әлеуметтік, ұлтаралық, экономикалық сипаттағы дағдарыстар орын алды. Соның нәтижесінде қысқа метзімде Кеңес Одағы ыдырады.

Жоғарыда әлеуметтік шиеленістердің жалпы объективтік себептерін қарастардық. Қоғам өмірінде кездесетін шиеленісті, даулы жағдайлар тек объективті себептерге ғана байланысты емес. Кей жағдайда адамдар арасындағы дау-жанжалдар сол адамадарға байланысты субъективтік себептерден де болады. Яғни адамдардың мінез-құлық ерекшелітері, көңіл – күйлері, талғамдары, т.с.с байланысты. Батыс әлеуметтанушылары шиеленістердің көпшілігі адамдар санасына байланысты туындайды. Деген пікірде. Жеке адамдардың, топтардың, топтардың арасындағы қақтығусылар ақпараттың жетіспеуі мен сапасыздығынан, қарым-қатынас жасаудағы қиындақтардан да болады.

Адамзат қоғамында шиеленістердің сан алуан түрлері кездеседі. Сол себепті бұл құбылысты түрліше жіктеу бар. Мәселен, Р. ДАрендорф шиеленістерді жіктеуде әлеуметтік қауымдастықтың көлемі мен субъектілердің әлеуметтік рөлдерін негіз етіп алады. Бұл критерийлер бойынша автор шиеленістерді жанұядағы ұрыс-таластан бастап әлемдік көлемдегі саяси шиеленістерге дейінгі 15-ке жуық түрлерін атап көрсетеді.

Ресей шиеленістанушысы А.Г. Здравомыслов әлеуметтік шиеленістерді орын алу салаларына қарай жіктеуді ұсынады. Біздің ойымызша, осылайша жіктеу икемді де ыңғайлы, әрі түсінікті болады. Автор әлеуметтік шиеленістерді экономикалық, саяси, ұлтаралық және шиеленістер деп жіктейді.

1. Саяси шиеленістер демократикалық қоғамдағы қалыпты құбылыс. Шиеленістің бұл түрі билік, ықпал, белдел сияқты мәселелерге байланысты туады. Саяси шиеленістер ашық немесе жасырын сипатта болуы мүмкін. Кей жағдайда шиеленістер өрбіп, көтеріліс, жаппай қозғалыс немесе азамат соғысы сияқты кең көлемді қоғамдық оқиғаларға ұласуы да мүмкін.

2. Ұлтаралық шиеленістер көпұлтты мемлекеттердегі ұлттық, этникалық топтардың өз құқықтары мен бостандықтарына қол жеткізуге бағытталған күрес негізінде болады. Көпшілік жағдайда ұлттардың мәртебесіне, сол сияқты территория мәселесіне байланысты да болады. Ұлтаралық шиеленістердің саяси сипатта болуы әбден мүмкін. Мәселен, 1986-шы жылғы Алматыда болған «Желтоқсан оқиғасы» қазақ ұлтының тәуелсіздігі, құқығы үшін ғана емес, сол кездіңгі саяси жүйеге қарсы бағытталған қозғалыс еді.

3. Экономикалық шиеленістер жекеленген индивидтер мен әлеуметтік топтардың өмір сүру жағдайларына, атап айтқанда, еңбекақы тұрмысқа қажет заттардың бағасы, қоғамдағы байлық пен ресурстарды бөлу мәселелерінен келіп шығады. Шиеленістің бұл түріне біз кейінірек арнайы тоқталамыз.

Шиеленістерді басқа да жіктеудің жолдары бар. Мәселен, мерзіміне қарай: қысқа мерзімді және ұзаққа созылатын шиеленістер деп жіктеу; және ресурстарына қарай материалдық, рухани және әлеуметтік деп жіктеу бар.

Сонымен, әлеуметтік шиеленістерді жіктеудің жолдары сан алуан. Шиеленістерді жіктеуде ең бастысы - оның дұрыс шешімін табуды басты мақсат ету қажет.

Енді, әлеуметтік шиеленістердің функцияларына келсек, ғылыми әдебиеттерде бұл құбылысқа екі түрлі көзқарас тұрғысынан қарау бар. Біріншеісі – шиеленісті қоғам үшін пайдалы, жағымды құбылыс деп бағалау; ал, екіншісі – шиеленісті кері, жағымсыз құбылыс ретінде бағалау. Бірінші аталған парадигма шиеленістің қоғам дамуындағы заңды құбылыс екендігін мойындаудан келіп шықса, екіншісі – оны қоғам өміріндегі аномалия ретінде қабылдаудан туындайды.

XX ғасырдың 50-ші жылдан бастап Батыс Еуропа мен АҚШ-тың ғалымдары әлеуметтік шиеленістердің атқаратын қызметін жағымды, қоғам үшін пайдалы деп атап көрсетті. Мәселен, Л. Козер (АҚШ) шиеленістер әлеуметтік жүйені тоқыраудан сақтайды деген. Бұл құбылыс қоғамның тазаруына, ілгерілеп дамуына ықпал етеді, соның нәтижесінде қоғамның өміршеңдігі қамтамасыз метіледі дейді. Шын мәнісінде, әлеуметтік шиеленістердің жағымды функциялары да баршылық. Соларды қысқаша қарастырар болсақ:

Ақпараттақ-танымдық қызметі. Яғни әлеуметтік шиеленістер қоғам өміріндегі шешілуі қажет түйсінді мәселелер туралы, қалыптасқан қайшылықтар туралы ақпарат беред. Сонымен қатар шиеленісті жағдайда әр жақтың адамдары өздерінің және қарсы жақтың мүдделеріне айқын сезінуге мүмкінділік алады. өзара пікір-талас, қызу айтыс кезінде айқындыққа қол жеткізу мүмкіндігі туады.

Әлеуметтік шиеленістердің келесі бір жағымды қызметі интегративтік деп аталады. Бұл қызметтің мәні – шиеленістің пайда болуы, дамуы және оның дұрыс шешімін табуы барысында адамдардың белгілі бір әлеуметтік тобының тығыз топтала түсумен түсіндіріледі. Соның нәтижесінде қоғамдық қатынастар үйлесімге келіп, қоғамда белгілі бір деңгейде тепе-теңдіктің орнауы қамтамасыз етіледі.

Бұл жерде мынандай мәселені де естен шығармау керек. Қоғамда түрлі деңгейде болып тұратын шиеленістер адамдарды топ шеңберінде топтастырып, біріктірумен қатар қоғамдық қатынастардың бұзылуына, әлеуметтік құрылымдардың жіктелуіне де әкеледі. Дәлірек айтсақ, шиеленістердің интегративтік қызметімен қатар, қоғамда жік туғызу, әлеуметтік жүйеде түрлі топтардың пайда болуына ықпал ететін де жағы бар екендігін естен шығармауымыз керек.

Шиеленістердің динамикалық деп аталатын жағымды қызметі бар. Яғни, шиеленісті, даулы мәселелерді шешу нәтижесінде әлеуметтік жүйенің, жалпы қоғамның сапалы, мәнді өзгерістерге қарай дамуына жол

ашылады. Шиеленістер неғұрлымкөлемді, тереңірек болса, олардың әлеуметтік процестерге тигізетін ықпалы да соғұрлым күштірек болады.

Әлеуметтік шиеленістердің жағымды жақтарымен қатар олардың кері, жағымсыз да салдары бар екендігін баса айтқанымыз жөн. Күнделікті өмірде кездесетін дау-жанжалдар, қақтығыстар арасында өшпенділік туғызады, тіпті қантөгіске деушыратуы әбден мүмкін. Сонымен қатар қоғамның тұтастығына, бірлігіне де шек келтіреді. Ұзаққа созылған, ауқымды шиеленістер кең көлемді материалдық шығындарға ұшыратады.

Қорыта айтқанда, шиеленістердің қоғамға тигізетін жағымды ықпалымен қатар кері де жақтары болады екен. Олардың салдарын бір жақты бағалауға болмайды. Сол себептен кез келген шиеленістің салдарына үңілгенде, жағымды, позитивтік жағы басым немесе жағымсыз, негативтік жағы басым деп бағалау орынды.

Психология ғылымындағы негізгі ұғымдардың бірі - қарым-қатынас. Қарым-қатынассыз жеке адамды түсіну, оның дамып-жетілуін талдау мүмкін емес. Қарым-қатынас адамның тіршілік әрекетінің маңызды негізі бола отырып, ертеден барлық ғалымдар үшін қызықты тақырыптардың бірі екені анық. Қарым-қатынас – біріккен іс-әрекет қажеттілігін туғызатын, адамдар арасындағы байланыстың дамуын орнататын күрделі көп жоспарлы үрдіс. Адамдардың танымдық хабарлар алмасуы, өзара түсінісуі, бір-бірін қабылдауы. Қарым-қатынастың үш жағы бар - интерактивті, коммуникативті, перцептивті. Қарым-қатынастың түрлері - әлеуметтік бағдарлаушы, жеке бастық бағдарлаушы, топтық, топаралық және т.б.

Қарым-қатынастың деңгейлері – мезо, макро, микро, стандартты, шаблонды, жабайы, рухани, іскер, ойын, т.б.

Қазіргі кезеңде психологияның алдыңғы міндеттері қоғам дамуының бағдарламаларымен сәйкес болуы тиіс. Еңбек іс-әрекетінің нәтижелігі, білім беру, өнімінің дамуы, денсаулық сақтау және қарым-қатынас жүйесін жақсарту сияқтылардың барлығы адамға қатысты мәселелерді ғылыми зерттеуді талап етеді. Тұлғаның даралық ерекшелігі бағдарламаның білім беру жүйесіндегі бір бағыты.

Өмір сүру барысында дамитын тұлғаның ерекшеліктерін меңгеретін білімнің көлемі мен сипаты, қызығушылығы, кез келген ортада қарым-қатынасқа түсе білуі, зейін қасиеттерінің жоғарғы деңгейде болуы, адамгершілік қасиеттері» осылардың барлығы адамның белгілі бір жағдайға еркін жауап қайтаруына белсенді және мақсатты түрде әсер етеді.

Оқушы тұлғасының қарым-қатынасы жоғарғы деңгейде болуы оқушылардың оқуда, еңбекте, қоғамдық өмірде белсенділігін дамыту жолдарын ашуға мүмкіндік береді.

Әлеуметтік, экономикалық дамуды жылдамдатуда болашақ мамандарды дайындайтын жоғарғы оқу орнының жауапкершілігі артып отыр. Біздің қоғамның міндеті болашақ педагогтарды, психологтарды,

өндіріс басшыларын тағы басқа мамандарды тек сауаттылыққа ғана емес, сонымен қатар белсенділікке, алдына қойған міндеттерді қызығушылықпен орындауға байланысты. Соның негізінде бағыты белсенді, өз күшіне сенімді, орынды іс-әрекетке шоғырланған тұлға қалыптасады.

Әлеуметтік психология мен жалпы психология аймағында қарым-қатынас және зейін проблемасы жан-жақты қаралады.

Леонтьев А.А. «қарым-қатынас» ұғымын универсалды коммуникативті іс-әрекетке, яғни қарым-қатынасқа белгілі бір іс-әрекет түріне сияқты қарау керек деп есептейді.

Өз көріністерінде қарым-қатынас айналадағылармен байланысқа түсудің рухани қажеттілігі ретінде болады.

Қарым-қатынас - екі немесе одан да көп адамдардың қатынастарын жасап, реттеуі мен ортақ нәтиже алуды мақсат етіп, келісім мен бірлестікке бағытталған өзара әрекеттерін айтамыз.

Сондай-ақ, қарым-қатынас болашақ маман тұлғасын қалыптастырудың бір факторы екені де белгілі, Ол оқушылардың топтық іс-әрекетінің реттеушісі және адамгершілік, эстетикалық құндылықтарды, мінез-құлықтың топтық нормаларын қалыптастыру құралы болып табылады.

Сондықтан да сырт жерлерден келіп, жаңа әлеуметтік ортаға бейімделудегі оқушылардың оқыту-тәрбиелеу процесін тиімді ұйымдастыру үшін, олардың қарым-қатынастағы зейін қасиеттерінің деңгейлерін анықтау өзекті мәселелердің бірі.

Қарым-қатынасқа ең жалпы анықтаманы Б.Ф.Ломов берді; «...қарым-қатынас адам тұрмысының индивидуалды формасының маңызды жағы болып табылады». Ол қарым-қатынас іс-әрекетінің әр түрлі формалары, деңгейлері, түрлері, оның құрамдас бөлімдері сан алуан ақпарат алмасу процесі, коммуниканттардың өзара әрекеттесуі - жайлы сөз қозғайды, Б.Ф.Ломов қарым-қатынас деңгейлерін былай деп анықтайды:

- 1) макродеңгей
- 2) мезодеңгей
- 3) микродеңгей

**Бірінші деңгей**- макродеңгей: басқа адамдары бар индивидтың қарым-қатынасы оның өмір сүруін ең маңызды тарапты сияқты қаралады. Қарым-қатынастың процесі деңгей бұл индивидтың психикалық дамытуын талдауға екпіні бар адам өмірінің ұзақтығымен салыстырылатын уақыт интервалдарындағы зерттеледі.

**Екінші деңгей** (орташа деңгей) мезодеңгей: қарым-қатынас нысананы көздейтін қисынды бітірілетін байланысулар немесе ағымдағы тіршілік әрекетінің процесіндегі адамдары толып қалатын өзара әрекеттесудің ахуалдарының алмасатын жиынтығы өз өмірінің нақты уақытша кесінділерінде сияқты қаралады. Деңгей бұл қарым-қатынастың

зерттеуіндегі бас екіпін қарым-қатынастың ахуалдарының маңызды компоненттеріне істелінеді - неге байланысты, және мақсатпен.

Г.М. Андреева өзінің «әлеуметтік психология» еңбегінде қарым-қатынас мәселесіне қатысты әлеуметтік психологиялық тұрғыларды интеграциялауға тырысты. Г.М. Андреева әр түрлі көзқарастарды біріктіре, әрі жалпылай отырып, қарым - қатынастың кез келген формалары адамдардың біріккен іс - әрекеттерінің спецификалық формасы болып табылатынын, яғни, адамдар әр түрлі қоғамдық қызметтерді орындау процесінде тек қарым - қатынас қана жасап қоймайды, олар әрқашан да сол жайында іс әрекеттерімен де қарым -қатынаста болады дейді. Сондай-ақ қарым-қатынасты зерттеуде оның құрылымдық компоненттерін анықтау керек. Осыған байланысты зерттеу барысында М. Андрееваның қарым - қатынас құрылымын талдау нәтижесіне жүгіндік. Ол қарым-қатынасты бір-бірімен өзара байланысты үш жағынан қарастырды: **коммуникативтік, интерактивтік және перцептивтік.**

Қарым-қатынастың **коммуникативтік** немесе тар мағынадағы коммуникация мәлімет беру - алмасу мәселесімен анықталады;

**Интерактивтілік** қарым-қатынас жасаушы индивидтердің өзара әрекеттестігінің ұйымдасуымен қорытындыланады;

**Перцептивтілік** адамдардың бірін-бірі қарым-қатынас арқылы қабылдап, тануы және осы өзара танымның негізінде қалыптасуы. Ғалым бұлай жіктеп, бөлудің шартты екендігін, қарым-қатынас үрдісінде оның үш жағы да көрінетіндігін дәлелдеді.

Р.С. Немов та қарым-қатынас құрылымын жіктеуге аса назар аударды. Яғни, ол мазмұны бойынша. Қарым-қатынастың келесі түрлерін бөледі: **материалдық** (зат пен іс-әрекет өнімдерін алмастыру), **когнитивтік** (білімдерін алмастыру), **кондициондық** (психикалық және физиологиялық жағдайларды алмастыру), **мотивациялық** (мақсатпен, қызығушылықпен, мотивпен, қажеттілікпен алмасу), іс-әрекеттік (әрекетпен, операциялармен, іскерлікпен, дағдымен алмасу). Мақсаты бойынша, (яғни адамда белсенділік неден пайда болады деген) биологиялық және әлеуметтік қарым-қатынас деп бөледі, Тәсілі бойынша (кодпен хабарлау, жіберу мәліметтің шифрді ашу амалымен) қарым-қатынас тура және жанама болады.

Түрлері бойынша **іскерлік** (әдетте адамдардың қандай да бір біріккен өнімінің іс-әрекеті сияқты болады), **тұлғалық** (көбінесе адамның ішкі сипатының психологиялық мәселесінің аймағына шоғырланған), **құралдық** (яғни өзіндік мақсат болын табылмайтын қарым-қатынас өз беттілік қажеттілікпен стимулданбайды), **мақсаттық** (спецификалық қажеттілікті қанағаттандыру тәсілі бойынша өзіне-өзі қызмет ету қарым-қатынасы) болып бөлінеді.

Қарым-қатынас жайлы адамдардың бір-біріне өзара ықпалы В.М. Бехтеревтің әлеуметтік психологиялық және ұжымдық экспериментінде басты орын алады.

В.М. Бехтерев (1907, 1921) әдеуметтік - психологиялық теориясына қарым - қатынас процесін, және социадизацияның механизімін адамдардың бір-біріне өзара психикалық ықпалын, дамуын енгізді. В.М. Бехтерев қарым-қатынас адамдарды топқа біріктіру механизімі, тұлға социализациясының шарты сияқты қарастырады. В.М. Бехтерев былай дейді, неғұрлым адамдардың айналадағы қарым-қатынасы жан-жақты болса, соғұрлым тұлғаның дамуы нәтижелі түрде іске асырылады, «...Әр түрлі ортада, белсенді қарым-қатынаста өскен адамдар жан-жақты дамыған болады». В.М. Бехтерев қарым-қатынасты «тікелей» және «орташа» деп ажыратады. Қарым-қатынастың тікелей түрінде ол еліктеу мен көндіруді қарастырады, еліктеуге адамның өзара индукциялық және зерттеулік механизімі арқылы тұлғалық өсуге тән факторлық рөлді жатқызды, ал көндіруді психикалық жағдайды бір адамнан басқа адамға еріктің қатысуынсыз санасыз түрде берілу процесі сияқты қарастырады. Ол көндіру рөліндегі лидерлердің жалпы қозғалыста және біріккен адамдардың қоғамдық ойларының механизміндегі өзара әрекетінің мәніне көңіл аударды. Оның ойынша, «адамдардың белгілі бір эмоцияналдық жағдайларды жұқтыруы, оларды логикалық ақылға көндіруден әлдеқайда жылдам, әрі тиімді болады».

Қарым-қатынасты философиялық тұрғыда талдаған көпке танымал ғалымдардың бірі - М.С. Каган. Ол қарым - қатынасты субъект арқылы өзара әрекеттесу деп түсінеді. Оның көзқарасына сәйкес, өзара әрекеттесу қарым-қатынас болып келмейді, себебі мұнда біз субъектінің объектіге сияқты адамға деген қатынасты қарастырып отырмыз. Ал бұл, оның пікірінше, қарым-қатынасқа жатпайды. М.С. Каган қарым-қатынастың төрт функционалды жағдайын бөліп қарастырады: - қарым-қатынас мақсаты субъектінің өзара әрекеттесуінен тыс; - қарым-қатынас мақсаты өзара әрекеттің өзінде; - қарым-қатынас мақсаты партнерді қарым-қатынас инициаторының тәжірибесіне, құндылықтарына ортақтастыру; - қарым-қатынас мақсаты инициатордың өзін партнер құндылықтарына ортақтастыру. Функционалды жағдайларға сәйкес қарым-қатынас түрлері қарастырылады; қарым-қатынасқа бола, басқаны өз құндылықтарына және өзгенің құндылықтарын өзіне ортақтастыру ретінде заттық іс-әрекетке қызмет ету.

Бірінші түрге мысал ретінде қарым-қатынастың іс-әрекет, мақсаттарын іске асыратын дәстүрлердегі, ойындардағы қарым-қатынасты алуға болады; екінші мысал - достық қарым-қатынас; үшіншісі – тәрбие; төртінші - өзін-өзі тәрбиелеу. Берілген жіктеуден қарым-қатынас мақсаттары мен құралдары арасындағы байланысты аңғаруға болады.

А.А. Бодалев қарым-қатынасты іс-әрекеттің ерекше түрі, іс-әрекет субъектісі және жеке қасиеттері ретінде дамуының негізгі факторы болатынын атап өтеді. Қарым-қатынастың тәрбиелік мәнін ол тек дүниетанымды кеңейтуде ғана емес, тұлға интеллектісінің дамуына тоқталған. А.А. Бодалев топ ішіндегі және өзара қарым-қатынастың

механизмдерін көрсетіп, оларға эмпатия, идентификация, децентрация, рефлексия, стереотипизация, каузальды атрибуция, ореол эффектін жатқызды. Қарым-қатынас компоненттері өзгерісінің нәтижесінде интегралды, тұтас құрылым пайда болады.

Біздің назарымызды оқушылардың қарым-қатынасындағы ерекшеліктер толғандырып отыр. Себебі қарым-қатынас болашақ маман тұлғасының қалыптастырудың бір факторы екені белгілі. Ол оқушылардың топтық іс-әрекеттерін реттеуші және адамгершілік, эстетикалық құндылықтарды, мінез-құлықтың топтық нормаларын қалыптастыру құралы болып табылады. Сондықтан жан-жақтан келіп, жаңа әлеуметтік ортаға бейімделудегі оқушылардың оқыту-тәрбиелеу процесін тиімді ұйымдастыру үшін, олардың қарым-қатынас жасауындағы ерекшеліктерді анықтау өзекті мәселелердің бірі.

Қарым-қатынас айналадағылармен байланысқа түсудің рухани қажеттілігі сияқты ілгері басады, сондай-ақ адамдар арасындағы қарым-қатынастың басқа адамдарға қоғамдық маңызын айқын көрсетеді.

Қазіргі таңда оқушылардың коммуникативтік икемділігін, бір-бірімен қатынаста тез әрі шапшаң тіл табысу қабілетін қалыптастыру үшін педагогикалық теория және тәжірибе, диалогтік және пікір таластық әдістемелердің топтамасы қолданылып келеді. Бұндай әдістемелер жастардың қарым-қатынас барысында икемділігін көрсете білуін және өз көзқарастарын дәлелдеп, сұрақтарды нақты жеткізе білу қабілеттерін қалыптастырады. Қарым-қатынастың шынайы тұрғыдан әр түрлі жолдары бар. Шартты түрде қарым-қатынастағы қажеттіліктің негізгі екі формасын беруге болады:

1) қарым-қатынас іс-әрекетті ұйымдастырудың тәсілі ретінде;

2) қарым-қатынас адамның басқа адамның рухани қажеттілігіне қанағаттануы ретінде.

Ол жастық аспектке де әр түрлі кезеңдерден өтеді және ол жүйелік тәсіл аймағында да өте қажет. Жастық аспектіні қарастыруда қарым-қатынас қажеттілігінің дамуы әсіресе тәсіл мен «көлем» оның тұлғаны қалыптастыруда қанағаттануы да маңызды. Өзін-өзі ашу, американдық психолог С.Джурардтың ойына сәйкес, бұл басқа адамдарға өзін жайлы мәлімет, ақпарат беру, айту. Ол адамдардың осы өзін-өзі ашудың көмегімен өздерін тануға мүмкіндік беретініне тоқталған.

Сол топ ішіндегі болатын шиеленістер сипаттамасына тоқталар болсақ:

1. Берілген топтағы микро-топтардың өзара әрекеттесуі барысында кикілжіндер туындауы мүмкін. Мұндай топтар әр түрлі кіші әлеуметтік топтарда кездеседі, және оларды саны 6-8 адамнан аспайды, сонымен қатар 3 адамнан тұратын микро-топтар да бар. Көпсанды топтар тұрақсыз болып келеді. Топ мүшелерінің жас деңгейінің өсуіне және олардың әлеуметтік статусына байланысты топтардың саны азаяды. Топтың өмірінде мини-топтар үлкен рөл

ойнайды. Олардың өзара әрекеттесуі толығымен топтың климатының өзгеруіне, іс-әрекетінің нәтижелігіне әсер етеді. Кіші топтардың ішінде топтық өмірдің ережелері мен нормаларынан қозу байқалады, дәлірек айтқанда мини-топтағы ережелердің өзгеруіне инициатор болып табылады. «Ортаға жаңадан келген адам» ең бірінші, топтағы мини-топты таңдау мәселе алдында тұрады. Ол топ оны өзіне қабылдап, оның мінезін мақұлдайды.

Түзілу деңгейінде және оқушылардың өзара бейімделу деңгейінен өткен мектеп сыныбы, ереже бойынша осындай бірнеше микро-топтардан тұруы мүмкін. Олардың бұлай түзілуінің принципі болып, қатысушылардың статусына байланысты: «жұлдызы» бар немесе лидері бар жоғары статустық топтар, орта және төменгі статустық топтар, жиірек топ қабылдамаған жеке тұлғалардың (изгой) өзара қарым-қатынас құрған топтар болып бөлінеді.

Сыныптағы балалардың жынысы мен жасына байланысты кіші топтарға бөлінуі де әр түрлі өтеді. Бастауыш мектепте мектеп үлгерімі принципін байланысты кіші топтар түзіледі және бір топтың өзіне сол және басқа жыныс мүшелерінің оқушылары түседі. Ал жеткіншектердегі балалар мен қыздар топтары көбінесе автономды болады. Мұнда балалар саны көп болса, онда топтың құрылымы бұтақталып, бір топқа жиналады. Ал егер қыз саны көп болса, ұлдар көбінесе қыздардың лидерлеріне бағытталып, бағынады.

Бір сыныптағы кіші топтар арасында әртүрлі қарым-қатынастар түзіледі. Ереже бойынша топтар арасында оң байланыс немесе барлық төменгі және орта статустық топтар жоғары статустық топқа бағытталуы мүмкін. Кейде топ ішінде топаралық кикілжіндерді тудыратын бір адам немесе тұрақты жүк болады, олар басқа кіші топтың лидерімен кикілжіндік қарым-қатынас құруы мүмкін.

2. Кикілжіндер жоғары статустық топтардың, сыртқы референтті топтың ортақ мақсатына және құндылықтарына қарсы тұруы немесе сәйкес келмеуіне байланысты туындайды.
3. Басқару стилімен келіспеген формальді емес сыртқы топтың басқарушысымен әрекеттесу барысында туындайтын кикілжіндік жағдайлар. Мұндағы кикілжін топтық болып басталмайды. Бұл жердегі кикілжінге қатысушылар басқарушы және топтың жеке тұлғасы болуы мүмкін.
4. Кикілжін кіші топтың өзінде туындауы мүмкін. Егер де кикілжінге топтың басқа мүшелері қатыспаса, онда тарқаған топтың мүшелері өз орнынан басқа қоғам - достықтан табады.
5. Лидерлер арасындағы кикілжіндер. Бір жағдайда кикілжін күштері тең екі микро-топтың лидерлерінің арасында болса, екінші жағдайда кикілжін тұрақталған лидермен оның қолдаған, күшейіп келе жатқан адамының арасында туындайды. Бұдан басқа сынып үшін әр түрлі бағыттағы лидерлер кикілжіндері дәстүрлі болып

табылады. Мұндай қарсы күрестердің қажеті де жоқ, сонымен қатар үлкендердің дұрыс басқара алмауынан туындайды. Олар оқушыларға сыныпты «эсер ету сфераларына» бөлуге, өзінің лидерлік басшылығы тән спецификалық зоналарын әр лидерлерге табуға көмек бермейді.

6. Сонымен қатар, формальді емес лидермен топтың басқарушысының арасындағы кикілжің көп таралған. Лидермен басқарушысының қызығушылықтары мен мәселелері бағыттас болса да, олар үнемі қақтығысуы мүмкін.

Мектептегі жасөспірімдер арасында туындайтын шиеленістерді мүлдем болдырмау мүмкін емес. Мектепте баланың жеке тұлғалық әлеуметтену барысында оның рухани, ұнамды құндылықтарын түсіну арқылы оқушылар арасындағы кикілжіңдердің интенсивтілігін өзгертуге болады.

Кикілжіңдерді алдын алу жолында маңызды роль алатын – тәртіп болып табылады. Тәртіп – белгілі бір тәртіптілікке бағыну әрекеті арқылы балаға өзіне қажетті бостандығының толық дамуын қамтамасыз ететін әрекет.

Өзін-өзі көрсету - бұл өзіңді басқаларға таныту актісі десе де болады.

Педагогтер, психологтер үшін жасөспірімдік кезеңдерде адамның өзіндік сана сезімі қалыптасатын кезде, өзіңді түсінетін, ашық сөйлесіп, мұңыңды шерте алатын дос құрбыны қажет ететіні белгілі, Сонымен бірге беделді ересек адамдармен де сенімді қатынастар құнды болып табылады. Басқа адамдардың қарым-қатынастағы ашықтығы, шынайылығы оларды дұрыс түсініп, тануға, оған адекватты қатынасуға мүмкіндік береді. Жоғарыда аталғандай, келесі ұғым - «өзін-өзі көрсету». Бұған адамның қоршағандарға белгілі бір әсер қалдыру үшін қолданылатын тактикалар, стратегиялар жатады. Жалпы қарым-қатынаста тұлғаның өзін-өзі ашу мен өзін-өзі көрсетуін зерттегенде, тұлға ең алдымен коммуникация арқылы қарастырылады. Адамның коммуникативті қасиеті де тұлғалық бейімделу потенциалын құрайтын негізгілердің бірі болып табылады. Адам үнемі әлеуметтік ортада болады, оның іс-әрекеті басқа адамдармен қарым-қатынасқа жетуіне және тәжірибесінен, сондай-ақ қақтығыс деңгейінің болуымен анықталады. Әлеуметтік бейімделу процесінің негізі -әлеуметтік ортаның оған ұсынатын талаптарына тұлғаның мінез-құлық, жүріс-тұрысы және іс-әрекетінің сәйкестеуі, яғни әлеуметтік күтілімдер жүйесіне мінез-құлықтың сай болуы. Тұлғаның әлеуметтік бейімделуі ортаға әлеуметтік - психологиялық бейімделуіне негіз болады. Егер әлеуметтену процесінде индивид ең алдымен қоғамның әсер ету объектісі болса, тұлғаның әлеуметтік бейімделу барысында қарым-қатынас және іс-әрекеттің субъектісі болып табылады».

Әлеуметтену тұлғаны қоғамдық қарым-қатынас жүйесіне енгізу, онымен бірге қоғамдық қалыптасқан іс-әрекет тәсілдерін меңгеру. Әлеуметтенудің негізгі функциясы индивидтің қоғамда қалыпты

функциялануын қамтамасыз етеді. Сәйкесінше әлеуметтік - психологиялық бейімделу процесіне темперамент ерекшелігімен, құндылық бағдарымен, қызығушылығымен, тұлғаның ішкі құрылымдық іс-әрекетімен және қоғамдық белгіленген мінез-құлықпен жетеді.

Біз оқушылардың қарым-қатынастағы бағыттығымен бірге олардың өзін-өзі ашу деңгейімен өзін-өзі көрсетуін қарастырып, қарым-қатынастағы ерекшеліктерін ашудың бір жолы деп ойлаймыз. Біздің ойымызша жаңа мекемеге, әлеуметтік ортаға, бейімделудегі оқушылардың қарым-қатынас ерекшеліктері осылармен анықталады деуге болады. Сондықтанда қарым-қатынастың оқушылардың өмірінің барлық сферасында, олардың кәсіби қалыптасуы, тұлғалық қасиеттерінің дамуы, топта және оқушылардың ұжымның қалыптасуындағы тұлғааралық қатынастың қалыптасуы, әлеуметтік-психологиялық бейімділігі жағынан алатын орны өте үлкен.

Қазақстан Республикасының дамып келе жатқан елдердің қатарына қосылу мақсатында, қазіргі жасөспірімдердің саналы азамат болып, тұлға ретінде дамуына барлық жағдайды жасайды. Өркениетті қоғам үшін қымбат қазына – жеке тұлға, оның даму, қалыптасуы мен өмірі десек, бүгінгі жас ұрпақтың осы қымбат қазынаны бағалай білуі аса маңызды.

Сол себептен жасөспірімдердің тұлғааралық қатынастардың маңыздылығы да осыдан басталады. «Жасөспірім» - сөзінің мағынасы ішкі дүниенің негізгі тенденциясының дамуын көрсетеді. Жасөспірім шаққа аяқ басқан баланың қалыптасуындағы түбегейлі өзгерістер сана- сезімнің дамуындағы сапалық өзгеріспен анықталады, осының арқасында бала мен ортаның арасындағы қатынас бұзылады. Жасөспірімнің жеке басындағы басты және діни тән жаңа құрылымын оның өзі туралы енді бала емеспін дейтін түсініктің пайда болуы орын алады. Ол өзін ересекпін деп сезіне бастайды, ересек болуға және өзіне жұрттың осылай деп қарауына ұмтылады.

## **II. ШИЕЛЕНІСТІК ӘРЕКЕТТЕРГЕ БЕЙІМ ТҮЛҒАЛАРДЫҢ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ**

### **II.1 Жасөспірімдер ортасындағы әлеуметтік шиеленіс факторлары**

Қазіргі қоғамдағы әлеуметтік дағдарыстық үрдістер, адамдардың психологиясына кері әсер етіп, олардың бойында кернеулік, ашушаңдық, қатыгездік және т.б. жағымсыз қасиеттер тудырады.

Мұндай қасиеттер қоғамымызды көптеген қиыншылықтарға және көптеген шиеленістерге әкеп соқтырады. Статистика бойынша мұндай үрдіс әр түрлі әлеуметтік және демографиялық топтар арасында байқалады. Көбінесе жастар немесе жасөспірімдердің шиеленістерге баруының көрсеткіші өте жоғары. Әсіресе мектеп қабырғасындағы оқушылар арасындағы шиеленіс мәселесі өзекті болып саналады. Оқушылардың, әсіресе жасөспірімдердің жеке адам болып қалыптасуы барысында, бұл өтпелі кезеңді басынан өткізуде көптеген қиыншылықтарға кездеседі: әлпештеген балалық шақтан өз бетінше өмір сүру, ағзаның үйлесімді күрт өзгеруі, т.б. факторлар баланың индивидтік қалыптасуында көптеген қарама-қайшылықтар, түсінбеушіліктер туындап, қоршаған ортадағы тітіркендіргіштерге әр түрлі жауап қайтаруда өзгереді. Соған байланысты жасөспірімдердің қылығы кикілжіңге жақын болады. Жасөспірімдер мен жеткіншектердің шиеленістік қылықтарының жаңа түрлері пайда болуда: олардың саяси ұйымдасқан экстремистер құрамында, рэкеттер, мафияның құрамында болып, көптеген қылмыстық әрекетке баруы (соның ішінде, ішімдікке салыну, нашақорлық, бұзақылық сонымен қатар жезөкшелік, қоғамдық ережелерді бұзу, т.с.с.) - міне осындай факторлар көптеген шиеленістерге әкеп соқтырады.

Қазіргі таңда әлеуметтанушылар «жастар» деген ұғымды жас ерекшеліктер және сонымен байланысты қызмет түрлерінің негізінде пайда болатын топтасқан көпшіліктің жалпылама жиынтығы ретінде айқындайды. Қысқа мағынада, жастар - жас адамдардың әлеуметтік жағдайының ерекшеліктері, олардың қоғамның әлеуметтік құрылымындағы орны мен қызметі, ерекше құндылықтары мен мүдделері негізінде бөлінетін әлеуметтік-демографиялық топ. Әлемде БҰҰ-ның мәліметі бойынша, 15-пен 24 жас аралығындағы жас азаматтар 1,3 миллиард шамасында. ҚР «Мемлекеттік жастар саясаты туралы» Заңына сәйкес 14 жастан 29 жасқа дейінгі адамдарды жастар деп атау қабылданған. Бұл жастағы адамдар тобы еліміздегі тұрғындар санының 27,4% (4 510 435 адам) құрайды және өте маңызды болып табылады, тіпті оларды қоғамдағы ең шешуші тармақ деп айтуға болады.

Қазақстан Республикасының Президенті Н.Ә. Назарбаев ұсынған мемлекетіміздің 2030 жылға дейінгі даму стратегиясында «Қазақстан дамуында ұзақ мерзімді мақсаттарға қол жеткізу үшін адамгершілігі мол, мәдениетті, ғылыми және шығармашылық дамуы жоғары деңгейлі интеллектуалдық қоғамдық потенциалдың болуында» деп көрсетілген. Яғни, бүгінгі күні демократиясы дамыған өркениетті елдер қатарына бағыт

ұстап отырған еліміздің болашағы жастар, бүгінгі мектеп оқушылары болып табылады. Жастар өмірге құштар қайнаған қуатымен, мобильділігімен, жаңашылдыққа жақын болуымен, өзгермелілігімен, тез шешім қабылдағыштығымен, барынша максимализмімен ерекшелінетіні белгілі. Сондықтан да бүгіннен бастап олардың бойына ұлттық рухты сіңіре отырып, Отанымыздың шынайы патриоттарын, мәдениетті білімді, парасатты, бауырмал, ізгі ниетті, адал азаматтарын тәрбиелеп шығару аса маңызға ие болып отыр.

Мемлекетіміздің тұрақты даму үдерісіндегі шарттардың бірі – жас ұрпақтың әлеуметтік бағытталуы және азаматтық қалыптасуы үшін ұйымдастырушылық, әлеуметтік-экономикалық және құқықтық жағдайлар жасау және оларды нығайту.

Жастар кез келген мемлекеттің кешенді дамуы үшін стратегиялық ресурс болып табылады. 2004 жылғы Украинадағы, 2010 жылғы Қырғызстандағы, 2011 жылғы Солтүстік Африка мемлекеттеріндегі, сондай-ақ Ресейдегі соңғы Парламенттік сайлаудан кейінгі орын алған оқиғалар жастардың қоғамдағы теріс әрекеттерді өткір әрі тез қабылдайтынын, жастармен жасалатын жұмыстардағы жіберілген қателіктер қолайсыз салдарға әкеп соқтыратындығын дәлелдеді.

Жастардың пікірлерін зерттеу, жастар саясатының үрдісіне, жастардың бүгінгі таңдағы құндылықтарына және қазіргі жай-күйіне уақытылы мониторинг жүргізу мемлекет үшін өте маңызды. Бұл мақсатта Қазақстан Республикасындағы жастар саясатының іске асырылуын зерделеу жөніндегі бірқатар социологиялық және талдамалы зерттеулер жүргізілуі аса маңызды болып табылады.

Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік жастар саясаты жеткілікті нормативтік-құқықтық базамен қамтамасыз етілген. Қазақстан Республикасында мемлекеттік жастар саясатының тұжырымдамасы бекітіліп, 2004 жылы «Мемлекеттік жастар саясаты туралы» Заң қабылданды. Білім беруді дамытудың 2020 жылға дейінгі мемлекеттік бағдарламасында, Қазақстан Республикасын дамытудың 2020 жылға дейінгі даму стратегиясында, басқа да маңызды стратегиялық құжаттарда жастар саясатына арнайы бөлім арналған. Білім және ғылым министрлігінің құрылымында, аталған саладағы бейіндік мемлекеттік орган болып табылатын Жастар саясаты департаменті жұмыс істеуде.

Бәрімізге мәлім, соңғы жылдары мемлекетімізде жастармен белсенді түрде жұмыстар жүргізілуде – жастардың жаңа қоғамдық бірлестіктері құрылды, сонымен қатар облыс аудандарында әлеуметтік қызмет көрсету жұмыстары атқарылды, жыл сайын жастар форумдарын, кәсіптік конкурстар, фестивальдар, отансүйгіштер шеруін өткізу дәстүрге айналды, жастарды әлеуметтік қорғаудың әртүрлі нысандары енгізіліп отыр. Алайда, қазіргі таңдағы қоғамдағы беталыс, қоғам мен мемлекет тарапынан жас ұрпақтың қалыптасуы мен тәрбиеленуі проблемаларына ерекше назар аударылуы мемлекеттегі жастар саясатын жүзеге асырудың жаңа сапалы

тәсілдерін әзірлеуді қажет етеді. Осы ретте, жастар саясаты бүгінгі күні жас ұрпақтың қоғамдық өмірге әлеуметтік кірігуінің бірден-бір мүмкін боларлық тетігі болып табылады.

Жастар халықтың қоғамдық белсенді бөлігі және егемен еліміздің перспективалық дамуы үшін стратегиялық ресурсы болып табылады. Жастар саясаты мемлекет мүддесі мен мемлекеттің болашақта дамуын қамтамасыз етуге мүмкіндіктері бар интеллектуалды және рухани-саналы тұлғаның қалыптасуы қажеттілігі аясында айқындалады.

Қазақстан Республикасының мемлекеттік жастар саясатының негізгі мақсаты - жастардың азаматтық, әлеуметтік дербес тұлғалық қалыптасуын жүзеге асыру үшін қажет құқықтық, экономикалық, ұйымдастырушылық жағдайларды жасау мен нығайту болып табылады. Зерттеу жұмысының негізгі аспектісі ретінде жастардың тұрақты әлеуметтік-экономикалық қамсыздандыру мәселесі алынды. Жастар саясатын жүйелі жүргізу қажеттілігі өзінің әлеуметтендіру процесінде жас адамның кезігіп отыратын өмір қиыншылықтарымен айқындалады. Әсіресе, әлеуметтік-экономикалық проблемалардың шешілмей отырғандығын атап өтуге болады. Жастар өзінің біліктілігі және кәсіби даярлығы деңгейінің төмендігіне байланысты халықтың аз қорғалған бөлігі болып табылады. Жұмыссыздық және рухани шектелу қылмыс, нашақорлық, маскүнемдік, жезөкшелік және осы сияқты әлеуметтік құбылыстардың таралуы - олардың басты факторы болып отыр.

Жастардың әлеуметтік-экономикалық жағдайы статистикалық көрсеткіштер қатарынан көрінеді және әрбір жас азаматтың қалыптасуында маңызды рөл атқарады. Жастық шақ кезеңіне адам өмірінің басты әлеуметтік және демографиялық құбылыстары: жалпы орта білімді аяқтау, мамандық таңдау және кәсіби білім алу, еңбек жолының бастау алуы, отбасын құруы, балалы болуы енеді.

Жастық шақ - адамың балалық шақтан есейген шаққа өту кезеңі, оның жеке көзқарасының нақты қалыптасуы, өмірлік құндылығының және бағыт бағдарының қалыптасуы кезеңі. Осы жастағы адамның тұрақты әлеуметтік-экономикалық жағдайы өте маңызды. Дамыған елдердегі жастар ісі жөніндегі мемлекеттік органдар жастарды дамыту, тәрбие жұмыстары әлеуметтік аспектілеріне ерекше көңіл бөледі. Қазақстанда негізгі күш қоғамдық-саяси іс-шараларға, жас азаматтардың азаматтық ұстанымдарын қалыптастыруға жұмсалынады.

Жастар мемлекеттің қоғамдық-саяси өміріне белсенді қатысушылардың бірі және қоғамның маңызды құрамдас бөлігі болып табылады. ҚР-да 2009 жылғы халық санағының қорытындысы бойынша 14-пен 29 жас аралығындағы жастардың саны 4 510 435 адамды, яғни жалпы халық санынан алғанда 27,4%-ды құрады. 1999 жылғы санақ қорытындысы бойынша, жастардың саны 3 872 566 адамды құрағандығын атап өту керек, яғни 10 жыл ішінде, жастардың абсолютті санының өсуі 600 мың адамды құрады. Еркектердің саны (еркектер - 2 256 228, әйелдер -

2 254 207) әйелдердің санынан аздап қана асады. Тұрғылықты мекен-жайы бойынша қалалық жастар - 55,1%, ауыл жастары - 44, 8% құрайды. Қазіргі таңда 18 жасқа дейінгі жастардың саны 4728543 (еліміздегі халық санының 29,5% ), 18-19 жас аралығында – 595906 (3,7%), 20-24 жаста - 1584654 (9,9%), 25-29 жаста – 1358846 (8,5%). Оңтүстік Қазақстан, Алматы, Қарағанды облыстары мен Алматы қаласы жастар санының көп шоғырланған өңірлер болып табылады [1]. Республикалық және өңірлік деңгейде жастар саясатын іске асыруда соңғы үш жыл ішінде республикалық және жергілікті бюджет есебінен бұл мақсаттарға 4,5 млрд. теңгеден астам қаражат бөлінді. Әлеуметтік маңызы бар жобаларды іске асыратын жастар ұйымдарын қаржыландыру көлемі үйлесімді кезеңде 1,4 млрд. теңгеге жетті. Жастар саясатын іске асыруына республикалық бюджеттен 2009 жылы 698,5 млн.теңге, 2010 жылы 717,8 млн.теңге (немесе 2009 жылға қарағанда 2,8% артық) бөлінді. Сонымен қатар, “Жасыл ел” бағдарламасын қаржыландыру 2010 жылы 308 млн.теңгені құрады.

ҚР қазіргі таңда жастардың көп бөлігі ауылшаруашылық (16,7%), сауда (14,3%), білім беру және денсаулық сақтау салаларында (12,3%) жұмыспен қамтылған. Жастар арасындағы жұмыссыздық - 5,2% деңгейінде [1]. Дегенмен жастар арасында жұмыспен қамтуда өз-өздерін қамтамасыз ету мен арзан табыс көзі бар жұмыс көзіне тәуелділіктерін ескеруіміз қажет. Қазақстандық жастардың жеке кірісінің деңгейіне келер болсақ, мүлдем тұрақты кірісі жоқ жас азаматтардың үлесі-24,9%, табысы 15 мың теңге -16,4%, табысы 15-30 мың теңге-16,2%, табысы 30-60 мың теңге - 21,4%, табысы 60-100 мың теңге -6,2%, 100 мың теңгеден жоғары тұрақты кірісі бар азаматтар -2,5 %[4]. Әлеуметтік зерттеулердің нәтижесі бойынша 50%-дан астам жастардың дербес кірісі 30 000 теңгеден төмен. Ауылдық жерлерде бұл көрсеткіш елеулі төмен. Бұл жастардың қажетті тәжірибесінің болмауы салдарынан тұрақты жұмыс пен жалақысы жоғары жұмыс табуының қиындығымен байланысты. Бұған қоса, жастардың бір бөлігі орта және жоғары оқу орындарында оқып жүргендіктен, тұрақты кірістері жоқ. Жастар дамушы әлеуметтік-демографиялық топ ретінде репродуктивті жаста бола отырып, сонымен бірге тұрғын үймен аз қамтылғандар қатарында. Әлеуметтік зерттеулердің нәтижесіне сүйенер болсақ, респонденттердің 21,7%-жекеменшік үйім бар, 18,3%-үйді жалға алудамын, 52,7%-ата-ана, туысқандарыммен тұрамын, 6,9%- жатақханада тұрамын, 0,3%-жауап беруге қиналамын деген жауаптарды көрсеткен [4]. Проценттік көрсеткіштерден көретініміздей жастардың басым көпшілігі жеке баспанамен қамтамасыз етілмегендіктен ата-ана, туысқандарымен тұрады. ҚР жастары арасында некеге тұрудың орта жасы ЕО мемлекеттерімен (27,3 жас) шамалас, яғни 1999 жылы 25,9 жас болса, 2009 жылы 26,8 жасты құраған. Бұл мәселені біріншіден, жастар арасындағы құндылықтардың батыстық сипатта өзгеруімен, екіншіден әлеуметтік-экономикалық себептермен түсіндіруге болады. Бүгінгі таңда жастардың

еңбекпен қамтамасыз етілуі 93% жуықтап (60% жуығы өзін-өзі жұмыспен қамтушылар), жұмыссыздық деңгейі 5,2% құрағанымен кедей халықтың 26,9% 15-29 жас аралығындағы жастар құрайды. Қылмыстық жауапкершілікке тартылғандардың (сотты болғандар) құрамы бойынша 14-29 жас аралығындағылардың үлес салмағы-45,4% құрайды. Осындай проблемалар қысқа және ұзақ мерзімде жастардың барлық санаттары келешекте өзіндік белсенді азаматтық санасын тәрбиелеуге, олардың қоғамның әлеуметтік мәселелерін шешуге белсене қатысуына бағытталған жастардың қоғамдық маңызды бастамаларын тиімді қызмет ететін мемлекеттік органдармен қорғау жүйесін қалыптастыруды қажет етеді. Жастардың тұрақты әлеуметтік-экономикалық жағдайы – оның дамуының, маргинализациялаудың ең төменгі деңгейіне мәлімет, жастар ортасындағы қылмыстың төмендеуінің кепілі. Сонымен, бүгінгі таңда ҚР жастары үшін негізгі әлеуметтік-экономикалық проблемалар- тұрғын үй мен жұмыс табу.

Жастар мемлекеттің қоғамдық-саяси өміріне белсенді қатысушылардың бірі және қоғамның маңызды құрамдас бөлігі болып табылады. Зерттеу жұмысының келесі аспектісі ретінде жастардың мемлекеттік, жергілікті маңызды шешімдерді қабылдауға қатысуы мен қабылданған шешімдерді шешуге атсалысуы, жалпы қоғамдық-саяси белсенділігі мәселесі алынды. Жастар мемлекеттің проблемаларын өткір сезінетін және қабылдайтын топтардың бірі болып табылады, бұл фактыны елемей немесе оны жеткілікті деңгейде зерделемей жастардың саяси жоғары бағалауларды дұрыс түсінбеуіне әкеліп соқтырады. Ол өз кезегінде жастардың бүтіндей әлеуметтік топ және жеке алғанда индивид ретінде билік институттарының: биліктен, оның практикасынан, нақты бір тұлғалардан және мекемелерден, билікті көрсететін рәсімдерден жатсыну миханизмін тудырады және қоғамның көңіл-күйі мен саяси жүйеге сенім деңгейінің маңызды индикаторы болып табылады.

Әлеуметтік зерттеулердің нәтижесіне сүйенер болсақ, мемлекеттік органдарға жастардың өтініш жасауы жоғарғы деңгейде емес. Білім алуға мұқтаж және қайта даярлаудан өтуді қажетсінетін респонденттердің 70,6 % мемлекеттік органдарға өтініш жасамағандығын, тек 21,3% ғана өтініш білдіретіндігін, 8,2% жауап беруге қиналатындығын көрсеткен. Осы орайда жастардың құқықтық сауаттылық деңгейін арттыру жұмыстары қажеттілігі көрінеді. Құқықтық сауаттылық деңгейін арттыру жұмыстары өзгенің мүддесін көздейтін топтар(халықаралық қорлар, дәстүрлі емес, қызметіне елімізде тыйым салынған діни ұйымдар, т.б бірлестіктер)тарапынан жүргізілу барысына мемлекетпен қатар ҚР жастары қырағылық танытулары аса маңызды. Қой терісін жамылған қасқырлардан сақ болу әрбір жас азамат үшін үлен мәнге ие.

Еліміздің соңғы қоғамдық саяси өмірі жылдарында шындығында атаулы оқиғалар болды. Қазақстан Кеден Одағына енді, ДСҰ-ға енуге дайындықтың соңғы кезеңінен өтті, сонымен қатар VII Қысқы Азия ойындары табысты өтті. ҚР халықаралық саяси аренада тағы бір рет

танытқан 2010 жылдың ең маңызды қоғамдық саяси оқиғасы, ол соңғы 11 жылда бірінші рет саммиті өткізілген Қазақстан Республикасының ЕҚЫҰ-ға төрағалық етуі болды. Жастардың негізгі ішкі саяси және халықаралық оқиғаларға берген бағасы, сондай-ақ жастардың еліміздің қоғамдық саяси өміріне қатысу деңгейін бағалауы әлеуметтік сауалнамалар нәтижесінде түзілген мәліметтер бойынша осы блокта қарастырылады. 2010 жылғы Қазақстанның ЕҚЫҰ-ға төрағалық етуін Сіз қалай бағалайсыз?» деген сауал бойынша жастардың көбі (70%-ға жуығы) Қазақстанның ЕҚЫҰ-ға төрағалық етуін оң бағалайды. Жауапқа негіздемелер ретінде еліміздің саяси имиджіне оң ықпал мен демократиялық жанарулардың болуына, сонымен қатар ішкі қауіпсіздік стандартына әсері ететіндігі көрсетілген. Бірақ, бұл туралы хабардар еместер де болған, олар 13%-ы құрайды (негізінен мектеп оқушылары), ЕҚЫҰ-ға төрағалық етуді теріс бағалағандар(2%) төмендегі себептерді алға келтірген: «бұл өте көп ақшалай қаражатты шығындады»; «бұның ешкімге қажеті жоқ»; «бұл еліміздің имиджін жасау үшін ғана қажет болды». Сондай-ақ, көпшілік жастар Ресей, Қазақстан және Белоруссияның бірыңғай экономикалық және кеден кеңістігін құруына оң баға береді. Тек 2% жастар бұған теріс баға берген. Келтірілген көрсеткіштер жастардың маңызды халықаралық қоғамдық саяси, оның ішінде Қазақстанның бастамасымен болған оқиғаларға толығымен оң көзқараста екендігін көрсетті. Бұл аталған іс-шараларды өткізудің басымдығын түсіндіру және қажетті шешімдерді қабылдау жөніндегі ақпараттық насихаттау компанияларымен байланысты. Сонымен қатар, жас азаматтардың, жас ерекшеліктеріне қарай Отанында болып жатқан маңызды халықаралық оқиғаларды дұрыс сезінуі қуантады. Бұдан әрі жастардың еліміздің қоғамдық-саяси өміріне қатысуын бағалау жүргізетін болсақ, негізінен жастар еліміздің қоғамдық-саяси өміріне жастар ұйымдарының қызметіне қатысу арқылы араласады. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің мәліметтері бойынша жастар ұйымдарының саны екі есеге дейін өскен және қазір бұл көрсеткіш 743 –ті құрайды, оның ішінде ұйымдардың басым көпшілігін құқықтық мәдениетті қалыптастыру, жастардың құқықтары, бостандықтары мен мүдделерін қамтамасыз ету мәселелері бойынша оларға ақпараттық-кеңес берушілік, әлеуметтік көмек көрсету бойынша қызмет ететін бірлестіктер құрайды. Барлық қоғамдық бірлестіктердің жұмыс атқару формалары мәдени-көпшілік және патриоттық акциялар, қайырымдылық іс-шаралары, концерттер, пікір-сайыстар, интеллектуалдық ойындар, ғылыми-тәжірибелік конференциялар, семинарлар, «дөңгелек үстелдер» және басқалары болып табылады.

Алайда, жастар қоғамдық бірлестіктерінің саны өскеніне қарамастан, олар әлі күнге дейін көпшілік үшін қызмет атқара алмай отыр. Сонымен қатар, Қазақстан Республикасының 30 мыңнан астам азаматы тұратын, оның көпшілін жастар құрап отырған Байқоңыр қаласында жастар қоғамдық бірлестіктері жоқ. Қазіргі бар үкіметтік емес ұйымдар әлі де

жастардың мүддесін толық дәрежеде білдірмейді. Өйткені олар тек мектеп оқушылары, жоғары және арнаулы орта оқу орындарының студенттері секілді жастардың тек белгілі бір санаттарымен ғана жұмыс атқаруда, ал жұмыс істейтін немесе жұмыссыз жүрген және басқа да санаттардағы жастар қамтылмай қалып отыр.

Сауалнаманы талдау бойынша жастардың қоғамдық-саяси өмірге, жастар ұйымдарының қызметіне 51,5% қатыспайтындықтары, 40% жуығы қатысатындықтары (16,2% ғана белсенді), 7,4% жауап беруге қиналғандығы анықталған. Жастар ЖІК, студенттік өзін-өзі басқару ұйымдары, дебат клубтары, «Жас Отан» сияқты саяси ұйымдар және т. б. оқу орындарының жанындағы жастардың көптеген бірлестіктері арқылы қоғамдық-саяси өмірге қатысады. Табысты жастар ұйымдарының қатарына «Жас Отан» ЖҚ (40,6%) және «Жасыл ел» (27,8%) енген. Бұл бірінші кезекте аталған ұйымдардың қаржылану көлемімен, олардың жұмысының форматымен және қызметтерінің БАҚ-та кеңінен насихатталуымен байланысты. Сауалнама парағында оппозициялық саяси жастар ұйымдары: «Рух пен тіл», Қазақстанның жас профессионалдарының қоғамы, «За свободный интернет» қозғалысы болғанымен, олардың ешбіреуі ең төменгі көрсеткіш 1% жинай алмаған.

Саяси жоғары бағалауларды, жеке алғанда қазақстандық жастардың электоралды әлеуетін талдау саяси институттарды еліміздің азаматтарының бағалау процесінің маңызды құрамы болып табылады. Сондықтан, жас сайлаушылардың сайлау туралы ақпараттандырылуына қатысты сұрақ, оған берілген жауаптар олардың электоралды белсенділігіне байланысты болғандықтан өте маңызды. Жас азамат есейе келе жеке қызығушылықпен ғана емес, осы үрдістерге көптеп тартылу (жалақы, заңдар, салықтар, бюджет, және с.с.) себепті саясатпен етене араласа бастайды. Белгілі американдық саясаттанушы Дж. Нагель саяси қатысуды кез-келген саяси жүйенің қатардағы мүшесінің жүйе қызметіне әсер етуі мен әсер етуге бағытталған іс-әрекеттерінің жиынтығы ретінде көрсетеді. Бұл мағынада қарар болсақ, азаматтардың сайлауға қатысуы-саяси белсенділіктің бір көрінісі болып табылады. Алдағы уақытта болатын сайлау туралы жастардың хабардар болу үрдістерінің экономикалық бөлшектеріне жекелей назар аударған жөн. Зерттеулердің қорытындылары бойынша тұрақты кірістері жоқ (студенттер мен мектеп оқушылары) респонденттер, сондай-ақ кірісі 15.000 теңгеден төмен сұрау салынғандар жалпы саяси және сайлау үрдістерімен, атап айтқанда, кірістері неғұрлым жоғары деңгейдегі құрдастарына қарағанда анағұрлым аз қызығушылық танытады. Осы көрсеткіштер қаржылық қиыншылықтарға (ай сайынғы кірістері өте аз) тап болып отырған жастар арасында, сондай-ақ еліміздің ішкі саяси үрдістерінің экономикалық компоненттерімен (заңдар, салықтар, бюджет, жалақы) сирек кездесетін – ай сайынғы тұрақты кірістері жоқ мектеп оқушылары мен бірінші курс

студенттері арасында саяси үрдістерге қызығушылық деңгейінің төмендеу заңдылығын растайды.

Жастардың абсентеизмі – мемлекет жүргізіп отырған саясатқа қарсы қарсылық белгісі ретінде жиі қолданылатын апаттық құралдарының бірі. Жас сайлаушылар сайлау күні өз таңдауларын жасауға келмейді, өйткені олар «мұнымен ештеңе де шешілмейтіндігіне» сенімді. Мұндай көңіл-күй қазақстан жастарының арасында қаншалықты күшті, бұл кімге ұнайды және құқықтары мен бостандықтары бұзылған жағдайда өз қарсылықтарын қандай нысанда көрсетуге бейімділігін зерттеу жұмысының осы бөлігінде аталған мәселелерді зерделеуге тырыстық. Әлеуметтік қағидаттарды Д. Креч, Р. Крачфильд, Э. Балачи «объекттің әлеуметтік құрылымдарға қатысты көңіл-күй мен қарсылықты немесе қолдаушылық мінез-құлық тенденцияларының оң немесе теріс бағамдауларының тұрақты жүйесі» ретінде түсіндіреді. Анықтамадан шығатыны қағидат құрамына үш компонент - когнитивті, көңіл-күйлік және мінез-құлықтық кіреді. Өз кезегінде саяси қызметте қағидаттар адамның немесе топтың билікке қатысты позитивті немесе негативті қатынастарын реттеушісі болып табылады. Қағидаттардың когнитивті элементі тұлғаның саясат туралы жалпы білімі мен қызығушылықтарын қарастырады. Бұл элементтің бар болуы тұлғаның партиялар, саясаткерлер, үдерістер туралы хабардар екендігін көрсетеді. Саяси объектке көңіл-күйлік қатынастың (ұнайды-ұнамайды, сенеді-сенбейді, жағымды-жағымсыз) бар болуы саясат туралы сыни көзқарастар туралы аңғартады. Мінез-құлықтық компонент іс-әрекеттерге: дауыс беру, митинг немесе шерулерге қатысу, саяси партияларға мүшелікке өту немесе террористік акттерге, т.б дайындығын көрсетеді. Әлеуметтік қағидаттар және психологиялық тұрғыдан, сауалнамалар нәтижесіне қарар болсақ, жастардың электоралдық белсенділігі өте жоғары. 2012 жылғы Парламент сайлауына жастардың шамамен 81% қатысуға ниет білдіріп отыр. Абсентеизм стандартты пропорцияда (5-8%). Саяси партиялардың арасында «Нұр Отан» ХДП біршама - 64,7% жастардың қолдауына ие болып отыр. Мемлекет Басшысы мен Үкіметке сенім арту деңгейі тұрақты жоғары. Бұл туралы елімізде жүргізіліп отырған саясатқа берілген оң бағалар куә. Сауалнамада респонденттерден «Сіздердің құқықтарыңыз бен бостандықтарыңыз бұзылған жағдайда сіздер өз қарсылықтарыңызды қандай нысанда көрсетуге дайынсыздар?» деген сұрақ қойылып, жауаптың 14 нұсқасын таңдауға ұсынылған. Алынған нәтижелер өз кезегінде жас ұрпақ арасында билік заңдылығының жоғары деңгейін растады – 30,5%-ы өз проблемаларын жергілікті мемлекеттік органдарға хат жаза отырып, тағы бір 13,2%-ы орталық мемлекеттік органдарға хат жаза отырып, шеше алатындықтарын мәлімдеген. Рейтингте көшбасшылардың төрттен бір бөлігін митингтер мен демонстрацияларға қатысу (11,8%) және халықаралық құқық қорғау ұйымдарына хат жазу мен өтініш білдіру (11,5%) сияқты жауап нұсқаларын көрсеткен. Жастардың өз

қарсылықтарын митингтер мен демонстрацияларға қатысу мен халықаралық құқық қорғау ұйымдарына хат жазу мен өтініш білдіру секілді нысандарда көрсетуге дайындығының біршама жоғарғы көрсеткішке ие болуы - сыртқы факторлардан иммунитет ретінде мемлекеттің ролін күшейтетін қадамдарды жастар саясаты қажетсінетіндігін көрсетеді.

Жасөспірім шақта және жасөспірім кезеңінде де ересек жастағы сияқты адам өзінің ішкі әлемін дамыған рефлексивті қабілеттері арқылы ашады. Бұл сезім мен ой – тылсымдарын тануға бағытталған. Жасөспірім кезеңі 15-16, 21-25 жас аралыққа дейінгі жас мөлшерін қамтиды. Бұл кезең адамның сенімсіздік пен жүйесіздік кезеңінен шынайы ер жету шағы. Жасөспірім кезеңінде адамдарда өмір құндылықтарын таңдау мәселесі пайда болады. Жасөспірім өзіне деген ішкі қарым – қатынасын қалыптастыруға (мен қандай болғым келеді?) басқа адамдарға деген қарым-қатынысқа, және де моральдық құндылықтарға талпынады. Нақ осы жасөспірім кезеңінде адам өзінің жақсылық пен жамандық категориялары арасында саналы түрде өз орнын табады. «Намыс», «адамгершілік», «құқық», «міндет» сияқты тұлғаның сипатын басқа да ұғымдар толғандырады. Жасөспірім кезеңінде адам жақсылық пен зұлымдылықтың диапа-зонының шектелген шекарасына дейін таниды. Сондай-ақ, ол өзінің ақылы мен жанының кереметтей шарықтаудың мейірбандылықтан зұлымдыққа, адамгершіліктен жауыздыққа дейінгі диапазон аралығын басынан өткереді. Арбаулар мен шарықтауда, күресте және бастан өткеруде, жығылуда және қайта тұруда жасөспірім сезіп білуге ұмтылады. Ішкі позицияны таңдау өте күрделі рухани жұмыс. Жалпы адам құндылықтарының икемділігімен, құнды бағыт - бағдарының құрылымымен талдамасын тануға ұмтылған адамға, өзінің іс - әрекетін балалық және ересек жаста анықтай-тын, тарихи бекітілген нормативтермен құндылықтарды саналы түрде бұзуға, қабылдауға тура келеді. Ол өзінің бейімделген және бейімделмеген өмір позициясының жағдайы, сонымен қатар оның ойынша, бұл таңдаған позиция, ол үшін ең неізгі, ең қажетті, ең таңдаулы болуы тиіс. Жасөспірім қоршаған әлемдегі өз орнын табуға қандай күш салып бағытталса да, барлық өмір мәнділігін тануға интеллектуалды дайын болса да, ол көп нәрсені білмейді, өйткені ол өзін қоршаған адамдарды және рухани өмір тәжірибесін білмейді. Әсіресе жасөспірім шақта табиғи берілген басқа жынысқа деген талпыныс қозады. Жасөспірімдік кезең адам өзінің рефлексивті жаттығуларын бағалайтын кезең. Ал бұл рефлексивті жаттығулар ішінен ол өзі, досы, барлық адамзат кіреді. Жасөспірім өзінің тұрақты рефлексиясы арқылы өзінің негізін, мәнін ашады. Ол нәзік жанды, тез уайымдауға, сәтсіздікке берілгіш болады. Қандай болмасын ерекше бөгде көзқарас, әсерлі сөз, ерекше әсерлі болып оны жолынан тайдыруы мүмкін. Л.Ф. Обухова психологиялық зерттеулерінде жасөспірім тұлғасының ерекшелігі психологиялық жаңа құрылымдардың түп тамыры, жеткіншек жаста қалыптасып қойған

туындысы болып табылады. Өзіндік жеке тұлғасына деген қызығушылықтың күшейуі, сыншыл-дықтың көрінуі – бұлардың барлығы ерте жеткіншек жаста сақталады, бірақ, олар мәнді өзгерістерге ұшырап, саналы түрде бейнеленеді. Ең негізгі мәнді өзгеріс тұлғаның өзіндік дамуында болады. Оның айрықша ерекшелігі болып, өзіндік рефлексиясының күштілігі табылады. Яғни, өзін - өзі тануға, бағалауға, өз мүмкіншіліктері мен қабілеттіліктерін білуге талпынысы жатады. «Мен кімін?», «Мен қандаймын?», «Менің қабілеттерім қандай?», «Менің өмірлік идеалым қандай?», «Мен кім болғым келеді?» - міне осы сияқты сұрақтар жасөспірім жастағыларға өте қатты әсер етеді. Филип Роистың «Психология подросткового и юношеского возраста» оқулығында: жасөспірімдердің өзінің уайым қайғылары ойлары, сезімдері мен қызығушылықтары, арман тілектері мен талпыныстары нақты зерттеу мен зейін салу мәніне айналады дейді. Бұл кезеңде оқушы өзінің ішкі әлемін енді ашады, субъективті уайымдарына «Өзіндік меніне» қызығушылық таныта бастайды. Өз тұлғасына қызығушылығына төмен жеткіншектерге қарағанда, жасөспірімдердің өзін-өзі тануы, өзіндік сана-сезімі белсенді және өз тұлғасын өз өзіне бағындыруы туа бастайды. Психолог В.А. Крутецкийдің бекітуі бойынша жасөспірімдердің жетілуі жеткіншектерге қарағанда жоғары деңгейде. Жеткіншектердің айқын сезімін сырттан қарағанда ересек адамдарға келеді. Оларға қарағанда жасөспірімдердің ортаны бөлек олардың басқаға ұқсамауы және құрбылыстарымен ересек адамдардың арасында ерекше болуы, әр түрлі бағытта өз-өзін көрсетуі және өзінің өзіндігін бекітуі тән. Жасөспірім кезеңі жалпы тұлға болып дамуындағы маңызды фаза. Жасөспірімнің жеке басы дамуының аса маңызды факторы – оның өзінің ауқымды әлеуметтік белсенділігі. Ол белгілі бір үлгілер мен игіліктерді игеруге, үлкендермен және жолдастарымен, ақы-рында өзінің жеке басы мен өзінің болашағын және ниетін, мақсаты мен міндетін жүзеге асыру әрекеттерін жобалау бағытталады «Жасөспірім» сөзінің мағынасы ішкі дүниенің негізгі тенденциясының дамуын көрсетеді. Жасөспірім шаққа аяқ басқан баланың қалыптасуындағы түбегейлі өзгерістер сана – сезімнің дамуындағы сапалық өзгеріспен анықталады, осының арқасында бала мен ортаның арасындағы қатынас бұзылады. Жасөспірімнің жеке басындағы басты және діни тән жаңа құрылымын оның өзі туралы енді бала емеспін дейтін түсініктің пайда болуы орын алады. Ол өзін ересекпін деп сезіне бастайды, ересек болуға және өзіне жұрттың осылай деп қарауына ұмтылады. Осы жастағы өзгешелік психолог А.Г. Ковалев биологиялық әсері туралы сұрақты ашып тастамай, соның ішінде психикалық сферадағы жыныстық жетілу жасөспірімнің эмоциялық қалпына беттесуін біз тұтас деп айтсақ, онда оның психикалық кескінін биологиялық фактор-мен анықтаймыз В.Г. Асеева бойынша мектеп жасындағы жетілу немесе басқа сөзбен айтқанда ерте жетілу - адамның туғаннан бастап физиологиялық, психологиялық және азаматтық ересектік жетілу кезеңі.

Мектеп оқушыларының өміріндегі ересектену - өте құнды кезең. Осы жаста жасөспірімдердің мектептен оқу процесі аяқталады. Физиологиялық жетілуі баяулап, жыныстық оқдасы ерте жетіледі. Осының арқасында физиологиялық қызметі реттеледі және қан айналымы жақсарады т.с.с. Жасөспірімдердің даму кезеңінде қан тамырларының қан айналу жүйесі күшейіп, сол кезде жүрек ауруы, бас айналуы, қан қысымының көтерілуі жойылады. Жасөспірімдердің ерте жетілу кезеңдерінде орталық жүйке жүйесі ересек адамдікімен теңеледі. Мидың салмағы мен көлемі және функционалды белсенділігі ересек адамдардың ойлауынан қарағанда айырмашылығы болмайды. Сонымен қатар функционалды жетілу жалғасып, осы кезеңде мидың жетілуі ерекше морфологиялық және функционалды дамуымен анықталады. Жасөспірім – барлық қатынас жағынан ересек адам деп қарастырады М.Ю. Красовицкий. Бірақ оларды толығымен жетілген адам деп айта алмаймыз, сондай ақ нақты осы жасөспірім шақта тұлғаның әлеуметтік бейімделуі белсенді жүреді. Мектеп пен ата – аналардың жасөспірімдерді, жұмысқа, оқу-танымдық және қоғамдық-саяси іс-әрекеттерге, жанұя жағдайына, азаматтық борышты өтеуге тәрбиелеуде үлкен маңызды мәні жатыр. Рувинский Л.И., Хохлова С.И. еңбектерінде жасөспірім шақ - бұл қоғамдық жүйедегі көзқарасқа байланысты дүниетанымның бірінші элементі байқала бастайды, бірақ та әлемге деген көзқарасын толығымен пайымдай алмайды. Тек жасөспірімдерде философиялық ойлау әрекетінің қанағаттануы мүмкін болса, пайда болады. Бұған арқау болатын түрткі - оқудағы білім, тәртіп пен информация, әдеби оқулықтар және сыртқы ортадан алатын көріністер мен үлкендермен қарым-қатынас. Ш. Бюллер жасөспірімдік кезеңді фаза бойынша бөліп қарастырады. Негативті фаза пубертодты кезеңде басталады. Негативті кезеңге жеткіншектердің дамуын қоюға болады. Ал, позитивті фазада өмірге деген қызығушылықтың пайда болуы, адамға деген ыстық сезім, табиғатты түйсіну т.с.с болады. Бұл фазаны жасөспірімдерге қатысты деуге болады. М.И. Шардаков бойынша жасөспірімдік кезең адамның тұрмыстық құндылықтары ретіндегі заттық дүниеге психологиялық тұрғыда тәуелді болып қалады. Жасөспірім осы өмірге ой жүгірте бастайды. Соның арқасында ол жасөспірімдік ортаға кіреді. Әр затпен дүниеге таңдау жасау арқылы жасөспірім тұтынушыға айналады. Өз иелігіне заттарды жинай отырып әр түрлі құндылықтарды жинайды. Олар ақыл-ой, адамгершілік әлеуметтік жағынан есейеді. Жасөспірімдердің әлеуметтік есейуін дамыту болашақ өмірге даярлау үшін қоғамдық тұрғыдан қажет. Мұның өзі күрделі процесс, уақытты талап етеді және жасөспірім ересектерге арналған нормалар мен талаптар жүйесінде өмір сүре бастаса мүмкін болады. Ал бұл дербестік қажетті әр міндетті түрде міндеттер мен құқықтарды ұлғайтумен байланысты. Тек осындай жағдайда ғана жасөспірімдер ересектерге іс-әрекет етуге, ойлауға алуан түрлі міндетті орындауға, адаммен қарым-қатынас жасауға үйрене алады. А.В. Мудрик жасөспірім кезеңінің ең

басты жағдайын ашып көрсетеді. Ол екіжақтылық пен қарама-қайшылық деген. Педагогикада жасөспірімді өскен адам, бірақ ересек адам емес ақпаратталған бірақ әлі жетік білмейді деп пайымдайды. Ст. Холл ең алғаш бірнеше негізгі қарама-қайшылықтарды бөліп көрсете отырып, жасөспірім мінезіндегі амби-валенттілік пен пародаксальдылықты сипаттаған. Жасөспірімдерде шектен тыс белсенділік - аяқ шалысқа шектен тыс көңілділік - уайым, өзіне сенімділік - ұялшақтық пен қорқыныш жоғары деңгейдегі адамгершілік талпыныстарының күрт төмендеуі ашық қарым – қатынастық, өте нәзік сезімталдық апатияға, өткір құштарлық – бірбеткейлікке оқуға деген ынта белгісіздікке, бақылау мен әуестілік сияқты талқылаулар болады. Ол бұл кезеңді «Боран мен тегеурін» кезең деп атайды. Ст. Холл жасөспірім кезеңнің мазмұнын «өзіндік сана – сезім» кризисі деп сипаттайды. Тек осыны басынан өткеріп ғана жеке даралы сезіміне ие болады. Келесі жасөспірім шақты зерттеуші неміс философы мен психологы Э. Шпрангер болды. Ол 1924 жылы жасөспірім кезең психологиясы деген еңбекті басылымға берді. Ол еңбегі бүгінге дейін қолданылып келеді. Э. Шпрангер жасөспірім кезеңін толық қарастыра отырып, жас кезеңді қыз балаларды 13–19 жас, ұл балаларды 14 – 21 жас деп қарастырды. Ол тәуелділік - еркіндік мазмұны болып табылатын «кризиспен» сипатталады. Э. Шпрангер жасөспірім кезеңнің мәдени – психологиялық концепциясын жасады. Э. Шпрангер бойынша жасөспірімдік кезең мәдениет деңгейіне өсу жасы. Ол психикалық даму жеке даралық психиканың осы дәуірде объективті және нормативті рухқа өсуі деп жазады. Ст. Холл, Э. Шпрангер айтқан тұжырымдарын талқылай келе, жасөспірімдердің даму деңгейінің үш типін бөліп көрсетеді:

1) Өткір ашулы кризистік уақытпен сипатталады. Ол қайта дүниеге келген адамдай уайым-қайғыға түседі, түп-тамырында оның жаңа өзіндік «мені» пайда болады.

2) Өте баяу, ақырын, жайбасар тұлға. Жасөспірім ересектік өмірге өзінің жеке тұлғасында ешқандай өзгеріс енгізбей аяқ басумен сипатталады.

3) Жасөспірім белсенді және саналы түрде өзін тәрбиелейді, өзін-өзі қалыптастырады. Өзінің ерік – жігерінің күшімен ішкі кризистерімен мазасыздығын жеңеді, бұл өзіндік бақылау мен өзіндік мінез-құлқы жоғары деңгейдегі адамға тән. Бұл жастағы ең басты жаңа құрылым - Э. Шпрангер бойынша, «өзіндік менінің» ашылуы рефлексияның пайда болуы; өзінің жеке даралығы саналы түрде түсінуі, тұлғаның өзіндік анықталуы.

Психологияның ең негізгі міндеті «тұлғаның ішкі әлемін тану» деген қағиданы ескерсек, оның мәдениетпен және тарихпен тығыз байланысты екенін айтып кеткен жөн болар. Әлеуметтік дамыған тұлғаны тек қоғамда қабылданған нормаларды ұстанумен ғана емес, сонымен қоса белгілі бір топтарға, ұжымдық және қоғамдық құндылықтарға бағытталғанымен ерекшеленеді. К. Юнг бойынша осы жас дағдарыс кезеңі. Шынайы өмірдің

талаптарына жасөспірім бейімінің сай келмеуі орын алады. 1920-шы жылы психолог Л.С. Выготскийдің айтуы бойынша жасөспірім кезеңіне қатысты психологияда біршама жалпы теория қарастырылған. Бұл теориялар қазіргі заманда мәнді болып келеді. Кең түрде жасөспірім кезеңін 3 негізгі тұрғыда қарастыруға болады: 1) Биогенетикалық биологиялық процес негізінде және дамудың басқа да процестері қарастырды 2) Социогенетикалық тұрғы тұлғаның өмір барысында алдына қойған мақсаты мен әлеуметтік процестеріне басты зейін аударуын бекітеді 3) Психогенетикалық - өзіндік даму негізіндегі психика процестерінің қызметтерін негіз етіп қою. Биологиялық теорияның өнімі американдық психолог Ст. Холл ол даму психологиясының басты заңы (рекапитуляция заңы) деп қарастырды. Мұнда индивидуалды даму, филогендік басты сатысының қайталануы болып табылады. Биогенетикалық концепциясының неміс өкілдері “Конституционная психология” Э. Кречмер әртүрлі биологиялық фактор негізінде, тұлға типологиясының басты проблемасын жасады. Адамның физиологиясы мен дамуының арасында ерекше байланыс бар деді. Кречмер барлық адамдардың екі түрі болатындығын көрсетті. Бірінші бағытқа циклоидты: көңіл күйі ауыспалы, тез қозғалғыш, мазасыз т.с.с., ал 2 түріне шизоидты тұйық қатынасқа түспейтін эмоционалды тырыспа адамдар. Н. Кречмер мен Конорадта осыған байланысты жеткіншектерді циклоидқа, ал жасөспірімдерді шизоидқа жатқызады. Жасөспірім шизоидты тұлға ретінде күрделі алдында ұзақ мерзімді жүреді. В. Целлерді “Конституция и развития” деген еңбегінде бала дене бітімінің құрылысының дамуындағы өзгерістер самотикалық өзін сезінуі психологияның және самотинзалық өзара байланысуы айтылады. Биогенетика өкілдері психиканы және физиологияны дамуын өзара тәуелділігі бағыты қатты қызықтырады. А. Гезел концепциясында “өсу мен даму” синоним, мінез-құлық, жүріс-тұрысы қабілеті интеграциясы мен дифференциациясы мағынасын білдіреді. Гезел қандай болмасын индивидті мәдениетке оқыту мен үйрету, оның жетілуінде ешбір орын ауыстыра алмайды деп санайды. Жасөспірім баланың ересектікке өтуі. Гезел байынша 11 мен 21 жас аралығын ең маңызды жас мөлшері. 15 жас Гезелдің жазуынша рухани ішкі жан дүниесінің өсуі, тәуелсіздік, өз-өзін ұстамдылығы, өз-өзін тәрбиелеу мен өте сезімтал болады. 16 жаста қайтадан салмақтылық пайда бола бастайды, ішкі жауапкершілігі ұлғайып, эмоция байсалды, қарым-қатынасқа тез түсуі, болашаққа бағыт бағдар жасайды. Биогенетикалық тұрғыға қарама-қайшы социогенетика. Ол жасөспірімнің құрылымын өздерін қоршаған адамдар мен қарым-қатынас жасау арқылы анықталады. Социогенетикалық тұрғыда неміс психологы Левин теориясын айта кеткен жөн. Адамның мінез-құлық, жүріс-тұрыс қызметінің бір жағы тұлға екінші жағынан оны қоршаған орта, бірақта да тұлға қасиеті мен қоршаған орта өте тығыз байланысты. Левин бойынша өтпелі кезеңдегі ең маңызды

процесс тұлғаның өмірлік әлемінің кеңейуі, қарым-қатынас жасайтын ортасы, өз үйренген топ және адамдарға қатысты.

Баланың 13 жастан кейінгі өтпелі жасынан біршама проблемалар туындайды. Бірте-бірте балаға өзіне деген сенімсіздік пайда болады. Жеткіншек өздерінің «өтпелі», «түсініспейтін» жағдайларын көрсете келе, осы қиын жағдайлардан шығу жолдарын іздестіреді. Кейде денсаулықтарына зиянды болса да, үлкендерге тәуелді болмауға тырысады. Үлкендер бұл жағдайды байқай бермейді. Бірақ күнделікті бала стресі күн өткен сайын үлкен проблемаларға айналып, үлгерімі төмендеп, денсаулығының нашарлауы, нашар тәртіпке әкелу қаупін тудырады. Жеткіншек пен үлкендер арасындағы келіспеушілікті қалай шешуге болады? Өз балаңның қиырлығына төзе білу өте қиын. Оның дөрекілігіне дер кезінде тойтарыс бергің келеді.

Бірақ, біз үлкендерміз ғой, сәл жіберген қателік отқа май құйғандай болады. Шыдамды болыңыз, балаңыздың мінезіндегі өзгерісті шыдамдылықпен, ақылмен, төзімділікпен жөнге сала біліңіз.

Бұл жағдайдың алдын - алуға төменгі ережелер көмектесе алады:

Еркіндік беріңіз. Байсалдылықпен ой қоса біліңіз, өйткені сіздің балаңыз енді өзіңіз қатарлас үлкен болғанын мойындаңыз.

Ешқашан ақылгөйсіменіз. Көптеген жасөспірімдер өздерін мезі ететін айтыла бермейтін ақыл сөзден қашқақтайды. Қарым - қатынас түрін өзгертіңіз.

Есіңізде болсын балаңыздың өзіндік көзқарасы, өз құқығы, өз еркі бар. Оған сіз бағыт және байсалдылықпен баға бере біліңіз.

Балаңызбен ымыраға келе біліңіз. Реніштен, түсініспеушіліктен ешкім ешнәрсе ұтпайды, «жеңімпаз» атана да алмайды. Ата - ана да, жеткіншек те ашуланғанда араларында түсініспеушілік туады. Үлкендер тарапынан мұның соңын шыдамдылықпен күтіп, қалпына түскен соң баламен түсінісуге тырысыңыз. Кім ақылдырақ, сол кейіндейді. Ренішке от жақпаса ұрыс тез басылады. Келіспеушілік бастау алған жағдайда біреуі басыңқылық танытуы керек. Қызу қанды жасөспірімге қарағанда ақыл тоқтатқан үлкен адамға мұны орындау оңайға түседі.

Ренжуге болмайды, шыдамды болыңыз. Ұрысты қоя тұрып, бала жанын ауыртатындай жағдай туғызбаңыз. Мысалы: есікті қатты жауып кетпеңіз, сөйлеспей қоймаңыз т.б. Бала қиын жағдайдан шығуды бізден үйренеді.

Сіз өзіңіздің айтқан сөзіңізде тұрыңыз.

Өзіңіз тарапыңыздан ымыраға келуге әзір болмасаңыз да, балаларыңыздың алдында ата-ана өз беделін жоғалтпауы керек. Үлкендер өзінің шыдамсыздығын байқатса, онда жасөспірімнен жақсы нәтиже күте алмайсыз.

Адамға керегі өзін жақсы көруі, түсінуі, өзін сыйлай алуы және өзін біреуге керек екендігін сезінуі болып табылады. Жұмысында

жетістікке жетіп, өзін-өзі сыйлай алса, өз құрбыларының ортасында беделі артады. Балаңыз өзін-өзі бағалауы ата-анасының оған деген қарым-қатынасына байланысты. Егер баланың мінезіндегі теріс жағын қабылдап, шыдамдылықпен, байсалдылықпен қабылдап, кешіріммен қараса, ол сезініп жақсы жағына қарай бейімделе бастайды. Егер баланы үнемі назардан тыс қалдырса, өзін-өзі бағалауы да төмен болады. Әрбір сөзіміз, ісіміз, қызығушылығымыз, тіпті үндемеу себебіміздің өзі де - өзіміздің қандай екеніміз жайында балаға мәлімет береміз. Баланы неғұрлым өзіне жақын тартып, жақсы көре білсе, «менде бәрі жақсы», «мен - жақсымын» деген ой келеді. Балада өзіне деген сенім пайда болады. Егер баланың ісінің бәрін қатерге шығарып отырсаңыз «менде бәрі жаман» деген ой келеді. Жазалау нәтижесі баланың өзіне деген сенімсіздігіне, бойкүйездігіне әкеледі. Оның түбінде қайғы, мұң жатады.

Баламен ынтымақтықты қарым-қатынасыңызды жалғастырғыңыз келсе, оны барлық жағдайда қолдай білуіңіз керек.

Ол үшін төмендегідей қағидаларды есте сақтаңыз:

Баланы бар мейіріміңізбен түсіне біліңіз.

Қобалжуы мен талап еткен мәселесін ықыласпен тыңдаңыз.

Сабақ оқығанда, кітап оқығанда бірге болуға тырысыңыз.

Өзі шамасы жететін сабағын әзірлеуіне араласпаңыз.

Өзі сұраса көмектесіңіз.

Жетістігін қолдаңыз.

Сенім білдіріңіз. Өзінің де сенімінен шыға біліңіз.

Келіспеушілікті үйлестіріп шеше біліңіз.

«Сенімен бірге болу маған өте жақсы», «Менің де сендей болғым келеді», «Сен әрине өзің жасай аласың», «Сенің орның ерекше» т.б. қолдау сөздерді жиірек қолданыңыз.

Өзіңізден алшақтатпай, жиі аймалаңыз.

Жасөспірімдік шақта олар өзі шешім қабылдау белсендігі артады. Бұл тұлғаларға білім беруде жасөспірімнің өзі бала сияқты емес, үлкен адам сияқты сезініп, өзін-өзі көрсетуі болып табылады. Үлкен болға ұмтылу және үлкен болу қажеттілігі басым бола отырып, тұлғаның дамуын, таным сапасын және оқыту әдісінің ерекшелігін анықтайды.

Есеюді сезіну жасөспірімнің интенсивті физикалық дамуына және әлеуметтік беделіне негізделеді. Есеюдің ішкі және сыртқы сезінуі болады.

Сыртқы – сөйлеу мәнері мен киім киюі, үлкендерге еліктеуі және т.б.

Ішкі - өзін құқығы және міндеттері бар тұлға және өзін қоғамның толыққанды мүшесі ретінде сезінуі.

Есею сезімі жасөспірім тұлғасының дамуы үшін тірек болып табылады, оның өмір сүру жағдайын анықтап, қажеттіліктер және т.б. қалыптасады. Есеюге ұмтылыс негізі бар, жаңа ішкі позиция туындайды.

Жасөспірімде қалыптасқан есею сезімі, оның жаңа құқықтарға деген талабы үлкендерге деген қарым-қатынасы саласына таралады.

Жасөспірімді жастық шақта үлкендермен болған қарым-қатынас түрі қызықтырмайды, себебі ол оның жеке есею деңгейі туралы көзқарасымен сәйкес келмейді. Жасөспірім үлкендердің құқығын шектеп өздерінікін кеңейтуге тырысады және өзінің жеке тұлғалығына сыйласымдылықпен қарауды талап етеді, яғни үлкендермен тең құқылы болуды қалайды. Егер үлкен адамдарда жасөспірімдерге деген, балаға қараған сияқты, қатынас сақталса, ескі қарым-қатынас түрін сақтауға ұмытылыс байқалады да, баланың өзіне жасөспірім ретінде қарайтын көзқарастарға қарам –қарсы келіп, жасөспірім мен ересектер арасындағы қақтығыстың қайнар көзі болып табылады.

Сонымен қатар, жасөспіріммен тұлғааралық қарым-қатынас орнатуда келесідей кеңестер ұсынылады:

### **1.Шыдамдылық танытыңыздар.**

Балаға әр уақытта қолдау көрсетіп, шыдамдылық, сабырлық танытыңыз. Егер ұрса берсеңіз, араларыңыздағы сенімділіктің жоғалатынын ұмытпағаныз абзал.

### **2.Сенімділік қарым-қатынасын орнату**

Сенімділік таныту – жасөспіріммен қарым – қатынастағы ең маңызды аспект. Бала жасөспірім шақта ата- анасынан алшақтай түседі. Оның өз сырлары, жеке істері пайда болуы мүмкін. Ол оған ересектерді араластырмайды. Балаңыздың есейіп келе жатқанын ұмытпаңыз. Оның өз өміріне құқығы бар екенін естен шығармаңыз.

### **3.Эмоцияңызға еркіндік берменіз.**

Сіздің балаларға әсерініз, ықпалыңыз көбінесе өз көңіл - күйіңізге байланысты болады. Сондықтан ашуланбай, өзіңізге қолға ашып, сабырлықпен тыңдаңыз.

### **4.Себебін анықтамай жатып, қатты ұрыспаңыз**

Мінез – құлықтағы өзгерістердің өз алдына себептері болады. Сондықтан әрбір әрекеттің түрткісін анықтап, себебін біліп алған жөн.

**5.Өз әрекеттеріңізді қадағалап, тұрақтылық танытыңыз.**Егер мақсатқа қол жеткіземін десеңіз, әрекеттеріңізде реттелік, тұрақтылық танытыңыз. Уәделеріңізге берік болыңыз.

### **6.Баланың өз бетімен өзгеруіне қызықтырыңыз.**

Өзінің жақсы жаққа өзгеруіне қызығушылық білдірген балаға ғана көмектесуге болады. Сонда ғана ол өзіне осындай мүмкіндік беретін адамдармен ғана қарым- қатынас жасайды.

**7. Мәмілеге (компромисс) келуге дұрыс шешім қабылдауға тырысыңыз**

Әрбір өзгерістің қуаныш әкелетінін естен шығармаған жөн. Шешім қабылдағанда оның да пікірін ескерту қажет.

### **8.Мадақтау және жазалау жасалған әрекетіне сай болуы керек**

Егер себепсіз жаза қолдансаңыз, балаға үлкен реніш әкелесіз.Кез келген мадақтау немесе жазалау баланаң іс- әрекетіне сай болуы керек.

### **9. «Бәрін түсінуге» тырыспаңыз**

Кейде балаға түсіністік емес, тек қолдау қажет.

**10.Баланы түсінуге оның мінез-құлығын, тәртібін қолдауды білдірмейді.**

Баланың мінез – құлқына деген қарым –қатынасыңызды сыпайы, дұрыс жеткізе біліңіз.

**11.Жасөспірімнің ар-намысына және оның «жанды жеріне» аяушылық танытыңыз.**Өз балаңыздың құқығын сыйлаңыз. Жасөспірімді келеңсіз жағдайға қалдырмаңыз.

**12.Балаға орынсыз көп сөйлеменіз**

Біз өз балаларымыз үшін тірек болып, қолдау көрсетуіміз қажет.

**13. Барлық мәселені уақытында шешіп алыңыз.**

Барлығын сабырлықпен шешуге тырысыңыз.

**14.Өз кемшіліктеріңді балаға жүктеме.**

Өз бойыңыздағы кемшіліктерді көріп, түзетуге тырысыңыз.

**15.Сәтсіздікті болжамаңыз**

Тек жақсылықты болжаңыз.

**16.Баланың ересек досы болуға ұмтылыңыз.**

Дос ата –ана – бұл көмекші, ақылшы тірек, қорғаушы.

Қарым-қатынассыз адамның өзін-өзі іске асыру, өзін көрсетуі және орнықтылу ұмтылысымен байланысты жеке қажеттіліктері қанағаттануы мүмкін емес. Осы орайда, біздің зерттеулерімізде қарым-қатынастың педагогикалық сипаты тұжырымдалады. Педагогикалық қарым-қатынаста көптеген зерттеулер көрсетіп жүргендей төмендегі стильдерді бөледі. Осы стильдерге сипаттама беріп өтеміз.

**Авторитарлық стиль** - педагогбілім алушының кез-келген мәселені талқылауға қатысуына, сыни пікірлер айтуына мүмкіндік бермей, тек өзі ғана шешім қабылдайды. Авторитарлық стиль-білім алушылар мәселені талқылауға қатысады, дегенмен ұжымға немесе әрбір білім алушыға байланысты мәселені педагог өзі ғана шешеді. Топтардағы әлеуметтік-психологиялық ахуал төмен болады.

**Либералды (анархиялық) стиль** – мұнда, керісінше, жауапкершіліктен бас тартқан педагог іс-әрекетке барынша немқұрайлы араласады. Ол өз қызметіне формализммен қарайды. Оқу-тәрбие процесіне қатысушы білім алушылардың ешбірінің мәселелеріне қызығушылықтың жоқтығы, немқұрайлыққа сүйенетін бұл стиль ештеңеге араласпау тактикасына негізделген. Осы тактика нәтижесінде үлгірім және тұлғалық даму динамикасын қадағалау, білім алушылардың іс-әрекетін бақылау педагогтың назарынан тыс қалып қояды.

Бұл екі стиль бірі-бірімен қарама-қарсы болғанмен екеуінде де оқушы мен педагогтың арасындағы дистанттық қарым-қатынасты білдіреді. Бұл екі стильге балама болып табылатын **демократиялық** деп аталады. Педагог оқушыларға үлкен сенім артады, олардың мүмкіндіктерін, кемшіліктері мен жетістіктерін лайықты бағалайды. Әрбір білім алушыға терең түсіністікпен қарайды. Жеке тұлғаның қалыптасу динамикасына

айрықша мән береді. Демократиялық стиль негізінде жұмыс жүргізілген ұжымдарда әлеуметтік-психологиялық климат жақсы болады. Олардың арасындағы қарым-қатынас сенімге негізделіп, өздеріне және бірі-біріне талап қою деңгейі жоғары болады, педагог білім алушыларды шығармашылықпен жұмыс жасауға баулиды, өзіндік қалыптасуына жағдай жасайды.

Қарым-қатынас психологиясындағы әлеуметтік перцепция механизмі төмендегідей түсініктермен сипатталады:

- идентификация – өзін басқаларға теңестіру, ұқсастыру;
- эмпатия – эмоциялық түсіну, өзгенің ішкі жағдайын өз сезімдері арқылы қабылдау.

Тұлғааралық қарым-қатынаста әлеуметтік рефлексия ұғымының орны ерекше. Әлеуметтік рефлексия – бұл ортақтасу барысында өзін-өзі тану механизм болып табылады.

Әлеуметтік институттарда жүзеге асушы интерперсоналдық және тұлғалық дамуға бағытталған қарым-қатынас деп аталады. Осы орайда, әлеуметтік қатынастар мақсатына қарай, императив (бұйрық), манипуляция (айла), диалог (қосұн, қоскөз, қостіл) болып бөлінеді. Әлеуметтік қатынастардың императивтік түрінде тұлға серігінің тәртібі мен іс-әрекетіне бақылау жасау мақсатындағы әсер етуде автор, директорлық форма (отыр, тұр, әкел) ұстанады.

Педагогикалық кәсіби қарым-қатынас негіздерін меңгерудің басты шарттарына төмендегідей мәселелер кіреді:

- педагогикалық қарым-қатынастың құрылымы мен заңдылықтарын зерттеу;
- педагогикалық коммуникацияның технологиясын меңгеру;
- педагогикалық кәсіби қарым-қатынастың білігі мен дағдысын қалыптастыру;
- коммуникативті қабілеттерді дамыту.

Жасөспірімдік кезеңнің көптеген теориялары бар. Жасөспірімдік шақ бала мен ересектік шақтың аралығы, баланың ересектерге тәуелділігімен сипатталады, ересектер баланың өмірлік іс-әрекетін мазмұны мен бағытын белгілейді.

Мектеп оқушыларының өміріндегі ересектену (14-15 жастан бастап 17 -18 жас аралығында) - өте құнды кезең. Осы жаста жасөспірімдердің мектептен оқу процесі аяқталады. Физиологиялық жетілуі

Жасөспірімдік шақтың аса маңызды міндеттері - мамандық таңдау, еңбек пен қоғамдық-саяси қызметке даярлану, некелесуге, өз отбасын құруға әзірлену. Өзара байланысты бұл міндеттердің жүзеге асырылуы белгілі бір уақытты талап етеді.

Адамның жалпы ақыл-ой қабілеті 15-16 жасқа қарай қалыптасып болады. Сондықтан оның бала кездегідей шапшаң өсуі байқалмайды, алайда ол одан әрі жетіле береді. Жасөспірімдік шақ - жеке адамның толысуы мен қалыптасуының аяқталатын кезеңі. Жыныстық толысуға

байланысты өз ағзасы мен сырт келбетіндегі үлкен өзгерістер, өмірлік іс-әрекеттің күрделенуі байқалады. Сондықтан жасөспірімдік шақ ымырасыз келеді. Жасөспірімге өзін көрсетуге ұмтылу, өзін жан-жақты ашуға құштарлық тән.

- жыныстық жетілу мен даму, организмнің физиологиялық қайта құрылуы.

- тұрақсыз эмоционалдық аймақ, эмоция мен көңіл-күйді басқара алмау

- дербестік, еркіндікті қалыптастыру, үлкендермен қақтығыстардың пайда болуы.

- ым-қатынаста жаңа ережелер мен тәсілдерді меңгеру, құрбыларының өзіне силастығы мен жағымды көзқарасын қалыптастыру.

- мінез-құлықтың, өзіндік бағалаудың қалыптасуы.

- өзіндік көзқарастың қалыптасуы

- теориялық ой қорытуға, өзіндік талдауға бейімділігі.

- өзіндік бақылау және іс әрекетті жоспарлау әлі толық жетілмеген

- оқудың талғампаздығы

Жаңадан пайда болатын құбылыстар (жаңалықтар):

- ересектік сезімнің қалыптасуы

- өзіндік сананың пайда болуы.

- өзіндік қарым-қатынас, өзіндік айқындалу қалыптасады.

Адамдар арасындағы қарым-қатынасты, таным процестерін, қасиеттерді корреляциялауда психологиялық жаттығулар, ойындар (тренинг) пайдаланылады.

Тренинг жеке адамға басқаларды, қоршаған ортаны тануға көмектеседі, оны түсінуге, ойдағыны айтуға, бөлісуге жағдай жасайды, әркімнің өзіне сенімділігін туғызады, ашық болуға, өз-өзін түсінуге, комплекстерден құтылуға, өзінің бойындағы қасиеттерді көруге мүмкіндік береді. Тренинг өз-өзінді бақылауға байқағыштықты дамытуға жол ашады, Тренингтің қандай модификациясы ұйымдастырылса да топтық жұмыстың бір қатар нақты принциптерін сақтау, топтағы қарым-қатынас негізінде оның әрбір мүшесінің дамып, кез келген іс-әрекеттерін игеруіне өзіндік белсенділік таныту топтың тұрақты болуы, топ мүшелерінің бір-біріне тиімді ықпалына арқа сүйеу, еркіндік пен субъективті эмоциялыққа жағдай жасау талаптары басты шарт болады. Мұнда ең алдымен өткізудің тәртіптері жасалады.

1. Әрбір жаттығудың жағымды эмоциялық фонда жүргізілуін қамтамасыз ету керек.

2. Қатысушылардың өз еріктерімен қатысуына мүмкіндік беру керек. Зейінді дамытудың дұрыс жолы - ол өзінді түрлі жағдайларда жұмыс істей білуге үйрету. Жалпы зейінді аудару үш жолмен жүреді. Объектіден объектіге зейінді тез аудару қаблеті, Оптималды маршрутты қабылдауды таңдау қаблеті

Сондықтанда біз қарым-қатынаста зейіннің қасиеттерін дамыту мақсатында әр түрлі психотехникалық жаттығулар жүргіземіз.

Жасөспірімдер мен ересектер арасындағы қарым-қатынасты дамытудың **3 нұсқасы** бар:

1. Ересектер және жасөспірімдердің толық бөлінуге ұмтылысы жағдайын қарам-қайшылықтар тереңдей түседі. Жасөспірім бойында жат қылықтар өсе бастайды, ал ересек адам жасөспірім бойындағы өзінің барлық беделін жоғалтады.

2. Қарама-қайшылық үзік-үзік байқалады, ересек адам жасөспірім ықпалымен, жасөспірімге жол береді. Шешілуі де шешілмеуі де мүмкін. Қақтығыстар біршама азая түседі, бірақ олардың мүмкіндігі барлық уақытта сақталады. Қарым-қатынастың мұндай нұсқасы жақсылық әкелмейді, себебі, ересек те жасөспірім де ненің мүмкін, ненің мүмкін емес екендігін түсінбейді.

3. Қарама-қайшылықтың біртіндеп жойылуымен сипатталады, себебі уақыт өте келе жасөспірімнен баланы көрмейді және соған сәйкес қарым-қатынас жүйесін құрастыра бастайды. Мұндай жағдайларда қиыншылықтар азаяды және мүлде жоғалуы мүмкін.

Жасөспірім қарым-қатынасындағы келеңсіздіктерді барынша тез арада жоюға тырысу қажет. Шиеленіс қаншалықты ұзақ және терең болса, соншалықты оны шешу қиын болады.

## **II.2 Жасөспірімдердің шиеленісті жағдайда іс-әрекет ету психотиптері мен модельдері**

Халықтық білім беру саласындағы іс-әрекеттің төрт субъектісін атауға болады: оқушы, мұғалім, ата-ана және әкімшілік. Субъектілердің өзара әр түрлі қарым-қатынасқа түсуіне байланысты В.Воронин бойынша шиеленістердің келесі түрлерін бөліп көрсетуге болады: оқушы – оқушы; оқушы – мұғалім; оқушы – ата-ана; оқушы – әкімшілік; мұғалім – әкімшілік; мұғалім – мұғалім; мұғалім – ата-ана; ата-ана – ата-ана; ата-ана – әкімшілік; әкімшілік – әкімшілік.

Оқу іс-әрекетінің көп тараған оқушылар ортасындағы шиеленіс түрлері мен туындау себептерін қарастырайық.

Жасөспірімдік, жеткіншектік ортадағы шиеленістер барлық заманға және халықтарға тән, мәселен - Р.Киплингтің бейнелеген XIX ғасырдағы аристократтық мектебі болсын немесе ағылшын жазушысы У.Голдингтің «Повелитель мух» шығармасындағы ересектердің қарауынсыз, адам аяғы баспаған аралда қалып қойған бір топ балалардың оқиғасы болсын (И.Кон).

Оқушылар арасындағы болатын шиеленістердің бірі көшбасшылыққа ұмтылыс немесе көшбасшылық шиеленісі. Мұнда екі-үш көшбасшының және олардың топтарының сыныптағы біріншілік беделіне таласуы. Орта

сыныптарда қыздардың тобымен ұлдар тобының арасындағы шиеленістер жиі болып тұрады. Үш-төрт жасөспірімнің бүкіл сынып немесе бір оқушының бүкіл сынып оқушыларымен шиеленіске түсуі мүмкін. Психолог О.Ситковская және О.Михайлованың пайымдауынша, көшбасшылыққа жол, әсіресе жасөспірімдер ортасында, қатыгездік, мейірімсіздік, өзінің біріншілігін көрсету немесе демонстрациялаумен байланысты. Балалық қатыгездік – барлығына таныс құбылыс. Әлемдік педагогикада орын алған бір парадоксқа сүйенер болсақ, бала ересектен де көбірек өзінің қатарластарынан қатыгездік көреді.

Жасөспірім жасындағыларды тиісті әдебиеттерде «Қиын», «өзгерілу», «ауысу жастары» деп атайды. Соңғы жағдайда «ауысу жасында» жеткіншек балалық кезеңдерден ересек жасына ауысады. Жасөспірім өзге жастарға қарағанда педагогтар пен тиісті әдебиеттерге көп әңгіме болып, жиі көтеріледі. Себебі бұл кезеңде оның психикалық даму ерекшелігі жас баламен ересектерге қарағанда әлде қайда өзгеше болады. Бұл кезеңге тән тағы бір ерекшелік жасөспірім барлық нәрсені өз бетімен орындап, үлкен адамдардың қамқорлығымен ақыл кеңесінен құтылғысы келеді. Жасөспірімнің ересектен айырмашылығы тек үлкен адамдармен қатынасының өзгеше келетініндей емес, сонымен қатар биологиялық дамуы (жыныс т.б жетілуі) жағынан кеңінен өріс алатынында. Ал жалпы алғанда жасөспірім тың өзгеше сипатта келеді. Мысалы, жеткіншек төменгі кластарда оқып жүргенде үйге берілген тапсырманы тек жаттап алатын болса, жеткіншек жасында үй тапсырмасын өз сөзімен түсінікті етіп айтуға талпынады. Кейбір жасөспірім жастағылар осы кезеңде бұрынғы қалпынан үлкен адамдармен қарым-қатынаста болғанда мейірімді, сыпайы келсе енді өрескел түрде, яғни тәртіп бұзуға икем келеді. Осы мәселені анықтаудан зерттеушілер арасында талас бар. Дегенмен психиканың бұл ерекшелігі жасөспірімде әлеумет өмірінің өзінің ерекшелігінен болар. Жасөспірім бәрін өзім істей алам, «Сендер мені әлі бала деп ойлайсыңдар» деп наразылық білдірседе оның қолынан әлі де көп нәрселер келе бермейді. Ересектерге ұқсап іске ұмтылғанымен, сол істі орындаудағы мүмкіншілігі кіші мектеп жасындағылардай, басқаша айтқанда, бір жеткіншек істі игеру жағынан бала да, ал талап қою жағынан ересек. Жасөспірім осы сияқты қасиеті қазірде және өткен дәуірлердің жасөспірімдерінде де бірдей тән. Мұнымен қатар бүгінгі заман жасөспірімдері үлкен адамдардың талабына көне кетпейді. Себебі, біріншіден, қазіргі кезде оқушылардың көпшілігінің, соның ішінде жасөспірім жасындағылардың көбінесе оқудан айналысатын басқа тапсырмасы жоқ.

Біз ілгеріде өткен дәуірлерде бала кіші жасынан материалдық игіліктерді өндіруге (мал бағуға, от не пішен шабуға) жегілетінін ескердік. Қазір де бұл сияқты міндеттердің көпшілігі үй ішінде кездесіп жарымайды. Керісінше, ата-аналар жасөспірім оқу тапсырмасын орындай алмайды деп, үй шаруасынан босатады. Ал жасөспірім бала кезінен ересек кезеңіне

ауысуы психологиялық тұрғыдан жаңа сапа, бірақ осыдан ауысудың себебі сол болып келген психикалық дамудың салдарыан: егер үлкендер жасөспірімді бала деп еесптесе, керісінше олар өзін есейдік деп санайды. Бұл екі арадағы дәл келмеушілік қайткенде де жеткіншектің дамуына әсер ете алады. Жасөспірімнің өз беттілік қасиетке ұмтылып, үлкендердің қамқорлығына босануға тырысуы баланың бәрінде кездесетін болғаны мен бір қатары күні-түні фантастикалық әдебиеттерді оқып, солардың кейіпкерлеріне еліктейді. Сабақтан тыс мезгілде жасөспірім радиотехника электротехникамен танысып едәуір білім алады. Мұнымен қатар бұл жастағылар бойынан әлі де балалық кездесіп тұрады (мысалы, ұлдар қыздардың шашын тартып мазалауы), бірақ сол жеткіншек таныс емес үлкен адамдардың алдында өзін мәдениетті түрде ұстауға тырысады.

Әдетте жеткіншектерді тәрбиеге көнбейтін қиын жас деп сипаттайды. Солай деп бағалайтыны, біріншіден бұрынғы кездегі психикасы мінез-құлқы өзгеріп, соның негізінде жаңа қасиеттер пайда болатыныннан. Кейде мұндай өзгеріс аз уақыттың ішінде болуы мүмкін (бірақ өзгеріске ұшырау жасөспірімде бір уақытта кездеспейді). Екіншіден осындай психиканың жаңа саласының пайда болуынан бала қиналысқа ұшырайды уайым шегеді, оның тәрбиеге көнуіне бөгет жасайды. Мұндай өзгерістерді психологтар түрліше дәлелдейді. Осы ғасырдың бас кезінде психолог З. Фрейд жасөспірім үлкендердің қамқорлығына көнбейтінін «өзім бәрін орындаймын дейтінін жыныс қасиетінің салдарынан болатын бейсана әуесқойлық» деп түсіндірді.

Бұл пікірге көптеген психологтар қарсы. Жасөспірімдердің тәрбиеге көнгісі келмеуі түпкілікті емес, уақытша кездесетін уақыттың бірі. Қоғамдық ортаның жеткіншекті тәрбиелеуге ықпалы зор. Қоғам дамуының ерекшелігіне қарай жастарға қойылатын талап үнемі өзгеріліп отырады. Осы талапқа сай жеткіншек бала жасынан үлкендер жасына өтерде қоғам жағдайы оған түрліше әсер етіп, баланы әр-түрлі фантастикалық іске ұмтылтырады. Мұндай уақытша келіспеушілікпен күресу мектептегі және үй ішіндегі тәрбие жұмысының негізінде болады. Егер тәрбие не оқу жұмысы жеткіншектермен жақсы жүргізілсе ұнамсыз әдеттерден аулақ болады.

Жаратылыстан жүрек жылуы мен мейірім шуағы мол халықтың бірі қазақ. Бала тәрбиесіне деген немқұрайлық оның табиғатына мүлдем жат, өйткені қазақтың ел алдындағы абырой беделі, қадір-қасиеті, тек жеке басының жақсылығы немесе дәулеті мен ғана емес, бауырынан өрген ұрпақтарының салауаттылығы жарақтылығымен өлшенген. Ата-бабаларымыздың сондай ектілік деген ұғымды ежелден қастерлеп, оның атадан балаға мирас қылып қалдыруында терең сыр жатыр.

Шығыстың ғұламасы Әл-Фараби: «Жас жеткіншектеріңізді көрсетіңіз, мен сіздің болашақтарыңызды айтып берейін» деген. Қазіргі кезеңде қазақ халқының өмірінде бұрын соңды болмаған оқуға, еңбекке, қоғамдық өмірге ықыласы жоқ балалар саны күннен күнге артуда. Бұлар дөрекі

әдепсіз барлық жарамсыз әдеттерге еліктеуге бейім келеді. Баланың мінезін жалпы деңгейін ынтасын жақсы білу үшін, оның дамуына адамгершілік қасиеттерінің қалыптасуына не нәрсе қажет екендігін әрбір әке, әрбір ана білуге міндетті.

Баланың жас ерекшелігі, әр жасқа тән болатын дағдарыстардың себептері туралы түсіндіріп, олардан баланы қиындықсыз алып шығуға көмек көрсетуге ата-анаға көмекке келетін – мұғалім. Өйткені мектеп жасындағы баланың көбіне көп негізгі әрекеті – оқу. Оқу барысында ол білімге, қарым-қатынасқа, имандылық адамгершілікке үйренеді. Сонда мұғалімнің жеке бас үлгісі, сөзі мен ісінің сәйкестілігі, талапшылдығы отбасында баға жетпес құралына айналады. Бала тәрбиесі болашақ кепілі, отбасы мен мұғалімдер қауымының абыройлы ісі. Тәрбиенің нәтижелігі терең тамырлы тәрбиені бойына дарытқан ортада болмақ. Ол ата-аналар өз міндетін жеке түсінгенде, мұғалімдермен ынтымақтастықта болған жағдайда алға басады.

Оқушылардың агрессивті қылықтарының генезисі олардың жеке тұлғалық әлеуметтенуінің дефектерімен байланысты. Сонымен қатар, баланың және жеткіншектің жеке тұлғасы өзімен-өзі қалыптаспайды, қоршаған ортада, қоғамда қалыптасады. Әсіресе, маңызды болып кіші топтар жатады. Мұнда жеткіншек басқа адамдармен әрекеттеседі немесе қарым-қатынасқа түседі. Ең алдымен жанұяға қатысты. Әр түрлі авторлар сәтсіз қалыптасқан жанұяларды әр түрлі бөліп көрсетеді.

Л.С. Алексеева сәтсіз құрылған жанұялардың келесі түрлерін көрсетеді:

1. дау-дамайлы;
2. адамгершілікке жат (бейморальді);
3. педагогикалық құзыретті емес;
4. бейәлеуметтік (асоциальный);

Г.П. Бочкарёва келесі жанұяларды бөліп көрсетеді:

1. Эмоциялық атмосферасы сәтсіз құрылған жанұялар, мұнда ата-аналары өз балаларына мейірімсіз, сонымен қатар дөрекі, құрметсіз қарайды.
2. Мүшелерінің арасында эмоциялық байланыс жоқ, баланың қажеттіліктеріне немқұрайлы қарайды.
3. Бала саяси жағымсыз қажеттіліктер мен қызығушылықтарға тәрбиеленіп, оларды бейморальді өмір сүруге итермелеу.

Сонымен, Р.Сирстің пікірінше мектепке дейінгі балалардың ата-аналарының жазалауының жиілігі мен балалардың агрессивті әрекеттерінің жиілігінің арасында жағымды байланыс анықталған.

Ата-аналары физикалық күш көрсету арқылы тәрбиеленген балалар көбінесе шиеленіске түскіш болып келеді деп А.Бандура өз пікірін білдіреді. Сондықтан Л.Джавинен, С.Ларсенс зерттеушілердің пікірі бойынша жазалау жеке тұлға қылықтарының қарама-қайшылығы моделі деп санайды.

Әлеуметтенудің алғашқы сатыларында агрессия қасиеті абайсыздан көрінуі мүмкін. Бірақ агрессиялық әрекет арқылы көздеген мақсатына жеткен соң, әр түрлі қиын ситуациялардан шығу үшін мұндай тәсілді қайтадан қолдануға ұмтылуы мүмкін. Ол үшін агрессия – қол жеткізу тәсілі емес, агрессия - өзіндік мақсаты болып саналады. Бұл агрессия қылығының өзіндік мотивіне айналып, өзін-өзі басқаруының төменгі деңгейінде басқаларға деген қарсыластық сезімін тудырады.

В. Лозоцеваның пікірінше, бұдан басқа жасөспірімдердің өздерінің сыныптастарымен шиеленіске түсуі, олардың жас ерекшеліктеріне байланысты. Яғни, өзімен жастылардың оны моральды-этикалық критериймен бағалауы және т.с.с.

Сынып ішіндегі жеке тұлғалар арасындағы шиеленіс түрлері өте көп.

Оқушылар тобы ішіндегі өзаралық шиеленістер топтағы жеке тұлғалық қарым-қатынастар үйлесімдігінің бұзылуынан және топ құрылымының тепе-теңдігінің бұзылуынан (статустық, рөлдік, коммуникативтік, басқарушылық) көрініс табады.

Топ әртүрлі күрделі де көп деңгейлі және көп функционалды көріністі болғандықтан, онда әр түрлі шиеленістер де дамиды.

Оқушылардың кикілжіңді қылықтарына мұғалімнің жеке тұлғасы үлкен әсерін тигізеді. Оның әрекеттесуі әртүрлі аспектілерден көрінуі мүмкін.

Біріншіден, мұғалімнің басқа оқушыларымен әрекеттесу стилі баланың өзімен жасты балалармен әртүрлі қарым-қатынасқа түсуінің алғы шарты болып табылады. Зерттеулердің көрсетуі бойынша оқушының алғашқы мұғалімінің педагогикалық тактикасымен қарым- қатынасқа түсу стилі, оның ата-анасымен және сыныптастарымен қарым-қатынасқа түсуін және жеке тұлғалық қасиеттерінің қалыптасуына үлкен әсерін тигізеді екен (О.Осадько). Мұғалімдердің жеке тұлғалық қарым-қатынасқа түсу стилі және педагогикалық іскерлестік тактикасының әсері балалардың бір-бірімен кикілжіңді қарым-қатынасқа түспеуінің алғышарты. Бірақ мұндай стильмен тек төменгі сынып мұғалімдерінің санаулылары ғана қолданады (15%). Бастауыш сынып оқушыларының мұғалімдерінің қарым-қатынасқа түсуінің айқын функционалды стилі (85%) бойынша, олар бір тактиканы қолданады (диктат). Бұл әрекет сыныптағы жеке тұлғалық қарым-қатынастардың арасындағы кернеуді күшейтеді. Кикілжіңдердің көбісі «авторитарлы» мұғалімдердің қол астында және жоғары сынып оқушыларының арасында байқалады.

Екіншіден, мұғалім оқушылар арасындағы болып жатқан кикілжіңдерге араласуға міндетті. Бұл, әрине, кикілжіңдерді басып тастау емес. Ситуацияға байланысты әкімшіліктік араласу немесе қарапайым кеңес болуы да мүмкін.

Мектеп жасы оқу формаларының мүмкіндіктерін кеңейтеді. Балаларға арналған философия даму Институтының директоры (АҚШ), мектепте философияны оқыту бағдарламаларының авторы М.Липман когнитивті

жұмысқа негізделген интеллектуалды бағдарламасын ұсынады. Бұл жұмыс бірнеше деңгейлерден тұрады: «өмір» және «зорлық» сөздерінің мәнін, маңызын нақты мысалдармен баяндау; балалармен дискуссия жүргізу арқалы өмір және зорлық сөздеріне қатысты феноменологиясын қарастыру; оң құндылықтарға жету тәсілдерінің мүмкіндіктерін және терістерінен алыс болуын баяндау (Липман, 1995).

Шиеленісті түсіну дағдысының дамуымен қатар, оны шешу мүмкіндіктері мен басқаруы да маңызды болып саналады. Дж. Левидің пікірінше оқу бағдарламаларында кикілжіңді шешуге байланысты сұрақтар қарастырылуы қажет деді. Сұрақтар, бір шетінен, кикілжіңді пайда болуымен, ал екінші жағынан кикілжіңдерді алдын-алумен, шешумен және оны басқарумен байланысты болуы қажет. Оқытылу курсы әдетте кикілжіңнің түсіндірмесінің айқындалуынан және әртүрлі адамдардың мінез-құлқы, қылықтары және қызығушылықтарының сәйкес келмейтіндігі туралы баяндама оқу арқылы басталады. Әрі қарай кикілжіңнің туу себептері туралы және олардың типтері (жеке тұлғалық және т.б.) туралы негізгі түсініктеме береді. Бұл негізгі материалға, сонымен қатар ойын фартуфикация, құндылықты анализ теорияларын, топтық әрекеттесу, ұжымдық әнгімелесу және кросс-мәдениеттік әрекеттесу, сонымен қатар биология, тарих, психология, социология, экономика, білім беру және т.б. кикілжіңдік теорияларының анализдерін қолдануға болады. Оқытудың теориялық және тәжірибелік жағынан бөлінбейді, оның теориялары мысалдарымен қамтылып, кикілжіңді шешу жолдары туралы айтылады. Ал тәжірибелік оқыту өзіне рөлдік ойындарды нақты жағдайлардың анализін, тағы басқаны қамтиды. Сонымен қатар тәжірибеде маңызды болып, проблеманы тыңдай білу, шешу және т.б. жағдайлар жатады. Топтық оқуға ережелер енгізіледі (кооперативті атмосфера, басқаның пікірімен сезімдерін құрметтеу, топтағы болған барлық жайттың конфиденциалдылығын сақтай білу, оқушылардың бір-біріне көмек беруі).

Леви мысал ретінде төмендегідей оқыту бағдарламасының жаттығуларының бірнеше нұсқаларын көрсеткен:

**А. Шиеленістер күнделігі.** Мұғалімдер де, оқушылар да бір апта бойы кикілжіңдер күнделігін толтырады. Олар кикілжіңге түскен сайын, күнделікке жазып отырады және олар мынадай сұрақтарға жауап береді: кім кикілжіңге түсті? Кикілжің не үшін болды? Ол қалай аяқталды? Ең соңғы кеште келесі сұрақтарға: кикілжіңнің қанша пайызында сіз өзіңіздің келіспеушілігіңіз туралы айттыңыз? Қанша кикілжіңдерде сіз ашуландыңыз? Сіз әдетте кикілжіңдермен қалай күресесіз? Басқа адамдардың арасында болып жатқан кикілжіңге қарап сіз оны шешетін жолдарын көресіз бе, олар қандай? Оларды сіз неге қолдағыңыз келеді?

**Ә. Шиеленісті шешу жолдары.** Оқушылар қысқа ситуациялық жағдайларды оқиды және өздерінің реакцияларын жазып отырады немесе айтады. Мұнда олардың қылықтарының стратегиялары (проблеманы

шешуі, конфронтация, медиация) және олардың қолданылатын рөлдері қарастырылады.

**Б. Коммуникация дағдылары.** Тғындауда, вербальды емес қылықта, хабарлауда, эмоцияларын жеткізуде жаттығулар қолданады.

Келтірілген жаттығуларды мектеп жасында оқытатын бағдарламаларда кеңінен қолдануға болады.

Соңғы кездері батыс тәжірибелерінде оқушыларды медиаторлық іс-әрекеттің дағдыларына оқытуына арналған жұмыс саны көбейді, яғни «мектептегі делдалдық» деп аталатын бұл құбылыс мектеп өміріне өте маңызды бола бастады.

Мамандар оқушылардың делдалдық іс-әрекеттерге дағдылану туралы оқытылуының көрсеткіштері оңды болуына және делдалдылықты мектеп өміріне тәжірибе ретінде енгізуіне өзара жарысады. Д. және Р.Джонсондар пікірінше оқушыларға кикілжінді конструктивті басқаруын үйрету қажеттілігінің маңызды аргументтері болып үш түрлі жағдайды көрсетеді. Бұл алдымен мектептердің жағымды да тыныштықта білім беруге қызығушылығы. Екіншіден, кикілжіннің потенциалын қолдана отырып, зейінді қолдау, оқуға деген мотивацияны күшейту, интеллектуалды қызығушылықтарын тудыру, жұмыстың сапасын жоғарылату және мәселені шешу барысында шығармашылық жолдарды дамыту мүмкіндіктерін жүзеге асыру. Үшіншісі - болашақ ұрпақты өз өмірінде, отбасында, жұмысында, қоғамда, ұлттық және халықаралық жағдайларда туындайтын кикілжіндерді конструктивті басқара білуіне дайындау. Кикілжінді оқушылар конструктивті басқара білуге ерте үйренген сайын, кикілжінді шешу процедуралары қысқартылып тренингтер ұзақ жүргізіледі. Авторлардың пікірлері бойынша кикілжіндерді шешу жолдарына мектептегі оқушылар бастауыш, орта және жоғары сыныптарда оқуы қажет (Johnson D. And R., 1994).

Мектептегі делдалдар – оқушылар немесе олардың топтарының арасында туындаған кикілжіннің шешу жолдарын іздестіретін, шешуге көмек беретін, арнайы бағдарламаны оқыған оқушылар. Олардың мақсаты – дауласып жатқан екі жақтарға дұрыс араласу немесе бірін-бірі дұрыс түсінісуіне көмек беру, кикілжінді шешуге мүмкіндік беру (Д.Шапиро).

Д.Шапиро мектептік делдалдылықтың келесі оң функцияларын көрсетеді:

**1. Шиеленістерді шешудің балама жолдары туындайды.** Оқушылар арасындағы шиеленісті болдырмау үшін, оларға өздерімен жасты оқушылар көмектеседі, мұнда олар әдеттегідей үш мүмкіндіктерді қолданады. Мектептің әкімшілігінен көмек сұрау, төбелесу немесе даулы ситуациядан аяқ тарту.

**2. Шиеленіс оң үрдіске айналады.** Делдалдылыққа бірлесіп әрекеттесуі, «жеңу-ұтылу» принципі бойынша емес, шиеленістің бір-бірінің қызығушылықтарына сай шешілу мүмкіндіктерін ашады.

**3. Бір-бірімен қарым-қатынасқа түсу деңгейі артады.** Шиеленіске сай кернеу мен ызалану сезімдері басылады, мектептегі ортақ атмосфера және оқушылар арасындағы қарым-қатынастар жақсарады.

**4. Тәртіп жақсарады.** Мектеп өміріне делдалдылықты енгізу тәртіпті жақсартады, оқушылардың сабақтан шеттетілуі азаяды.

**5. Оқушылар шиеленісті шешу жолдарын ғана үйренбейді.** Делдалдылыққа иелену барысында оқушылар белсенді тыңдау дағдыларын, көшбасшылық және басқа да пайдалы коммуникативті әрекеттерді үйренеді. (Шапиро, 1997).

Сонымен қатар мектеп мұғалімдерінің оқушылармен осындай жұмыстар жүргізу нәтижесінде қол жеткізген жетістіктерін айтпай кетуге болмайды.

Айтылғандардың барлығын эмпирикалық көрсеткіштермен айғақтауға болады. Медиаторлыққа оқытатын бағдарламаның тиімділігін анықтау үшін әртүрлі оқу орындарына жүргізілген зерттеулер бойынша кикілжіндерде өзара жасты оқушылар медиаторлар болуы арқылы алынған нәтижелердің 85-95%-ында шиеленістер оң шешілді. Медиаторлық бағдарламаны оқыту арқылы мектептерде оқушылардың шиеленіс мәселелері бойынша мектеп мұғаліміне немесе әкімшілігіне шағымдану саны азайды және оқушылардың мектептен тыс жерлерде кикілжінді шешу үшін медиациялық және әңгімелесу әрекеттерін қолдануды үйрене білді. Джонсондар мысал ретінде мұғалімнің айтқанын келтіреді: «Бағдарламаны енгізбей тұрғанда, оқушылар кикілжінді жеңіске жету және ұтылатын күрес ретінде көрді, жағымсыз жағдайдан қашып кету үшін барлық жауапкершілікті мұғалім мойнына ілетін» (Johnson D. And R., 1994). Шапироның көрсеткіштері бойынша АҚШ-та жүргізілген зерттеулерге байланысты мектептік делдалдық әрекет, мектептегі оқушылардың сабақ жіберу санын, бұзықшылық жағдайларының және оқушының сабақтан шеттетілуінің санын азайтты (Шапиро, 1997).

Джонсондардың пікірінше делдалдылыққа үйрету үшін үш жағдай қажет - кооперативті оқыту, медиация және оқу дискуссиялары.

**1. Кооперативті оқыту,** кикілжіндер конструктивті түрде шешіле алатындай контекст тудырады. Егер мектеп біреудің арқасында өзінің ұтуы үшін қарсыластық ориентациясын қойса, онда оқушыларға кикілжіндерді конструктивті шешуге үйрету немесе оқытудың маңызы аз. Кооперативті оқыту өзіне көздеген мақсатына жетуіне бағытталған күштерді (нәтижелілігі, оқу материалының тұрақтылығы, ішкі мотивацияны, мақсатқа жету мотивациясын қосқанда), ең жақсы психологиялық қасиеттерді (психологиялық денсаулығын, өзін-өзі бағалауын және әлеуметтік алатын орнын қосқанда) құрайды. Кооперативті оқытудың осы эффектілерінің барлығы бір-біріне әсер етеді. Кооперативті контексттің құрылуы кикілжіндерді конструктивті басқаруына арналған оқыту процедураларын жүргізуге мүмкіндік береді.

**2. Оқу дискуссияларының жағымды жақтары** кооперативтілік пен кикілжінді де қамтиды. Авторлар оқу дискуссияларының әртүрлілігін (полемика) және қарапайым индивидуалды оқытудың, дебаттардың әртүрлілігін бөліп көрсетеді және келісім жолдарын іздейді. Оқу дискуссияларын ұйымдастыру үшін оқушыларға тақырып ұсынылады, екі-екеуден бөлініп, қарама-қарсы позицияларын қорғауға дайындалады. Джонсондар полемика процесін бес негізгі сатыдан тұрады деп қарастырады:

- ақпарат ұйымдастыру және оны жеткізуге дайындық;
- өзінің позициясын көрсете де қорғай алу;
- қарама-қарсылық, қорғаныс және аргументтік позициялардың қақтығысынан концептуалды кикілжіннің туындауы;
- екі жақты позициялардың бір уақытта сұрақтарын қарастыру және қосымша ақпарат іздестіру;
- екі перспективаның да позицияларын синтездеу:

Оқушылардың кикілжіндерді интеллектуалды-конструктивті шешу тәжірибесінің арқасында оқушылар позитивті тәжірибе жинайды, ал ол тәжірибе өз алдына өздерінің қатарластарының қызығушылық кикілжіндерін эффектілі шешуіне көмек береді.

**3. Медиация бағдарламасы** авторлардың пікірінше, келісімге келуді оқушыларға үйретудің және кикілжін арасында делдал болуына үйрететін ең жақсы тәсіл болып саналады. Әрбір әңгімелесу процедурасы-кикілжінді анықтаумен, ұсыныстарымен позиция ауысуымен, екі жақты пікірлерді қарастырумен, дұрыс шешімге келумен айқындалады.

Джонсондар мұны келесі алгоритмде бөліп көрсетеді:

1. Өзіңіздің тілектеріңізді айтыңыз («Мен осы кітапты қазір алуым керек»)
2. Өзіңіздің сезімдеріңіз туралы атыңыз («Мен қобалжып тұрмын»)
3. Өзіңіздің тілектеріңіз бен қайғыларыңыздың себебін түсіндіріңіз («Сен бұл кітапты екі сағат бойы қолдандың. Маған осы кітапты қазір бермесең, мен баяндамамды дайындап үлгермеймін. Көп күткеніме қам жеймін»)
4. Өзіңіздің басқаның сезімін және себебін түсінгеніңізді көрсетіңіз («Мен түсінемін, сен... »)
5. Шиеленісті шешудің үш балама жолдарын табыңыз.
6. Біреуін тандап, қол алысыңыздар.

Медиаторлық әрекетті оқып білу үшін келесі қадамдарды қолдану қажет.

1. Қастасудың тоқтатылуы: қастасулық қақтығыстардың тоқтатып, қарсыластарды суытыңыз;

2. Медиаторлық процеске қарсыластарды енгізу: қарсыластарды медиация процесіне енгізіп және олармен ерікті әңгіме құру үшін, медиатор медиация процесін түсіндіріп, негізгі ережелерді енгізеді. Ең алдымен медиатор өзін таныстырады. Содан соң медиатор қарсыластардан

проблеманы шешуге өздерінен еркілерін сұрайды. Олар келіссе медиатор ары қарай түсіндіреді;

а) «Медиаторлық процесс – бұл ерікті процесс: менің міндетім сіздердің кикілжіңіңіздің шешімін табу»;

б) «Мен бейтараппын. Мен ешкімге жақтас емеспін, сіздердің қайсыңыз дұрыс немесе дұрыс еместігіңізді шешпеймін»;

в) «Әр қайсыңыз кикілжің туралы өзіңіздің пікіріңізді айтуға құқыңыз бар және сіздің сөзіңізді ешкім бөлмейді»;

г) Сіздер қабылдайтын ережелері мынадай:

- Проблеманы шешуге келісу;

- Есімдерді атамау;

- Сөзін бөлмеу;

- Шындықты айту;

- Егер сіз шешіммен келіссеңіз, сіз оны ұстануыңыз қажет;

- Медиатор медиаторлық процесте айтылғандардың барлығы конфиденциалды болып саналады (сізде, медиаторда не туралы әңгімелескендеріңізді ешкімге айтпау);

3. Кикілжіңге қатысушыларға бір-бірімен табысты әңгімелесуін қамтамасыз етіңіз. Бұл әңгімелесу келесі қадамдардан өтуді талап етеді:

а) сезімдерін және қажеттіліктерін түсіндіре отырып, екі жақта бірігіп кикілжіңді анықтау;

б) аргументтермен алмасу;

в) әр қарсылас бір-бірінің позицияларын түсіну үшін, көзқарас қалыптастыру;

г) екі жаққа да тиімді болатын үш альтернативалар табу;

д) келісімге жету және қол алысу.

4. Келісімді формальді түрде сақтау: келісім контрактпен нақтылануы қажет. Дауласушылар қабылдаған келісімді орындауға келісуі қажет және медиатор «Контракт сақтаушы» болады.

Медиаторлық дағдыға үйрету бағдарламасы мектептің күнделікті өміріне енгізілуде. Күнде екі оқушы сыныпты арнайы түрде мұғалім-медиаторлар болып бекітіледі. Егер де оқушылар өз бетінше кикілжіңді шеше алмаса, онда олар асханамен ойын алаңын айналып жүрген, кезкелген кикілжіңді шешуге көмек беретін, арнайы бөлек келген оқушы медиаторларға барады. Сыныптың оқушыларының барлығы кезекпен осы қызметті атқарады. Аптасына екі рет медиаторлық дағдыларын толықтыру мақсатында сабақтар жүргізіледі.

Джонсондар өздерінің статьясында, екі оқушының арасында, олардың біреуі екіншісінің құрылысын абайсыздан құлатқаны үшін туындаған ұрысты бейнелейді. Меган сол үшін ренжиді. «Абайсыздан болды ғой, - дейді Сюзан.– Менің бұзғым келмеді. Не үшін сонша өкпелейсің? Үлкен міндет!». Бір кезде «Медиатор» деген эмблемасы бар арнайы көйлек киген Сэм және Боб келеді. «Бүгін біз сыныптық медиаторлармыз. Сендердің проблемаларыңды шешуге біздің көмегіміз

қажет пе?» - «Ия» - деп Меган мен Сьюзан де жауап берді. Олар негізгі ережелермен (бір-бірінің сөзін бөлмеу және бір-бірінің атын атамау) келісті және сыныптың тыныш бұрышына баруға дайындалды. «Сен бірінші айт, Меган, - деді Сэм. – Сьюзан қобалжыма, сенде де мүмкіншілік болады. Жарайды, Меган не болды?». Бес минуттың ішінде проблема шешілді. Сьюзан өзінің кінәлі екенін мойындады және екеуі бірігіп жаңа құрылыс жасауға келісті (Johnson D and R., 1994, p.126-127).

Д. Шапираның оқушылардың делдалдыққа оқыту жоспары туралы мұғалімдерге арналған бағдарламасы, өзінде келесі міндеттерді құрайды: оқушылардың өзін-өзі, басқа адамдарды түсінуі үшін, қақтығыстардың пайда болу себептерін, өзара қарым-қатынасқа түсу және кикілжіңдік жағдайларды жеңу үшін арнайы сабақтар жүргізіледі. Дискуссиялар жаттығулармен, ойындармен, және т.б. толықтырады. Жаттығулардың, ойындардың, ситуациялар қою әртүрлілігі, ертегі батырларының өзара кикілжің шешуі және т.б. әдістер, оқушылардың он сабақ барысында делдалдық іс-әрекет дағдысын біртіндеп игеруіне және кикілжіңді шешуде нағыз мектеп делдал болуына көмек береді.

Шапираның мектептік делдалдық әрекетінің сатыларының жалпы көрінісі, толығымен қарапайым медиатордың жұмыс бағдарламасына сәйкес келеді. (Шапиро, 1997).

Мектеп оқушылары арасындағы туындайтын шиеленістің түрлерін, туындау себептерін, алдын алу мәселелерін көрсете келе, мектеп оқушыларының шиеленісі проблемасы жағдайында, оны шешу барысында делдалдық әрекеттесуді қолданудың маңыздылығы анықталды. Оқушылардың бұл иеленген делдалдық құнды дағдылары алдағы өмірлік қарым-қатынасында нәтижелі жетістіктерге жетуге көмектеседі.

Кикілжіңдік жағдайға түскенде оны эффективті анықтау және шешу үшін кикілжің жағдайына байланысты мінез-құлық стилін, кикілжіңге түскен басқа адамдардың стильдерін, сонымен бірге кикілжіңнің табиғатын анықтап алу қажет.

Шиеленісті шешудің бес негізгі стильдері бар. Олар Томас-Килменн әдісі деп аталатын жүйенің негізіне салынған бағдарламаларда бейнеленген және кеңінен қолданылған (1972 жылы Кеннет У.Томас және Ральф Х.Килменнмен өңделген). Жүйе әрбір адамға кикілжің жағдайы барысында өзінің жеке мінез-құлық стилін анықтауға көмектеседі. Кикілжің жағдайына байланысты көрсететін мінез-құлықтың негізгі стильдері, екі немесе одан да көп кикілжіңдесуші жақтардың қызығышылықтарының сәйкес келмеуінен пайда болатын кезкелген кикілжіңнің жалпы себебімен тығыз байланысты.

Сіздің белгілі бір кикілжің жағдайындағы көрсететін мінез-құлық стиліңіз өзіңіздің жеке бастық қызығушылықтарыңызды (белсенді немесе енжарлы әрекет ете) және екінші жақтың қызығушылықтарын (бірігіп немесе жеке әрекет ете) қанағаттандыру шегімен анықталады. Егер де графикалық түрде бейнелейтін болсақ, онда кикілжіңді шешетін бес негізгі

стильдердің әрқайсысының атауын және алатын орнын анықтайтын Томас-Килменн торын аламыз.

3-кесте

Шиеленіс жағдайына байланысты мінез-құлық стильдерін анықтайтын Томас-Килменн торы

Өзіңіздің жеке қызығушылықтарыңызды қанағаттандыруға тырысатын іс-әрекетіңіз	Қарсыластық стилі	-----	Бірлестік стилі	Белсенді әрекеттер
	-----	Компромисс стилі	-----	
	Шиеленістен кетіп қалу стилі	-----	Бейімделу стилі	Енжарлы әрекеттер
	Жеке әрекеттесу		Бірігіп әрекеттесу	

Бұл тор өзіңіздің және кез келген басқа адамның стилін анықтауға көмектеседі. Алдымен белсенді және енжарлы әрекеттер деп белгілеп қойған жақтан бастаңыз. Егер сіздің реакцияңыз енжарлы болса, онда сіз кикілжіңнен шығуға тырысасыз; ал егер де белсенді болса, онда сіз оны шешуге талпынасыз. Мұндай бағалауды өзіңізге және кикілжіңдесуші екінші жаққа да қолдансаңыз болады. Тордың жоғарғы жағы бірігіп әрекеттесуге жатады. Егер де сіз бірігіп әрекеттесуді қаласаңыз, онда сіз кикілжіңді кикілжіңдесуші адаммен немесе кикілжіңге қатысушы адамдар тобымен бірігіп шешуге тырысасыз. Ал жеке әрекеттесуді қаласаңыз, онда мәселені шешудің өз жолын іздейсіз.

Тордың екі бөлігін біріктіргенде, ортасындағы компромисс стилімен қоса бес стильден тұратын матрицаны аласыз. Ол бірдей деңгейде кооперативті және индивидуалды, сонымен бірге енжарлы және белсенді мінез-құлықты қамтиды. Егер де әртүрлі стильдерге мұқият қарасаңыз, әдетте өзіңіздің кикілжің жағдайларда қолданатын стильді тануыңыз мүмкін; сонымен қатар сізбен байланысты адамдардың әдетте қолданатын стильдерін де анықтай аласыз. Бірақ белгілі бір жағдайда сіз басқа стильді қалауыңыз мүмкін. Әрбір адам қандай да бір деңгейде осы стильдердің барлығын қолдануы мүмкін, бірақ әдетте әрбір адам приоритеттісін қолданады. Төменде аталған стильдердің бәріне қысқаша сипаттама берілген және соңында олардың әрқайсысын қолдану тәсілдері көрсетілген.

**Қарсыластық стилі.** Тор көрсеткендей, қарсыластық стилін қолданатын адам белсенді болады және кикілжіңді өзінің жеке жолымен шешуді қалайды. Оны басқа адамдармен бірлесіп әрекеттесу онша қызықтырмайды, бірақ ерікті шешім қабылдауға қабілетті. Мұндай адамдардың пікірі: «Мені басқалар не ойлайтыны қызықтырмайды. Мен оларға мәселені шешудің өзімнің жолын дәлелдеймін». Немесе, Томас пен

Килменн процесінің динамикасы бойынша, сіз бірінші кезекте өзіңіздің мәселе шешімін басқаларға қабылдатқызып, басқалардың қызығушылықтарына кері әсерін тигізіп, өзіңіздің қызығушылықтарыңызды қанағаттандыруға тырысасыз. Мақсатқа жету үшін еріктік сапаларыңызды қолданасыз: егер ерігіңіз жеткіліктідей күшті болса, онда мақсатыңызға жетесіз.

Мұндай тәсілді қолдану бір адамның жүз пайыз ұтуына, ал екіншісінің нөл пайыз ұтуына алып келеді. Ұтқаны сонымен қатар өзін кінәлі сезінсе, ал жеңілгені ренжіп қалуы мүмкін. Мысалы, екі адам бір уақытта теледидардан екі түрлі бағдарламаны көргісі келеді. Өмірдегі кездесетін қарапайым жағдай. Біріншісі пультті алып: «Мен өз футболымды көремін, және мені сенің проблеман қызықтырмайды» дейді. Ол өмір бойы емес, бірақ қазіргі жағдайда ұтты. Ал егер екіншісі оның бүгінгі әрекетінен сасқалақтап қалса, онда ертең ол мұндайға одан да күштірек қарсыласуға дайын болады. Егер біріншісі екіншісінен күштірек анық болса да, сонда да екіншісі қарсыласуы мүмкін. Мысалы, келесі де екіншісі теледидардың пультін тығып қоюы мүмкін немесе бір нәрсені сындыруы мүмкін, т.б. Сонымен мінез-құлықтың мұндай тәсілі ұзақ уақытты перспективада тек теріс нәтижелерден тұрады.

Мұндай стильді қолдану сіз үшін белгілі бір беделге, басшылыққа ие болғанда ғана тиімді болады; сіз шешіміңізді немесе берілген жағдайға дұрыс келуіңізді түсінгенде ғана бас тартпай шешіміңізді дәлелдеуге мүмкіндігіңіз бар. Бірақ, сонда да бұл стиль жекелік қарым-қатынаста қолданатын стиль емес; адамдармен жақсы қарым-қатынасыңызды сақтап қалғыңыз келсе, қарсыластық стилі оларда жағымсыз сезім тудыруы мүмкін.

Бұл стильді қолдануға болатын жағдайлардың мысалдары:

- нәтижесі сіз үшін өте маңызды болғанда;
- шешім қабылдау үшін сіз жеткілікті беделдісіз және сіздің ұсынған шешіміңіз сол жағдайға байланысты ең жақсы шешім;
- шешімді тез қабылдау қажет және ол үшін сіздің беделіңіз жеткілікті болғанда;
- сіз үшін жылдам әрекет етуді қажет ететін критикалық жағдайда;
- шешімнің басқа жолы жоқ екенін сезінгенде;

Сіз бұл стильді қолданғанда әйгілі болмауыңыз мүмкін, бірақ шешіміңіз нәтижелі болса, жақтастар жаулап алуыңыз мүмкін. Бірақ сіздің негізгі мақсатыңыз болып, басқалармен жақсы қарым-қатынас құру болса, онда бұл стильді қолданудың қажеті жоқ; бұл стильді негізінде сіз ұсынған мәселе шешімі сіз үшін өте маңызды болғанда, оны жүзеге асыру үшін жылдам әрекет ету қажет екендігін сезінгенде және жеткілікті бедел мен ерікті болып жеңіске сенгенде қолданған дұрыс.

**Шиеленістен кетіп қалу стилі.** Шиеленіс жағдайына байланысты бес негізгі мінез-құлық стильдерінің екіншісі, кикілжің барысында өзіңіздің құқығыңызды қорғамай, мәселені шешу үшін ешкіммен бірлеспей немесе

кикілжіңді шешуден аяқ тартқан кезде жүзеге асады. Бұл стильді сізге қатысты мәселе сіз үшін онша маңызды болмағанда, бұл мәселені шешуге уақытыңызды, күшіңізді жоғалтқыңыз келмегенде немесе өзіңізді сенімсіз жағдайда екеңізді сезінгенде қолдануға болады. Сонымен қатар өзіңіздің қателігіңізді және басқаның дұрыстығын сезінгенде немесе кикілжіндесушінің беделі жоғары екенін білгенде бұл тәсілді қолданған дұрыс. Мұның барлығы - өзіңіздің жеке позицияңызды жақтаудың себептері. Сіз тақырыпты өзгертіп жіберуіңізге, бөлмеден шығып кетуіңізге немесе кикілжінді жоятын немесе кейінге қалдырып қоятын т.б. әрекеттер істеуіңізге болады. Сіздің пікіріңізше: «Мен мұнымен қазір айналыспаймын». Қысқаша айтқанда, сіз өзіңіздің жеке қызығушылықтарыңызды және басқа адамның қызығушылықтарын қанағаттандыруға талпынбайсыз. Оның орнына көптеген әрекеттер арқылы кикілжінді кейінге қалдырып, оны шешудің жауапкершілігін басқаның мойнына артып, оны өршіте, мәселеден кетіп қалуға тырысасыз.

Жоғарыда айтып кеткендей, мұндай адам кикілжіңнен қашып, кезкелген жағдайларда ештеңе болмағандай қасиет көрсетеді; мұндай адам өзін тіпті кикілжіңге түспейтін, кикілжінді адам емеспін деп жиі айтады.

Бірақ, шындығына келгенде, мұндай тәсілді қарапайым өмірлік мысалда қарастырсақ, онда біз тіпті басқа суретті аламыз. Кикілжіңнен кетіп қала беру нәтижесінде, оған қатысушылардың бойына жағымсыз сезім жинала береді екен. Мұны теледидар мысалында қарастырайық. Біреуі футбол көргісі келгенін, екіншісі өзінің сүйікті фильмін көргісі келгенін айтады. Осыдан екеуі де үндемей қалады. Егер де екеуі де кикілжіңнен кетіп қалу принципін ұстанатын болса, мұндай жағдайда қалай әрекет ететіні түсінікті – теледидарды өшіріп, сөнген экранға қарап отыру. Әрине, өмірде басқаша болуы мүмкін. Мысалы, екеуі де барып өздерінің жұмыстарымен айналысады, немесе басқа бір үшінші бағдарламаны қояды және т.б. Бірақ ситуацияның мазмұны бұрынғыдай қалады: екеуі де қалағандарына жете алмайды. Әрине, олар бір-бірі туралы «егер ол болмағанда, мен тыныш қана өзімнің бағдарламамды көретін едім...» деп ойлайды. Егер де осындай жағдай тағы да бірнеше рет қайталанса, онда бұл жағдай әйтеуір бір уақытта біріншісі теледидар көремін дегенде, екіншісіне қажет болмаса да жауабына өзінің басқа бағдарламаны көретінін айтып қарсы шығуына алып келеді. Бұл сұрақ принципіалды сұраққа айналып кетті.

Сондықтан да қиын адаммен араласуыңызға міндетті кезде және онымен контактілесуді жалғастыруға себеп жоқ кезде кикілжіңнен кетіп қалу стилін қолдану қолайлы. Мұндай тәсілді сонымен қатар шешім қабылдау барысында қалай әрекет етуді білмеген кезде және бұл шешімді қабылдау қажет еместігін білгенде нәтижелі болады.

Төменде кикілжіңнен кетіп қалу стилін қолдануға қолайлы, қарапайым ситуациялар берілген:

- нәтижесі сіз үшін маңызды болмағандықтан, шешіміне күш салғыңыз келмейді;
- күніңіз қиын өткендіктен, бұл мәселенің шешіміне қосымша жағымсыз сезімдер әкелетіндіктен күш салғыңыз келмейді;
- кикілжіңнің шешімін сіз өз пайдаңызға шешуге мүмкіндігіңіз жоқ немесе шеше алмайтындығыңызды сезінгенде;
- сіз біреудің көмегін сұрау үшін немесе қосымша ақпарат алу үшін уақытты созғыңыз келеді;
- кикілжіңдік жағдай өте күрделі болғандықтан, кикілжіңнің шешімі сізден көп нәрсені сұрайды;
- бұл мәселені шешуде басқалардың мүмкіндіктері мол екендігін сезінгенде;
- кикілжіңді шешу үшін сіздің беделіңіз аз болғанда;
- дәл сол уақытта мәселені шешу өте қауіпті, себебі кикілжіңді анықтап, ашық талқылау жағдайды тек өршітіп жібереді;

Көп адамдар кикілжіңнен кетіп қалу стилін мәселеден және жауапкершіліктен «қашып кету» деп санағанына қарамастан, негізінде кикілжіңнен кетіп қалу немесе шешімін біраз уақытқа қалдырып қою тәсілі кикілжіңдік жағдайға конструктивті және сай реакция болуы мүмкін. Егер де сіз тақырыпты ауыстырып, шешуден қашып немесе зейінді басқа жаққа аударсаңыз, онда кикілжің өзімен өзі шешіледі. Егер керісінше болса, онда сіз кешірек кикілжіңді шегуге дайын болғаныңызда әрекет етсеңіз болады.

**Бейімделушілік стилі.** Үшінші стиль бейімделушілік стилі болып табылады. Бұл стиль өзіңіздің қызығушылықтарыңызды дәлелдемей, басқа адаммен біріге әрекеттесетіңізді анықтайды. Бұл стильді мәселенің шешімі сіз үшін емес, екінші адам үшін өте маңызды болғанда қолдансаңыз болады. Сонымен қатар басқа адамның беделі жоғары болғандықтан, кикілжіңді өзіңіздің пайдаңызға шеше алмайтындығыңызды сезінгенде, сіз аяқ тартып, оппоненттің қалауымен келіссеңіз пайдалы болады. Томас пен Килменн пікірінше, сіз мұндай стильде басқа адамның пайдасына өзіңіздің қызығушылықтарыңызды құрбан етесіз. Сондықтан да, бұл стильді қолданғанда өзіңіздің қызығушылықтарыңызды бір шетке ысырып қоясыз, бірақ мұндай әрекетті мәселенің шешімі сіз үшін онша маңызды емес кезде жүзеге асырған жөн. Бұл әрекет басқа адамның қалауына қатысты өзіңізді комфортты сезінуіңізге мүмкіндік береді. Бірақ ренжіп тұрсаңыз, басқа адамға бейімделе алмайсыз. Егер де өзіңіз үшін бір маңызды нәрсені құрбан етсеңіз, сонымен қатар қанағаттанбаушылық сезінсеңіз, онда мұндай жағдайда бұл стильді қолданудың қажеті жоқ. Сонымен қатар басқа адам өз кезегінде сізге де бейімделмей және сіздің жасаған әрекетіңізді бағаламаса қолданудың қажеті жоқ. Мұндай стильді кішкене жол бере отырып, аз жоғалтатыңызды сезінгенде қолданған жөн. Немесе мұндай стратегияға жағдайды уақытша жұмсартып алу қажет болғанда қолданып, кейінірек бұл сұраққа қайта оралып, өз позицияңызды қорғасаңыз болады.

Бейімделу стилі кикілжіңнен кетіп қалу стиліне аздап ұқсайды, себебі мәселені шешуді уақытша қалдырып қоюға көмектеседі. Бірақ негізгі айырмашылығы болып, сіз басқа адаммен бірлесіп әрекеттесесіз; сіз ситуацияға қатысып, екіншісінің қалауына келісесіз. Ал кикілжіңнен кетіп қалу стилін қолданғанда, сіз басқа адамның қызығушылықтарын қанағаттандыру үшін ешқандай әрекет жасамайсыз. Сіз әншейін проблеманы өзіңізден шетке қарай ысырып тастайсыз.

Міне, төменде бейімдеушік стилін қолдануға қолайлы болатын сәйкес ситуациялар берілген:

- сізді болып жатқан кикілжіңдік жағдай онша толқындырмайды;
- сіз басқа адамдармен мейірімді және бейбіт қарым-қатынасыңызды сақтап қалғыңыз келеді;
- өзіңіздің қызығушылықтарыңызды дұрыс екендігін дәлелдегенше, сіз үшін біреумен жақсы қарым-қатынасты сақтап қалу маңызды;
- басқа адам үшін нәтижесі сізге қарағанда маңыздырақ екендігін сезінгенде;
- шындық сіздің жағыңызда еместігін түсінгенде;
- сіздің беделіңіз аз немесе жеңіске жету мүмкіндігіңіз шамалы;

Басқа адамның пайдасына өзіңіздің қызығушылықтарыңызды құрбан ете немесе келісе, сіз кикілжіңдік жағдайды жұмсартып, үйлесімдік орнатуыңыз мүмкін. Өзіңіз үшін қолайлы деп ойлап, нәтижесімен болашақта қанағаттануыңыз мүмкін, немесе кейінірек өзіңізге қолайлы шешімге жету үшін осы тынышталған кезеңді уақыт созу үшін қолдануыңызға болады.

**Бірлесіп әрекеттесу стилі.** Негізгі стильдердің төртіншісі бірлесіп әрекеттесу стилі болып табылады. Бұл стиль бойынша, сіз кикілжіңді шешуге белсенді қатысасыз. Өзіңіздің қызығушылықтарыңызды дәлелдей отыра, басқа адаммен бірлесіп әрекеттесуге тырысасыз. Кикілжіңдерді шешудің басқа стильдеріне қарағанда бұл стиль жалғастыруға міндетті жұмысты қажет етеді. Себебі, сіз алдымен екі жақтың да қажеттіліктерін, қызығушылықтарын анық ашып, содан кейін ғана оларды талқылайсыз. Бірақ сіздің уақытыңыз жеткілікті және мәселенің шешімі сіз үшін маңызды болса, онда бұл стиль барлық жақтың қызығушылықтарын қанағаттандырудың және екі жаққа да нәтижелі шешім іздеудің жақсы тәсілі болып табылады.

Бұл нұсқамен әрекеттескен екі жақ та жүз пайызбен немесе жүз елу пайызбен ұту мүмкіндігімен жақсы. Мысалы, біреуінің екіншісіне қарым-қатынасы жақсы болғандықтан, оған ешнәрсе міндетті болмағандықтан өз еркімен келісе салды. Адамдар арасындағы қарым-қатынастарын сақтап қалды және одан да жақсырақ әрекет жасады. Және де жақсы адамға жақсылық жасау қандай жақсы. Басқа мысал: екеуі де теледидар алдында отырып, бір уақытта екі түрлі арна көрудің мүмкін еместігін сезінді. Біреуі: «жүр, одан да қонаққа, театрға немесе кафеге барайық», - деп ұсынды. Мұндай нәрсе жоспарда болмағандықтан ұтыс жақсы шешім болды, ал

идея конструктивті кикілжің барысында пайда болды. Адамдар теледидар көруден гөрі көп пайда алып, қарым-қатынастарын жақсарта білді. Әрине, сіз үшін бұдан да күрделі ситуациялардан шығу оңай болмас, бұл қазірше жақсы нәтижеге кепіл болатынжалғыз тәсіл болып табылады.

Сонымен қатар бұл стиль екі жақтың әр түрлі жасырын қажеттіліктері болған жағдайда өте нәтижелі болуы мүмкін. Мұндай жағдайларда қанағаттанбаушылықтың көзін анықтау қиынға түседі. Алғашында кикілжіңнің себебі болып табылатын екі жақ та бір нәрсені қалауы немесе алыс болашақта қарама-қарсы мақсатты болуы мүмкін. Бірақ кикілжің жағдайының шынайы себептері болып анықталған даудағы сыртқы декларациялар мен позициялардың, қызығушылықтардың және қажеттіліктердің арасында айырмашылықтар бар.

Мысалы, жұмыс орнындағы жұмысшының баяу әрекеті кикілжің себебі болып көрінуі мүмкін. Бірақ оның баяулығы өзінің жұмысымен қанағаттанбаушылық (оған деген жеткіліксіз құрмет, жауапкершілік) себебі болып табылатын одан да терең кикілжіңді жасырып жатуы мүмкін. Оның сыртқы қасиеттеріне ғана әрекет етсе, мәселенің түбі қалғандықтан төмен нәтижелі сыртқы косметикалық жөндеу жұмысы секілді болып қалады. Адам баяу болмағанмен, мұнда оның пікірі бойынша жұмысы аз төленетіндіктен және оны жеткіліксіз бағалайтындықтан, жұмыс орнын жеке мақсаттарда қолданып, қосымша үзілістер жасап, санасыз саботажға барады. Және бұл ол үшін қандай да бір компенсация алудың бір тәсілі болады. Ал бірлесіп әрекеттесу стилі әр адамды оны қалауларымен қажеттіліктерін ашық талқылауға мүмкіндік береді. Жоғарыда көрсетілген мысалдағы қызметкер өзін жоғары бағалауын қажет ететіндігі туралы ашық та тура айтуы мүмкін. Егер де оның басшысы мұндай қажеттіліктерін түсініп, қызметкерімен келіссе, мұның нәтижесінде қызметкердің баяулық мәселесі шешіліп, өзін жұмысқа үлкен жауапкершілікпен арнай бастайды. Міне, баяулықтың бұл мәселесі қосымша нәтижелі эффектпен шешілді.

Басқа сөзбен айтқанда, бірлесіп әрекеттесу стилін табысты қолдану үшін екі жақтың жасырын қызығушылықтары мен қалауларын анықтауға уақыт жұмсау арқылы екі жақтың да шынайы қалауларын қанағаттандыру тәсілін анықтап алу қажет. Егер екеуіңіз де кикілжің себебін түсінсеңіз, онда біріге жаңа альтернативаларды іздеуге немесе қолдануға болатын компромисстерді өңдеуге мүмкіндіктеріңіз бар.

Мұндай стильді төменде көрсетілген жағдайларда қолдануға болады:

- екі жаққа да мәселенің шешімі маңызды болғандықтан, шешім қабылдауы қажет;
- екінші жақпен өте тығыз, бір-біріне тәуелді ұзақ қарым-қатынастасыз;
- пайда болған кикілжіңмен жұмыс істеуге уақытыңыз бар;
- екі жақтың қалаулары мен мәселесі екеуіңізге де мәлім;

- сіз және сіздің оппоненттіңіз бірнеше идеяларды, шешімдерді талқылағыңыз келеді;

- бір-біріңіздің қызығушылықтарыңызды және бір-біріңізді тыңдауға мүмкіндіктеріңіз бар;

- кикілжіңге түскен екі жақтың да беделі бірдей;

Бірлестік стилі кикілжің шешімін достық, сабырлылық жолмен анықтау және екі жақтың қызығушылықтарын қанағаттандыру үшін қолайлы тәсіл болып табылады. Бірақ бұл белгілі бір талпыныс пен тырысуларды қажет етеді. Бұл үшін екі жақ белгілі бір уақыттарын бөліп, өздерінің қалауларын, қажеттіліктерін бір-біріне түсіндіре білу керек. Сонымен қатар бір-бірін тыңдап, содан соң мәселені шешудің альтернативті нұсқаларын іздестіруі қажет. Осы элементтердің біреуі екеуінің бірінде болмаса, онда бұл стиль нәтижелі болмайды. Бірлесіп әрекеттесу стилі барлық стильдердің ішінде ең қиын, күрделісі болып табылады, бірақ бұл стиль күрделі де маңызды кикілжіңдік әрекеттерде екі жаққа шешімнің ең дұрысын қабылдауға көмектеседі.

**Компромисс (мәмілелесу) стилі.** Тордың ортасында компромисс стилі орналасқан. Қалған қызығушылықтарыңызды қанағаттандыру мақсатында, өзіңіздің қызығушылықтарыңызды екінші жаққа кей жағдайда келісім жасайсыз. Ал екінші жақ та тура осындай әрекет етеді. Басқа сөзбен айтқанда, екеуіңізде өзіңіздің аз мөлшерде қалауларыңызды қанағаттандыру және аз мөлшерде басқа адамның қалауларын орындауда ортақ келісімге келесіздер. Сіздер компромистік шешім табу үшін келісесіздер. Сонда да компромисс стилін бірлестік стилімен салыстырғанда шешімге жоғары деңгейде жетуге болады; сіз бір нәрсемен екінші жаққа жол берсеңіз, екінші адам сізге де бір нәрсеге жол береді, нәтижесінде ортақ шешімге келе аласыздар. Бірлесіп әрекет ету стиліндегідей жасырын қалаулар мен қызығушылықтарды іздемейсіз. Тек бір-біріңізге айтқан қалауларыңызды ғана қарастырасыздар.

Компромисс стилін сіз және кикілжіңдесуші екінші жақ бір уақытта жүзеге аса алмайтын бір нәрсені қалап тұрған жағдайда қолданған эффективті болады. Мысалы, екеуіңіз де бірлескен демалыс уақытын әртүрлі өткізгілеріңіз келеді. Яғни, келесі бір қарапайым бірлестікке негізделген компромисті өңдейсіздер. Мысалы, бірлескен демалыс жағдайында сіздер келесідей уәделесе аласыздар: «Жарайды, онда демалыс айының жартысын тауда, ал жартысын өзен жағалауында өткізейік».

Бірлесіп әрекет ету стилін қолдану барысында жасырын қызығушылықтар мен қалауларды қанағаттандыруға бүкіл зейініңізді бөлсеңіз, ал компромисс стилін қолдану барысында кикілжің жағдайын берілген объект ретінде қарастырып, оған әсер ететін немесе оны өзгертетін тәсілдерді іздестіріп көмектеріңізбен алмасасыздар. Бірлестіктің мақсаты болып, ұзақ мерзімді нәтижелі екі жақты шешімді анықтау болса; ал компромисс жағдайында сол мезетте пайда болған сәйкес келетін нұсқаны қолдана білу. Табысты компромисс нәтижесінде кикілжіңдесуші

адам өзінің келісімін келесі түрде көрсетуі мүмкін: «Мен мұнымен келісе аламын».

Төменде компромисс стилін қолданғанда нәтижелі болатын жағдайлар көрсетілген:

- кикілжіндесуші екі жақтың да беделдері бірдей;
- бұл үнемді және эффективті жол болғандықтан немесе сіздің уақытыңыз тығыз болғандықтан шешімді тез қабылдағыңыз келеді;
- сізді уақытша шешімді қалайсыз;
- сіз қысқа мерзімді нәтижемен қолдана аласыз;
- мәселені шешудің басқа жолдары нәтижелі болмағанда;
- сіздің қалауыңыздың қанағаттанылуы сіз үшін онша маңызды болмағандықтан, алғашқыда қойған мақсатыңызды сәл өзгертуіңізге болады;
- компромисс сізге қарым-қатынасыңызды сақтап қалуға көмектеседі және бәрінен айрылғаннан гөрі бір нәрсе болса да ұтқыңыз келеді;

Компромисс жиі нәтижелі болады, себебі қандай да бір шешімге келудің соңғы мүмкіндігі болуы мүмкін. Егер де қалауыңызға жету үшін сіздің беделіңіз жеткіліксіз болса, бірлесіп әрекеттесу мүмкін болмағанда бұл стильді басынан қолдансаңыз болады. Сонымен, сіз өз қызығушылықтарыңызды, ал екінші адам өзінің қызығушылықтарын аздап қанағаттандырады.

Егер де біреумен компромисс табуға тырыссаңыз, онда алдымен екі жақтың да қызығушылықтары мен қалауларын анықтап алған дұрыс. Содан соң сәйкес келген қызығушылықтарыңыздың ортақ облысын сызып анықтап алу қажет. Ұсыныстар ұсынып, екінші жақтың ұсыныстарын тындап, қызметтеріңізбен алысып, т.б. әрекеттерге дайын болуыңыз керек. Ортақ келісімге келмегенше әңгімені жалғастыра бергеніңіз қолайлы. Себебі, идеалды нұсқадағы компромисс екеуіңізге де нәтижелі шешім болып табылады.

Сонымен, Кеннет У.Томас және Ральф Х.Килменнің ұсынған кикілжін жағдайына байланысты мінез-құлық стильдерінің ерекшеліктерін және жоғарыда көрсетілген әрбір кикілжін жағдайына байланысты ұсынылған нұсқауларын нәтижелі қолдана білу әрбір адамның қоршаған ортамен жақсы қарым-қатынаста болуының алғышарты болып, кикілжіндерді мінез-құлық стильдері арқылы шешу құнды дағдысы бүкіл өміріңізде қажет болады.

### **III. ӘЛЕУМЕТТІК ШИЕЛЕНІСТЕРДІ РЕТТЕУ ЖӘНЕ ШЕШУ ӘДІСТЕРІ**

#### **III.1 Әлеуметтік шиеленістерді реттеу әдістері**

Шиеленіс жағдайлардың алдын алу – бұл оның пайда болуына жол бермейтін және әлеуметтік жүйедегі шиеленістің салдарынан деструктивті әсерінің азаюындағы шаралар кешені.

Шиеленістердің алдын алу тар мағынада нақты кикілжіндермен жұмыс істеуді білдіреді. Кикілжің жағдайындағы басты міндет - одан қашу емес, оны тани білу, яғни нәтижелі шеше білу қажет. Осыған орай төменде американ психолог-оқымыстылары Джини Грехем Скотт, Джон Роберт Паркинсон, Жанет Рейноутер, Дэниель Дэнаның кикілжің проблемасына қатысты еңбектеріндегі көрсеткен тәжірибелік нұсқаларын қысқаша жүйелеп, алдарыңызға кикілжің жағдайларын болдырмау, алдын-ала ескерту, жоюдың ғылыми-әдістемелік негізін ұсынамыз.

Қарым-қатынас – көптеген кикілжіндерді шешетін негізгі құрал болғанымен, өздігімен жиі кикілжің жағдайларының себебі болып табылады. Кез келген қарым-қатынастың бұзылуы көбінесе шиеленіске әкеп соғады; күнделікті өмірден алынатын көптеген мысалдар осының дәлелі болып табылады. Кейде адам ойын анық емес білдіреді. Кейде біреу мүқият тыңдамайды. Нені айтатынымызға қатысты түсінбеушілік туындайды. Жасырын болжамдар қарым-қатынаста бөгет болуы мүмкін. Ал кейде түсінбеушіліктің, қарсыластықтың немесе ренжігіштіктің нәтижесінде қарым-қатынас тіпті үзілуі мүмкін. Қуанышқа орай, мұндай кедергілердің алдын алу немесе жеңе білу үшін адам қарым-қатынасына үлкен күш салуын қажет етеді. Ең бастысы - қарым-қатынастың негізгі принциптерін есіңізде сақтаңыз. Қарым-қатынастың негізгі принциптерінің көбісі сізге анық, әрі таныс болуы мүмкін. Бірақ оны әрқашан да ұстану арқылы мүмкін болатын потенциалды кикілжіндердің алдын ала аласыз, және кризистік сипатқа ие болмай тұрып, критикалық жағдайлардан шыға аласыз. Сонымен қатар, ішкі кикілжіндеріңізді нәтижелі шешуге (санасыз деңгейде) көмектеседі. Бұл негізгі принциптер төменде қысқаша көрсетілген.

#### **Сөздік және сөздік емес қарым-қатынас айырмашылығы**

Адам қарым-қатынасымен айналысатын мамандардың айтуынша, бізге ақпараттық шамамен 55%-ы сөздік контактпен жүретін сөзсіз қарым-қатынас арқылы беріледі екен (мимика, ым-ишара). Ақпараттың шамамен 38%-ін біз дауыс, тембр және интонация арқылы аламыз. Бұл сізге қарап сөйлегенде сіздің оңай сенбей және түсінбей қалу мүмкіндігін білдіреді. Біз бір нәрсені ести отырып, екінші адамның басқа нәрсені сезіп және білдіріп тұрғанын білсеңіз, онда сенімділік бұзылып, ол адамның күткеніне қарамастан оған қарсы шығуыңыз мүмкін. Егер біреу сізден кешірім сұрап тұрып, қиналып айталмай тұрғандықтан, бұл сізге өтірік сияқты көрінеді де ашуланып, кетуіңізде мүмкін.

Егер де сіз әңгімелеу барысында өзіңіздің және әңгімелесуші екінші адам арасындағы сенімсіздіктің, жағымсыздықтың өршіп бара жатқанын сезінсесіз, бір минутқа тоқтаңыз. Мұндай әрекет айтылып жатқанның мазмұны дұрыс айтылудың мәнерлігі мен тәсіліне сәйкес келмейтіндігіне байланысты емес пе екен деп өзіңізден сұраңыз. Ым-ишаралық тіл қаншалықты қиын болса да, бақылауға қолға алына алады. Қатенің себебін түсініп, мұны жөндеуге мүмкіндігіңіз бар. Мысалы, кешірім сұрап тұрсаңыз, өзіңізді бағынышты да шынайы ұстаңыз. Егер де сіздің айтылып жатқан сөзіңіз маңызды болса, әңгімелеуші екінші адамның тура көзіне қараңыз (тіке көзқарас – шынайылықтың белгісі).

### **Жасырын және қате болжамдар мәселесі**

Кезкелген көзқарастың бастамасы алғашқыда қалыптасқан болжамдардан тұрады. Сіздің пікіріңізше, сөздің немесе мінез-құлық мәнерінің белгілі бір бұрмалыстары, бұрында қарым-қатынасу тәжірибеңізден белгілі сізге танымалы адамға жақсы әрекет ететінін болжамдайсыз. Мысалы, оның әзіл-сықақ сезімі болғандықтан сөздің әзіліңізді көтере алады деп ойлайсыз. Әңгіме барысында бірнәрсе айтқаныңызда, ол қажетті формада естіп, түсінеді деп үміттенеміз. Мұндай болжамдар қарапайым болғандықтан күнделікті тұлға аралық қарым-қатынастың ағымын жеңілдетуге көмектеседі.

Бірақ кейде сіздің болжамдарыңыз сізді ыңғайсыз жағдайға қалдырып қоюы мүмкін. Мысалы, сіз жасаған ескертуді басқа біреу дұрыс түсінбеуі мүмкін; бұл ескертудің немесе әзілдің негізінде жатқан астарды түсінбегендіктен, басқа адамға әзіліңіз күлкілі болмауы мүмкін. Бұдан да күрделі жағдайларда сізді түсінді және сізбен келіседі деп болжамдағанмен, олай болмауы мүмкін.

Басқа адам өз кезегінде, сізге, сіздің реакцияңызға, жоспарларыңызға және сіздің үміттеріңізге қатысты қате болжамдауы мүмкін. Мұндай жағдайлар неден басталғанын анықтауға қиынға түсетін нағыз кикілжіндерге алып келеді. Сондықтан да бұл қауіпті болғандықтан, сізге мұндай ситуацияларды анықтап және өзіңіздің болжамдарыңызды қадағалап үйрену қажет. Егер де басқаның болжамы шынайылыққа сәйкес келмейтін болса, басқаның сізге деген болжамын қадағалауға дайын болу керек.

Қате болжамдау кикілжіндердің барлық типтерін көрсетеді. Бір адамның пікірінше, басқасы ұйым үшін бір нәрсе істеп жатыр десе, ал екіншісі бірінші туралы дәл солай қате болжамдағандықтан шарт орындалмай қалады. Ал бір әйел, оның жоқтығын пайдаланып, жолдас қызы оның сүйіктісін кездесуге шақырып жүр деп қате болжамдауы мүмкін; нәтижесінде достық, мүмкін махаббат та қауіпке төндіріледі. Қате болжамдау кикілжіндерге ғана емес, осындай сезімдердің жоғалуына әкеп соқтырады.

Мұндай жағдайлардың алдын алудың ең жақсы тәсілі – асығыс нәтижелемеу және мұндай проблема туындатқан қате пікірлер бойынша

әрекет етпеу болып табылады. Сіздің мақсатыңыз болып, басқа адамның пікірінің дұрыс еместігін дәлелдемеу, керісінше өзінің қате пікірлерінен бас тартқыза білу. Егер де екінші адам оның қатесін түзеп жатқанын сезінсе, бетін сақтап қалу тәсілі ретінде, өзінің қате болжамына жармасып қалуы мүмкін.

Сондықтан да кикілжіңнің алдын алу және шешудің ең жақсы тәсілі өзіңіздің немесе басқа адамдардың негізгі болжамдары туралы ашық талқылау. Олардың не дұрыс не бұрыстығын анықтап, қате пікірлерге сүйене барлық әрекеттер мен пікірлерді жұмсартыңыз. Қате болжамдардан туындаған әрекеттерден соң басқа да қиындықтардан өту қажет болады, бірақ сонда да оларды ашық талқылау кикілжіңді шешуінің алғашқы қадамы болып табылады.

### **Дұрыс тыңдай білу қажеттілігі**

Көптеген адамдардың олай болмаса да, өздерінің ойларын тура жеткізе алатындығына сенімді болса, басқалары әңгіме жүргізуші екіншіні тыңдай алмайды. Бұдан соң қарым-қатынасқа түсудің көптеген тырысулары сәтсіз аяқталса, таң қалудың қажеті жоқ. Қарым-қатынастың нәтижелі тәсілдерінің бірі ретінде «белсенді тыңдай білуге» үйреніп алсаңыз болады. Бұл дауда жоғарыда көрсетілген проблемалардан (сөзсіз қарым-қатынас, қате болжамдау) кетіп қалуға көмектеседі.

Дұрыс тыңдай білмеу кикілжіңнің негізгі себептерінің бірі болып табылады. Адам оны тыңдамай тұрғанын байқағанда, оның бойында қарсыластық сезімі туындауы мүмкін. Қабағын шытып қараған көзқарас, асығыстық, тынымсыз ым-ишаралар, мұның барлығы сөйлеушіге қатысты қызығушылықтың, құрметтің жоқтығын көрсетеді. Бұны қаламасаңызда бұл әр сөйлеуші адамды ренжітіп, қарым-қатынаста кейбір кернеуді орнатуы мүмкін.

Керісінше, егер сіз екінші адамға оны тыңдап, түсініп, сезініп тұрғаныңызды көрсете алсаңыз, онда мұндай әрекетпен кикілжіңнің ықтималдығын минимумға дейін жеткізесіз. Бұдан басқа әңгіме барысында алынған ақпаратпен қолдану мүмкіндігіңіз болады. Бұл сізді барлық айтылған нәрсеге келісе беруді білдірмейді. Бірақ адамға өзін тыңдалған және түсінілген болып сезіну қажет. Ең идеалды нұсқалы айтушыны белгілі бір сезіммен тыңдай білу. Оның айтқандарын сіз критикасыз қабылдап жатқаныңызды оған көрсеткеніңіз жөн.

Кейде кикілжің өршіп кетіп, қызып жатқанда, мұндай тәсіл бойынша әрекет ету оңайға түспейді. Сонда да белсенді тыңдауға өзіңізді бассаңыз, кикілжіңді шешуде бұл жол таңқаларлық нәтиже беретінінің көре аламыз. Егер басқа адам тітіркеніп немесе ашуланып тұрса бұл тәсіл оны тыныштандыруға көмектеседі. Жағдайды сабырлықпен талқылауға және жақын қарым-қатынасқа жол ашады.

Естеріңізде сақтаңыздар, яғни дұрыс тыңдау – тыңдай білу және сөйлеушінің шынайы сезімдерін қабылдау. Бұл негізгі принцип. Басқа да қағидалардың бірқатары төменде көрсетілген:

- Сөйлеушіге құрметпен қарау;
- Әңгіменің затына зейініңізді бөліңіз;
- Шынайы сезіммен тыңдаңыз;
- Бағаламай, мұқият тыңдаңыз;
- Сөйлеушінің шынымен тыңдап тұрғаныңызды көрсету үшін, естігеніңіз туралы пікіріңізді айтып тұрыңыз;
- Сіз нені түсінбегеніңізді немесе неге сенімсіз екендігіңізді көрсетіп тұрыңыз;
- Адамды ары қарай әңгімелуге тартыңыз;
- Әңгімені ұстап тұру үшін сөзсіз қарым-қатынасты қолданыңыз;

Есіңізде сақтаңыз, ең негізгі мәселе болып, адамның айтқандарына өзіңіздің қызығушылығыңызды білдіру. Алғашында әрқашанғы көңіл бөлу мен түсіне білу қажеттігі сізде ыңғайсыздық тудыруы мүмкін. Бірақ кейінірек мұндай әрекетке үйреніп кетесіз. Егер бұған сіз шынайылықпен қарасаңыз, онда кейінірек басқа адамның сөзімен сезімдеріне қызығатыныңызды анықтайсыз.

Қарым-қатынастың негізгі элементтерінің көмегімен шиеленістердің алдын алу немесе шеше білу тәсілдеріне қысқаша түйіндеме жасар болсақ, қарым-қатынас – бұл кикілжіңнен кетіп қалу немесе олар пайда болса, шешудің ең жақсы тәсілі. Қарым-қатынастың келесідей негізгі элементтерін есіңізде сақтаңыз:

- сөйлеушінің оның ойы немесе сезімдерінен сәйкестігін куәлендіретін сөздік емес қарым-қатынас элементтеріне көңіл бөліңіз;
- сізде немесе басқа адамда жасырын бұрмаланған пікір немесе болжамдардың болмауын қадағалаңыз;
- қарым-қатынасты ашық қылуға тырысыңыз;
- өзіңіздің не ойлап, не сезініп тұрғаныңызды дипломатиялық түрде айтуға тырысыңыз және екінші жақты осындай әрекетке тартыңыз;
- көмескіліктерден (анық еместіктен) аулақ болуға тырысыңыз. Егер де бір нәрсе түсініксіз болса, онда екінші адамның түсіндіруін сұраңыз. Ал егер де басқаға түсініксіз болса, онда өз кезегіңізде түсіндіруге тырысыңыз.

- дұрыс тыңдауды үйреніңіз. Тыңдау барысында сөйлеушіге құрмет пен қызығушылық білдіріңіз. Сөзін бөлмей, сынға іліктірмей, мұқият тыңдаңыз. Әңгіме барысын қадағалап отырғаныңызды білдіру үшін уақыт өте естігеніңізді өздеріңіздің сөздеріңізбен жеткізіңіз.

### **Эмоционалдық сфераны қадағалау**

Шиеленістің ең негізгі көзі болып табылатын ашушандық пен сенімсіздіктен арылу өте маңызды болып табылады. Уақыт өте кез келген қарым-қатынастан ашушандық орнауы мүмкін. Мұның себебі баяғыдан ұласып келе жатқан ескі реніштердің жаңа реніштерге жалғасуы болуы мүмкін. Булыққан ашу-ызаны сыртқа шығаруға тырыссаңыз, жағдай одан әрі ушыға түсуі мүмкін. Сіздің ашушандығыңыз басқа адамның жауапты сезіміне ұласып, соңында ұрысқа дейін жетіп немесе қарым-қатынасты

тіпті тоқтатуға дейін алып келеді (немесе бір-біріңіздің араларыңыздан әңгіме айта бастауына дейін апарады). Мұндағы кикілжіңге қатысушылардың әрқайсысына әрбір әрекеттері теріс қырымен жүзеге асқан сияқты көрініп, жаңа әрекеттерінің барлығын келесі шабуыл ретінде қабылдайды.

Әркім өзінің наразылығын білдірген сайын, сіз одан да күштірек ашуланып жатқаныңызды сезінесіз. Сіздің шағымдарыңыздан кейін оппонентіңіздің жағымсыз эмоциялары тек өршіп жатқанын байқауыңыз мүмкін. Сіз өзіңізге: «Менің тоқтауым керек. Ашуымды басу қажет. Бұл проблеманы шешу үшін болашақта не істеуге болатындығын ойлануым керек. Қазір өткенді еске алатын уақыт емес» деп айта аласыз. Сөйтіп өз-өзіңізді басыңыз және қарсыласыңыздың эмоциялары біртіндеп жайлана бастағанын көресіз.

Эмоциялар тым ұзақ өршіп немесе тітіркенушілік тіпті жоғары деңгейге жеткенде, оппонентке мәселені шешу немесе эмоциялардың өршуін тоқтату туралы ниетіңізді білдіру осындай жағдайдың таптырмас шешімі болып табылады. Оппонентке оның эмоцияларының мәнін теріске шығарып емес, тек тоқтатуын сұранып жатқаныңызды түсіндіріңіз. Сіз кикілжіңнің өзін қарастырғыңыз келеді. Сіз мынаған ұқсас нәрсе айтсаңыз болады: «Ия, мен екеуміздің де ашуланып тұрғанымызды көріп тұрмын, бірақ бұл тітіркенушілік бізді ешқайда алып келмейді. Біз бұл туралы ұмытқанымызды қалаймын. Бұрында екеумізге де жақпайтын жағдай болды және оған екеуміз де ашуланып тұрғанымызды мойындайық. Ал қазір болашақта қалай әрекет етуіміз туралы сөйлесіп көрейік».

Бұл әрекет әсіресе қарым-қатынасты жалғастыруға тура келетін адамдармен кикілжіңге түскенде қолданған пайдалы; мысалы, көршіңізбен, қызметкеріңізбен, отбасы мүшелерімен, т.б. Белгілі бір уақытта жинақталған ашуға булығып тұруыңыз мүмкін. Мүмкін өзіңіздің ренжіп тұрғаныңызды көрсету үшін, сезімдеріңізді аздап сыртқа шығарып тұру қажет шығар, ал ашуыңыз қарсыластың жағымсыз эмоцияларын қоздырып, күшейтіп жатса, онда ашуыңызды ұстауға тырысыңыз. Оны билеп алыңыз, зұлымды жын секілді бөтелкеге тығып қойыңыз, сонда ғана проблеманың шешімін іздеуге қабілетті боламыз. Басқа сөзбен айтқанда, өзіңіздің барлық реніштеріңізді өткен шақта қалдырғаныңыз абзал. Өздеріңіздің қарсылықтарыңыз бен ашу-ызаларыңызды бір-біріңізге шексіз көрсете берсеңіз, жағдай тек өршіп кетеді.

Сонымен, ашуланшақтық кикілжіңді шешуге кедергі болып тұрғанын көргеніңізде, үрдістің дамуын тоқтататын уақыт келді деген сөз. Ашушандықтан да арылатын уақыт келді. Сонда да ол адамның ішкі жан дүниесінде қалып қоюы мүмкін; сіз оны терістей алмайсыз; бірақ оны қадағалауға міндеттісіз. Тек сонда ғана бұрын бастан өткен жағдайлармен байланысты эмоцияларды билеп, шиеленістің шешуіне байланысты болашақта бірігіп нәтижелі жұмыс істей аласыздар.

**Көңіл аудармау немесе бойыңды аулақ ұстау**

Кейбір жағдайларда жинақталған ашушандықтан құтылу проблеманы шешудің ең негізгі тәсілі болуы мүмкін. Басқа жағдайларда адамға өз эмоцияларын шығаруға ерік беру арқылы кикілжіңнен шығуға болады. Кейде қарсыластық пен ашушандық жоғарғы деңгейіне жеткенде, ортақ қарым-қатынасқа қол сілтеп, кикілжіңнен кетіп қалған жөн. Бойды аулақ ұстау - екі жақта да кінә сезімі мен ашушандық тек өршіп, жағдай ушығып бара жатқандағы кикілжіңнен арылудың ең жақсы тәсілі.

Бұл әдіс сіздің жағдайыңызға сәйкес келеді ме? Егер де сіздің ашу және қарсыластық сезіміңіз сізді одан да күштірек қысып бара жатқанда, және кикілжіңді шешудің барлық әрекеттерді отқа май құйғандай әсер етсе, онда бұл туралы ойланып көргеніңіз дұрыс. Өзіңізге қол алатын пайдалы сұрақтар бар. Бұл қарым-қатынасты жалғастыру маңызды ма? Қарым-қатынасты жалғастырған жағдайда компенсациясы болады ма? Жоқ болса, онда тек қол сілтеген жөн. Оны шешудегі ұтыс минималды болса, кикілжіңді жалғастырудың қажеті бар ма?

### **Шиеленіс жағдайында ішкі қарама-қайшылық пен қорқынышты жеңе білу**

Кейде қорқыныш пен ішкі қарама-қайшылық кикілжіңдік жағдайда сіз ойлап тұрғаныңызға немесе айтқыңыз келіп тұрғаныңызға кедергі жасайды. Бұл ренжісуге әкеп соғады. Теріс эмоциялар кикілжіңді шешу одан да күрделі болуға әкелетін тұйықтыққа әкеп соғады. Сондықтан да, сіз тек ашушандықтан арылуды ғана үйреніп қоймай, қорқыныштарыңыз бен ішкі қарама-қайшылықтарыңызды жеңе білуді де үйренуіңіз қажет.

Мұндай қорқыныштардың табиғаты әр түрлі болуы мүмкін. Мысалы, ыңғайсыз күлкілі жағдайға түсіп қалудан қорқу, уақыт жоғалтып алудан қорқу, жоқ дегенді естуден қорқу, және т.б. Мұнда қорқыныштың табиғаты маңызды емес. Қорқынышты жеңу үшін, алдымен оны анықтап алу қажет. Содан соң қалыптасқан жағдайға қатысы бар-жоқтығын шешіп алу қажет. Ең жақсысы - қорқыныштан арылу бойынша жұмыс істеңіз, сонда проблеманың шешіміне жол ашасыз.

Сонымен, жоғарыда айтылған шиеленістің ең негізгі көзі болып табылатын ашушандық пен сенімсіздіктен арылу және кикілжің жағдайындағы тітіркенушілік пен қорқынышты қадағалау тәсілдеріне қысқаша түйіндеме жасаймыз.

Өз ашушандығыңызды **қашан** басу қажет:

- Ашушандық басқа адамның ашушандығын өршіткен жағдайда;
- Еш нәтиже шықпай, эмоционалдық қысым өршігенде;
- Сіздің ашуыңыз біртіндеп шығу жолын табады;
- Өткенді ұсақтағанда, бірігіп шешім туралы ойлану қажет болғанда.

Өз ашушандығыңызды **қалай** басу қажет:

- Өзіңізге тоқтауды бұйыру;
- Өзіңізді басудың, тыныштандырудың басқа жолын іздестіру;
- Шиеленісті шешу үшін екі тараптың да ашушандығын басуды сұрау.

Ашу мен қорқынышқа булыққан адамды **тыңдау** қажет сәттер:

- Адамның бір нәрсемен байланысты болған эмоциялары ол үшін соншалықты маңызды болғандықтан, оны шығаруға мүмкіндік беру;

- Сізді тыңдағысы келмегенде;

- Адамның қарсыластығы қарым-қатынасқа кедергі жасайтын ашушандық пен сенімсіздік тудырғанда.

Ашуға немесе қорқынышқа булыққан адаммен өзін **қалай ұстау қажет.**

- Ол адам айтқысы келгенін барлығын сабырлықпен тыңдап алу.

- Сұрақтарының барлығына жауап беру.

- Оппоненттің теріс эмоциялары өршіп бара жатсада, сабырлық сақтап, нейтралды дауыспен жауап беру.

- Өзін-өзі ұстай білу, тыңдауға және жұбатуға дайындығын көрсету.

**Қашан қол сілтеп, кетіп қалу қажет.**

- Тітіркенушілік пен қарсыластық кернеуі жоғары болғанда.

- Қарым-қатынаста эмоционалдық тітіркену қажет емес.

- Қарым-қатынасты сақтап қалу қажеттілігі көп емес.

- Өзіңіздің тітіркенушілігіңізбен сенімсізділігіңізден арылу немесе проблеманы шешудің реалды тәсілі болмағанда.

- Сіз тоқтамай, әрі қарай жүргіңіз келеді.

Сонымен қатар:

- Қарым-қатынастың пайдасы мен шектеулігін салыстыру.

- Қарым-қатынаста жоғалтқандарыңызды ұмытып кету қажеттілігі

туралы өзіңізді иландыру.

- Қарым-қатынаста жоғалтқан құндылықтарыңыз аз болатындығына

сенімді болу.

- Өзіңізге қол сілтеуге рұқсат беру және кетіп қалу.

- Бәрі аяқталды және ары қарай жылжуға уақыт келді деп өзіңізге қайталау.

Шиеленіс жағдайларын шешуге арналған дамытушы-түзету эксперимент кешенінің негізгі мақсаты шиеленіс жағдайларын шешу, алдын-алу, болдырмау, ескерту, кикілжің жағдайының басқара білу мен түсіне білу дағдыларын адам бойына игеруге бағытталған. Сонымен қатар, шиеленіс ұғымының табиғаты мен шиеленіс жағдайына байланысты мінез-құлықтың стильдерінің ерекшеліктерімен таныстыруға негізделген.

**Қарым-қатынас жағдайын модельдеу.**

1-жаттығу. Нақты бір мәселені жағдаятты диалог немесе полилог ретінде қағазға жазыңыз. Өзіңіздің қағазыңызды оң жақтағы көршіңізге

беріңіз. Қағазды алған соң ерікті түрде қайта құрастырыңыз. Тапсырмаға шығармашылықпен қатынасыңыз.

2-жаттығу. Қақтығыс кезіндегі мінез-құлық мониторингі.

Қатысушылардың ішінен қақтығысты жағдай таңдалып алынады, рөлдерге бөлініп ойнатылады.

Рефлексия. Қатысушылармен ситуация талқыланып шешімі табылады.

3-жаттығу. Мінез-құлық өзгерген қатысушылар жағдайы рөлге бөлініп орындалады.

4-жаттығу. Қақтығыстағы өз мінез-құлықтыңды сипаттап беріңіз.

Қорытынды. Адамдар бір-біріне өз мінез-құлықтың айнасы болып табылады, осы арқылы олар өздерін әр қырынан таниды.

5-жаттығу. Сізге бір мәселе болып қалды делік. Бұл мәселенің шешімі екінші адамға қалай жеткізу қажеттілігіне мәтін ойлап табыңыз. Өзіңізді осы адамның орнына қойып көріңіз. Жағдай жұптар арасында ойнатылады.

Рефлексия. Сіздің сөзіңіздің қаншалықты көз жеткізетіндей болғанын талдаңыздар.

Қорытынды. Д.Карнеги пікірінше өз өтінішіңізді айтпас бұрын, екінші адамның қаншалықты маңызды екенін сездіріп, оған деген сыйластығыңызды көрсете біліңіз деп жазды.

Шиеленісті жағдайлармен жұмыс істеуге арналған бірқатар ойындар төменде көрсетілетін болады.

**Мақсаты.** Белгілі бір кикілжіңдік жағдайдан кикілжіңге қатысты мінез-құлық стильдерін қолдана отырып, шешуге үйрету.

**Қажетті уақыт.** 1 сағат.

**Көрнекіліктер.** Қажет емес.

*Ескертулер.* Кикілжіңге байланысты ситуацияларды тренингке қатысушыларға ойнату барысында бір-біріне ренжіп қалмас үшін, бір-біріне балағат сөздер айтып тастамас үшін, ситуациялар қарапайым және қатысушылар үшін маңызды болуы керек. Себебі, тренинг барысында немесе тренингтен кейін бір-біріне ренжіп қалуы мүмкін.

**«Конспект»**

Ойынға екі адам қатысады.

*Бірінші қатысушыға нұсқау:* «Сендер екеуін мектепте бірге оқисыңдар. Кітабы жоқ пәннен сен конспект жазбадың. Конспекттіні досың жазып жүрді. Емтиханда мұғалім өз пәнінің конспектін талап етті. Емтиханды бүгін тапсыратындықтан, өз досыңнан конспектін уақытша сұрадың. Себебі, ол осы пәннен емтиханды ертеңіне тапсырады. Емтиханды беске тапсырғанына қуанып, конспектін аудиторияда ұмытып кеттің. Есіңе түсіп қайтіп келгенде, аудиторияда ешкім болмады және конспектін де таппадың».

Екінші ойыншыға нұсқау: «Екеуін коридорда кездесіп қалдыңдар. Өздеріңді күнделікті өмірідегідей ұстандар».

Ойыннан соң классикалық анализ жүргізіледі: алдымен бақылаушылар, содан соң қатысушылар өз пікірлерін білдіреді. Пікір алысып болған соң тренер ойынға қатысушылардың ойыннан алған әсерлерін анықтау үшін келесідей сұрақтар қояды: «Сен келесіде одан конспект сұрайсың ба?»; «Ал сен оған келесіде конспект бересің бе?». Анализ барысында қатысушыларға және бақылаушы топқа кикілжін жағдайында қандай да белгілі бір стиль түрлерінің айқын байқағандықтарын, сонымен қатар оны шешуге қандай да бір ережелерін қолданғанын көрсету маңызды. Және соңғысы: егер ситуация нәтижелі аяқталса, онда жәбірленуші кінәлі адамның бойынан кінә сезімінен арылтуға көмек беруі қажет. Міне, барысы осылай жүргізілетін төменде келесідей кикілжін жағдайлы ситуациялар берілген.

#### **«Мақала»**

Екі ойыншы қатысады. Нұсқауы екеуіне қатар оқылады.

«Екі адам бірігіп статья жазады. Біреуі оны басуға қалғанда, екіншісі үйіне 30 минутқа ерте қайтіп кетеді. Басшы кіріп, бұл статья аттестацияда көмек беріп, жұмыста үлкейтуге жол ашатын маңыздылығы туралы айтады. Мұны естіген басуға қалған адам екінші адамның аты-жөнін сызып тастайды. Бірнеше күннен соң журналда баяғы статья бір ғана фамилиямен шығады».

*Қатысушыларға нұсқау:* «Екеуіңіз коридорда кездесіп қалдыңыздар. Әрекеттеріңіз қандай?».

#### **«Есеп»**

Ойынға екі адам қатысады. Нұсқауы екеуіне қатар оқылады.

«Екі адам бірігіп жұмыстың есебін жазады. Біріншісі жұмысдан ерте қайтіп кеткенде, басшы кіріп, есепті алып кетеді де, кеш қалған екінші адам жалғыз өзі жазды деп шешеді. Ертеңіне басшы екіншісі есепті тапсырып қойды деп біріншісінен есепті талап етеді. Мұны естіген ол сасқалақтап, басшысына жауап қайтара алмай қалады».

*Қатысушыларға нұсқау:* «Екеуіңіз коридорда кездесіп қалдыңыздар. Әрекеттеріңіз қандай?».

#### **«Журнал»**

*Қатысушыға нұсқау:* «Досың Америкадан әкелген журналын саған уақытша берді. Сен оны кеше мектепке әкелдің. Сенің мектептегі досың оқуға ала тұрып, кешке қарай автобуста жоғалтып алды. Америкадан келген досың азанда журналды қайтаруды сұранды. Сен оның жоғалғаны туралы білмедің. Екеулерің коридорда кездесіп қалдыңыздар...».

#### **«Шарф»**

Екі ойыншы қатысады (қыз бала болуы қажет).

*Нұсқау:* «Саған кеше сенің сүйіктің Индиядан алып келген шарфик сыйлады. Шарф сондай бір әдемі, өте ерекше. Жолдас қызың сенен бұл шарфты кешкі отырысқа сұрап алды, және кешкі отырыста свечаға тиіп кетіп, шеті жанып кетті. Бұл туралы сен әлі білмегендіктен, өзіңнің

сүйіктіңе ертең театрға киіп баратындығын туралы уәде бердің. Сіз жолдас қызыңызбен кездестіңіздер. Ары қарайғы әрекеттеріңіз?»

### **Скетчтер**

**Мақсаты.** Бұл жаттығулар жиынтығын топтағы коммуникациялық дағдыларды дамыту және кикілжіңдік жағдайда өзін ұстай білу қабілеттігін игеруге бағытталған.

**Қажетті уақыт.** 1 сағат.

**Көрнекіліктер.** Қажет емес.

**Тренинг барысы.** Жаттығуды бастау үшін алдымен топ ішінен үш адам еркімен талданылып ортаға шығады. Олардың әрқайсысы отбасылық психотерапевт Вирджиния Сатир (Satir, 1972) сипаттаған коммуникативті стильдерінің біреуін таңдайды. Ол кикілжің барысында және стресстеги адамның төрт мінез-құлқын бөліп көрсетті:

*Келісімге келгіш.* Мұндай адам әрқашанда келісімге келуге дайын болады. Бұл үзіліссіз кешірім сұрай береді. Мұндай типті адам әрқашанда жыламсып жүретін, әлсіз адамның бейнесін құрайды.

*Жала жапқыш.* Келісімге келгіш типінің қарама-қарсылығы. Ол кикілжіңдерді өршітіп, біреуді ұрысудың амалын іздеп жүреді. Дөрекі және басшылық акцентпен сөйлеп, саусағымен түртіп тұрады. Бет және дене бұлшықеттері кернелген түрде болады.

*Сабырлы* (ішкі есеппен жүретін). Мұндай адамдарға ультра-сабырлылық, жинақылық тән. Эмоция және эмоционалдылық олар үшін обадан да жаман. Абстракцияларға сүйеніп, бірқалыпты сөйлеп тұрады.

*Шатастырғыш.* Мұндай адамдарға кикілжің барысына қатыссыз шатастыратын әңгімелер тән. Олардың айтқан сөздері интонациясына сәйкес келмейді.

Әрбір қатысушыны өзіне жаңа болып көрінетін төрт стильдің бірін таңдау ұсынылады. Таңдалған рөлдерде олар өздерін ыңғайсыз сезінуі мүмкін, бірақ бұл олардың құлықтық репертуарын кеңейтеді. Содан соң олар қалаған тақырыпты таңдап, өзінің рөлін ұстанып, талқылай бастайды. Топтың басқа мүшелері оларды бақылап отырады. Бес минуттан соң бақыланушыларға, олардың көз алдында болып жатқан әңгімені қалай қабылдағандары туралы талқылап беруге мүмкіндік беріледі. Содан соң қатысушылар таңдаған рөлдерін жүзеге асыру барысында алған сезімдері туралы бөліседі.

Содан соң осы әрекетті басқа үш қатысушымен жүзеге асыруға болады. Топтың әрбір мүшесі скетче бір рет болса да қатысуға мүмкіндік алу қажет.

Міне, біреуі жүзіп, екіншісі бақылап тұратын осындай «аквариумдық» тәсілмен, коммуникативтік дағдыларды игеруге болады. Қойылатын скетчтің тақырыптары жүргізуші мен қатысушыларының қиялдарына байланысты.

Скетчке қатысушылардың мінез-құлық әрекеті арқылы топтағы әрбір қатысушының бойында мұндай жағдайда өзін ұстай білу немесе нәтижелі шешудің дағдылары қалыптасады.

#### **«Дау үстіндегі сот» психодраммасы**

**Мақсаты.** Қатысушыларға даудың жағдайын бастан кешіру, оған сырттай қарау, және оны жаңаша түрде қайта ойлауға мүмкіндік беру.

**Қажетті уақыт.** 20-30 минут.

**Барысы:** Дауға қатысушылар рөлдерін бөліп алады.

Сот мүшелері таңдалынып алынады: прокурор, адвокат, сот. Дау рөл бойынша ойналады, басты қатысушы сотталушы. Даудың себебін іздеу мақсатында, сот мүшелері тергеу жүргізеді. Жауап алуды тергеуші бастайды, ол қылмыстың жасырын мотивін, даудың егжей-тегжейін анықтайды. Адвокат жағдайды жұмсарту жағын қарастырады. Даудың үстінен сот басталады. Прокурор сотталушының стратегиясын сараптап және ісінің тактикасын, арандату әдістемесінің мүмкіндіктерін, дау әрекетінің жасырын мотивін анықтап сотталынушы кінәлайды. Адвокат сотталынушыны қорғайды. Сот үкім шығарады. «Дау үстінен сот» психодраммасын өткенді еске түсіру, даудың жағдайын бастан кешіру, оған сырттай қарау, және оны жаңаша түрде қайта ойлауға мүмкіндік береді.

#### **Тақырып « Мен ашуланамын»**

Ашу – жағымсыз эмоция, сондықтан оның тез пайда болуы адамның қысымда жүруін байқатады. Бала кезден ашуды бойдан шығара білуді меңгеру керек. Ашудың басты бірнеше ережелерін меңгеруде ескеретін жайт:

- Сөзді адамның жеке басы туралы емес, ашу тудыратын мінездері туралы бастаған дұрыс;

- «Мен» хабарлама арқылы сөйлеуді меңгеру, «мен», «маған» деп, ал «сен», «сенен» деп бағалауды айту қажет емес;

- Ашуланған кезде, ашуды сол уақытта айтуға ұмтылыңыз, ашуыңызды өзінде ұзақ сақтамаңыз;

- Адам нақты берілген, қатысы бар жағдайда ашулану керек;

#### **Жаттығу «Маған ....кезде ұнамайды»**

Берілген сөйлемді аяқтай білуге көп тәсілдер пайдалана білу керек.

- Мен ашуланамын, егер....

- Мен өз-өзімді ұстай алмаймын, егер.....

- Маған ешнәрсе ұнамайды.....

- Мен қатты ызаланамын, егер.....

- Мен шыдай алмаймын.....

- Мен өте қатты ашуланамын.....

Айтылған пікірлер қағаздарға жазылады және әрбір қатысушы өзінің пікірлерін жазып отырады. Әр қатысқан адамның пікірлерін салыстырып талқылаймыз. Ең керектісін тақтаға жазамыз. Мені тыңдамаған кезде, мен қатты ашуланамын деген пікір балаларға арналады.

#### **Тақырып «Келісімге, сөз байлауға үйрену»**

### **Жаттығу «Мені түсін...»**

Бұл жаттығуда 3-5 адаммен жүргізуге болады. Жаттығудың іскерлігі екеу: өзінің пікірінді басқаға жеткізу және басқаның пікірін түсіну. Бұл жаттығу балаға пайдалы және қабылдаған отбасында да пайдалы. Әрбір қатысушы бір парақ және түрлі түсті қарындаштан біреу алады. Тапсырма былай құрылады: әрқайсысы не салатыны туралы еркін тақырыпта ойлануы керек. Жетекші бастауы бойынша әрқайсысы еркін тақырыпта салады. 10-20 секундтан кейін сурет көршісіне беріледі. Ал көршісі сөзсіз, ескертусіз сол суретті жалғастырады. Уақыт мерзімі аяқталуында, бастап салынған адамға жетуі керек. Бірінші салған адам бір нәрсені қосып салуына болады, бірақ ауыстыруға немесе сызып тастауына болмайды. Осыдан кейін әрқайсысы өзінің не салғысы келгенін және одан не шыққаны туралы айтады. Осы суреттен кейін ойынның ережесін күрделендіріп қайталау керек, адам соны азайту керек, және уақытты кеміту керек. Жаттығуды орындағанда қатысушылармен төмендегі тақырыпты талқылау керек:

- жай сурет несімен қызықтырады?
- сені түсінбеген кезде не сезінесің?
- Біреу сені түсіну үшін ойынды қалай жеткізесің?
- Оны дұрыс түсіну үшін біреудің суретін қалай бағалайсың?
- Түсінбегенге жауапкершілікті кім береді?

Бұл жаттығудың маңызды шешімі екі жақтың бірдей жауапкершілік қабылдауы: көбінесе, мәлім болғысы келгендер өзгеше оларды түсінуге тиісті деп санайды, егер олар жақсы көрсе және көмектескісі келсе, алайда оларға екі жақты түсіністік керек.

### **Жаттығу Өкпелеудің суретін салу**

Сіздің өкпеңіз неге жатады?

Жаттықтырушы: Жайғасып отырыңыздар. Ішкі әлеміңізді сезінуге мүмкіндік алдыңыз. Бірнеше ұзақ тыныс алу, жайлап шығару. Өзіңізді тыңдауға мүмкіндік алдыңыз. Өзіңізге сұрақ қойыңыз. Бақытты адам деп сезінесіз бе? Ол бақыттылығыңызды ұпайға бағалаңыз 50%-60%-100%. Егер 100%-бағаласаңыз, құттықтаймын, ол әрине тек шынайы шындықпен жанассын. Тұла бойыңызда сол бағыттың нышаны айқын көрінді ме?

Егер, 50%-60% т.с.с.болса қазір түсінуге мүмкіндік алдыңыз. Сізге бақытты болуға не кедергі келтіреді? Ол болашақ туралы ойланып қобалжу ма? Өткен өмірден қажетсіз өкпелеу бар ма? Сол туралы ойланыңыз. Егер түсінбей жауап таппай отырсаңыз қайғы емес. Ол сұрақ міндетті түрде шешімін табады. Қазір ішкі әлеміңіз, өзіңізге мүмкіндік алды, дәл осы сәтте тағдырға рахмет айтыңыз. Бүгінгі ашық аспан тыныштық үшін. Денсаулық, өзіңіздің қажеттілігіңізді өзіңіз өтей алыңыз. Жақындарыңыз аман, тыныш заман үшін? Өмірге сүйіспеншілік, жарық дүниеге рахмет! Жарайсыздар! Кім осы сезімді сезіне алса, жайлап ашшаңыздар болады.

Жаттықтырушы: өкпе туралы суретін алып – эмоция қосып түзету енгізуді ұсынды. Ол оң жақтан көршілерге жіберіп әр адам өз мүмкіншілігін қосады.

Өзінің қосымша көзқарасын білдіріп, суретке қосады.

Жаттықтырушы: Суретіңізге қараңыз. Егер өкпеңіз жазылса, онда бұл суретті өзіңізге қалдырыңыз. Егер өкпе қайтпаса, суретті мыжып, сол қағазбен бәрі кетеді деп тастаңыз, жарайсындар!

Жанды анкета:

- Кім бүгін өзіне не алды, не ұнады?

- Не ұнамады?

- Қазір өзіңізді қалай сезінудесіз, фломастермен белгілеңіз.

- Басында көңіл күйлерін қалай белгіледіңіз (қай түспен)? Соңғы түс қандай? Салыстыру арқылы талдау жасау.

Бүгінгі күнге, осы кездесуге, ризашылығын өз қабілеттерін, мүмкіншіліктерін дер кезінде аша білуге, пайдалына білуге шақыру.

### **Жаттығу «Түсіну»**

Жаттықтырушы: Ыңғайлы жайғасып отырыңыздар.

Ішкі әлемді тануға мүмкіндік алдыңыз. Керек емес жерлерін түзетуге мүмкіндік алдыңыз. Өзімізді босаңсытамыз, менің сөзімді ести отырып терең босаңсу үстіндесіздер. Сіздерге қолайлы, енді кішкене ақылға жүгінейік. Біздің бар өміріміз таңдаудан тұрады. Бізді таңдайды, біз таңдаймыз. Бірдей шығу әр кезде мүмкін емес. Біз қоршаған ортамен үйлесімді, өмір сүргіміз келеді, бірақ біз әркезде бола алмаймыз, іскерлігіміз жетіспейді, назар аудармаймыз. Екінші адамды дұрыс түсіну мүмкіндігі жетіспейді, оның көңіл-күйін сезімін түсінуге мүмкіндік алдыңыз.

Ішкі экранда өзімізді көруге мүмкіндік алдыңыз.

Өзіңізді түсініңіз, өзіңізге қараңыз, жан дүниесінде не бар?

Ол жалғыз ба?

Сүйіспеншілігі бар ма? Оған ауыр тиетін кездері бар ма?

Әркім көз алдында тамаша адамды көріп тұр. Осы адамнан басқа бұл әлемде басқа адам жоқ. Оның да бақытты болуға мүмкіндігі бар. Оған кейде қорқынышты. Ол да кейде қателік жібереді, өзі үшін қиналады да. Осы кезде бақытқа толы болу үшін не керек? Сіз жалғыз емессіз. Қасыңызда достарыңыз, сізге жақсы қатынаста. Қасыңыздағы адамға жақсылық, сүйіспеншілік тілеңіз. Өзіңізге де соны тілеңіз. Осы сезімді толығымен сезіне білгенше отыруыңызға болады.

Толық сезінсеңіз, осы сезімде бірнеше минут отыруға мүмкіндігіңіз бар.

### **Жаттығу «Жұптасып сурет салу»**

**Мақсаты.** Бұл жаттығу тұлға аралық қарым-қатынасты және кикілжінді зерттеуде нәтижелі көмектеседі.

**Қажетті уақыт.** 0,5-1 сағат.

**Қажетті материалдар.** Қағаз және түрлі түсті қаламдар.

**Жұмыс барысы.** Әрбір қатысушы қарым-қатынасын жақсартуды қажет ететін адамды таңдап алуы қажет. Олардың ортасына үлкен қағаз бетін қойып, түрлі түсті қағаздар ұсынылады. Қағаз бірігіп шығармашылық жасаудың жазықтығы болып табылады. Қатысушылар бір-бірінің көздеріне караудан бастайды. Содан соң үндемейтен, ортақ қағазға өздерінің сезімдерін көрсетуге бағытталған кезкелген суреттер сала бастайды. Олар тек сызықтар, фигуралар және түрлі түстер арқылы қарым қатынасады.

Суреттеп болған соң әдістемеден алған сезімдерімен бөлісуі мүмкін. Өзінің басқаның суретіне деген эмоционалды реакциясы туралы әңгімелесулеріне болады, сонымен қатар, суреттің авторы топта демонстрациялаған суреттер мен мінез-құлық ерекшеліктерін қарастыруға болады. Бұл әрекет барысында жұптардың әрқайсысы бір-бірі туралы білуге тырысады.

### **III.2 Шиеленістерді тиімді шешу бойынша әлеуметтік құзыреттілік**

Шиеленіс проблемасына қатысты практикалық-әдістемелік нұсқауларға кикілжің жағдайын шешу, алдын алу, ескертудің, жоюдың әдістемелік негізі ретінде америкалық психологы Д.Дэнаның қарым-қатынасты жақсартудың төрт қадамдық әдісін толық жүйелеп алдарыңызға лайықтап ұсынамыз.

Қарым-қатынасты жақсартудың төрт қадамдық әдісіне қысқаша шолу.

1 Қадам: Әңгімелесуге уақыт табыңыз

2 қадам: Жағдай жасаңыз

3 қадам: Мәселені талқылаңыздар

Кіріспе бөлімі

Шынайы пікір білдіріңіз

Оптимистік көзқарас көрсетіңіз

Ескертіңіз (негізгі ережелер)

Проблеманы анықтап алыңыз

Әңгімелесуге шақыру

Диалог

1 Шарт. Негізгі үрдісті ұстаңыз

2 Шарт. Келісімге келудің белгілерін ұстаңыз

Келісімге келудің алғышарты

4 Қадам: Келісімшарт құрыңыз (қажет болғанда)

Баланстанған

Жазбаша түрде

**Негізгі ережелер.** 4-қадамдық Әдіс негізінде заңды емес қате рефлексдерді анықтайтын кардиналды ережелер жатыр. Адамдар арасындағы келісімге және оларды жемісті бірлестікке алып келудің жолының нәтижелілігі міне осы импульстердің шектеуіне байланысты .

1. Басқаның жауап қайтарған тактикалық қадамына қарсы, фрустрация немесе сенімсіздік сезімі үшін **ӘНГІМЕНІ БӨЛМЕҢІЗ**.

2. Бедел үшін күресте ұту үшін физикалық күш, ультиматум, яғни **КҮШТІК ОЙЫНДАР ҚОЛДАНБАҢЫЗ**. Егер де осы Кардиналды ережелер 4-қадамдық Әдісті қолдану барысында, сонымен қатар үйде және күнделікті қарым-қатынасу барысында сіздің әрекетіңіздің ережелері болып қалыптасса, онда олар сізге қарама-қайшылықтарды жеңуге және өмірдің барлық сфераларында жақсы қарым-қатынасты ұстауға көмектеседі.

### **1 ҚАДАМ. ӘНГІМЕЛЕСУГЕ УАҚЫТ ТАБЫҢЫЗ**

Біздің қате рефлекстеріңіздің бірі кикілжің барысында әңгімелесуден Кетіп қалу болып саналады. Контактпен қашып кету барысында кикілжің шешілмей қалады. Әрине, ортақ әңгімесіз ешқандай келісімге келе алмайды. Сондықтан да бірінші және ең маңызды талап болып әңгіме үшін уақытты анықтау болып табылады.

Екінші адам өзінің қарама-қайшылықтарын сізбен талқылағысы келмеуі мүмкін. Оның жағымсыз контактіден кетіп қалу Қате рефлексі күшті болуы мүмкін. Сондықтан оны екеуіңізде бөліп тұрған тиісті мәселені талқылайтын Диалогқа қатысуына сұрану (оған идеяны сату) қажеттілігі туындауы мүмкін.

Сіз келесідей сұрақтарды қоюыңызға болады:

*«Туындаған кикілжіңде сіздің қызығушылықтарыңыз кемсітілді ме?» «Біздің дауымыз қандай да бір жолмен шешілгенге қалай қарайсыз?»*

*«Егер де сіз мәселені шешсек, сіз үшін бір нәрсе болса да шешіледі ме?» «Өзгереді ме?»*

Мұндай сұрақтар Басқаға кикілжіңді шешудің пайдалы екендігін сезінуге көмектеседі. Соңында кездесу жөнінде тура сұрағын жөн (яғни, «тауарды сатып алуды» ұсыну).

*«Мен бұл сұрақты сізбен толық талқылау үшін сізге ыңғайлы жерде және ыңғайлы болатын уақытта кездескім келеді. Келесіз бе?»*

Міне осыған ұқсас сұрақтармен сіз Басқаға кикілжіңде оның қандай қызығушылықтары кемсітілген туралы және оларды қанағаттандыру мүмкіндігіне үміт тудырамыз. Бірақ сұрақтарды оған келтіру және өзіңіздің мақсатыңызға жету үшін әрекет етіп жатқан сияқты сезім тудырмас үшін дұрыстап қою қажет.

Басқаны төменде көрсетілгендерден басқа ешқандай міндеттер қажет еместігін түсіндіріңіз:

- ситуацияға көзқарасын білдіртуін;
- оны Диалог барысында нәтижесі ұтыс-жеңілу болмас үшін қорқытудан, қысымнан аяқ тарта тұруын ескерту;
- шартталған уақыт барысында зеңінін еш жаққа аудартпай физикалық түрде қатысу.

## **2 ҚАДАМ. ЖАҒДАЙ ДАЙЫНДАҢЫЗ**

Жағдай деп айтып тұрғанда диалог (3-қадам) жүретін уақыт пен орынды белгілейміз. Төменде қандай жағдайларға ерекше көңіл бөлу қажеттігін көрсетілген.

### **Кездесу орны**

Бөгделердің кедергісінен және телефондық қоңыраулардан, сонымен қатар сіздерді ешкім болмайтынорын қажет. Әуен де болмауы керек. Қатысушылардың зейінін адамдардың және заттардың қозғалысы бөледі. Абайсыздан кіріп кетпейтін бөлек бөлмеде әңгімелескен жөн. Ал бұл «ешкімдікі емес» территория немесе Басқа қалайтын орын болуы қажет.

### **Ыңғайлығы**

Ыңғайсыздықтар көңіл бөледі. Жұмсақ орындықтар мен креслолар таңдаған дұрыс. Ауа температурасы, жарық түсуі, шөл де әңгімелесуге кедергі жасауы мүмкін.

### **Құпиялығы**

Әңгіменің мазмұны құпияда сақталуы қажет. Өсектер кикілжіндерді тек өршітіп, табысты алшақтатады.

Жұмыста келісімге келгенде қызметкерлер арасында айтылуы мүмкін. Сіз екеуіңіздің кикілжінді талқылау үшін кездесуіңіз өздігімен қызметкерлер арасында тыға алмаймыз. Бірақ сонда да келісімді қорытындылайтын дискуссияның кейбір негізгілерін ортаға салушының қажеті жоқ.

Әдістің инициаторы ретінде өзіңіздің жағыңыздан ғана құпиялылықты сақталуды қадағалаймыз. Екіншінің әрекетіне әсер етуіңіз үшін сіз көп нәрсе істей алмаймыз. Оны құпиялылық сақтауды ғана сұрауыңызға болады. Сіз Басқаның құпия сақтауына күмәндансаңыз, онда Диалог уақытысындағы ашық әңгімелесудің деңгейін анықтап алғаныңыз дұрыс.

### **Үзілістер**

Ешкім кедергі жасамау керек! Жұмыста қызметкерлердің немесе үйде балалардың және достардың кедергі келтірмеуін алдын алыңыз.

### **Уақыт**

Күннің немесе апта күнінің уақытысы әңгімелесу барысында белсенділікке, ойының шашыраңқылығына әсерін тигізеді. Тәжірибе көрсеткендей: екеуіңізде қолдарыңыз бос және қатты шаршаған кездегі уақытты таңдаңыз.

### **Тағы кім қатысады?**

Ешкім.

## **3 ҚАДАМ. МӘСЕЛЕНІ ТАЛҚЫЛАҢЫЗ**

Әңгіме жүргізетін кездесу төрт қадамдық Әдістің негізгі құралды бөлімі болып саналады. Әңгіменің шарттары мен құрылымы шегінде екі шартты орындау барысында кикілжіндегі түйінделген энергияны босатыңыздар. Бұл «мен саған-қарсымын» деген қатынасты «біз-проблемаға-қарсымыз» деген қатынасқа ауыстырады.

## **Құрылымы**

Кездесу төрт бөлімнен тұрады: Кіріспе бөлім, Әңгімеге шақыру, Диалог және Шешім. Бұл схеманы әрбір сатыда не істеу керектігі туралы мысалдармен толықтырайық.

### **Кіріспе бөлімі**

#### **ШЫНАЙЫ ПІКІР БІЛДІРІҢІЗ:**

*«Осы сұрақты талқылау үшін менімен кездесуге дайындығыңызды бағалаймын».*

#### **ОПТИМИСТІК КӨЗҚАРАС КӨРСЕТІҢІЗ**

*«Екеумізге де табыста болатын ортақ шешім табамыз деп үміттенемін»*

#### **ЕСКЕРТУ (Кардиналды ережелер):**

*«Бізге қаншалықты қиын болса да, әңгімені үзбеу, қажет қылмау өте маңызды. Егер де қажет болса 4:00 –ге дейін қалуға сенімдіміз?»*

*«Бұл кездесу барысында бір-бірімізді басып тастайтын әртүрлі күштік ойындар қолданбауға келісейік. Оның орнына бірге ортақ шешімді іздейік. Келісесіз бе?»*

#### **ПРОБЛЕМАНЫ АНЫҚТАП АЛЫҢЫЗ:**

Менің түсінгенім бойынша проблема менің Атлантикалық проектке қатысуыма байланысты екеумізде әртүрлі көзқарас қалыптасқандықтан туындаған сияқты.

#### **ӘҢГІМЕЛЕСУГЕ ШАҚЫРУ:**

*«Сіз ситуацияны қалай көретіндігіңізді айтып беруіңізді өтінемін».*

#### **Диалог**

Кездеудің ең көп бөлігі қамтитын Диалог барысында негізінде сіз екі шартты орындайсыз:

- Сіз де, Басқа да әрқашанда бір-біріңізбен белсенді әңгімелесіп отыруыңыз қажет (Негізгі үрдіс).

Басқа адам орындайтын келісімділік ым-ишараларын ұстаныңыз, егерде шынайы болса мүмкіндігіңізше өзіңіз де ұсыныңыз. (Келісімділік ым-ишаралар «кикілжіңде оппонетімізге байланысты бізді әлсіздендіретін ерікті, әдетте вербалды әрекеттер» ретінде анықталады).

Бұл шарттарды қалай орындалатынын толық қарастырайық.

#### **Негізгі үрдіс**

«Негізгі үрдіс» - кикілжіңді шешуге және тұлға аралық қарама-қайшылықтарды нәтижелі жеңу үшін қажетті қарым-қатынас формасы болып табылады.

Сіз 4-қадамдық Әдістің қолданудың инициаторы болғандықтан және оның маңыздылығын түсінгендіктен, ал Басқада мұндай түсінік болмау мүмкіндігінен, барлық үрдісті ұстап тұру сізге байланысты. Негізгі үрдіс барысында жіберілетін кейбір қателіктер:

- сіздердің ортақ қарым-қатынастарыңызға қатысты емес заттар туралы әңгімелейсіз (ауа райы, техникалық ақпарат, күнделікті жаңалықтар, басқа пайдасыз ақпараттар);

- сіздің мәселенің кілті солардың қасында сияқты қылып, басқа адамдар туралы сөз етесіз (қызметкерлер, отбасы мүшелері туралы);
- әзіл-ойындар айтамыз;
- үндемей қаламыз;

Егер де Басқа адам осылай әрекет етіп артқа қайтса, Негізгі үрдісті келесі ескертумен орнатыңыз. Критикаға қарағанда әңгіменің бағытына қатысты ескертулердің көбірек көмектеседі.

Мысалы:

*«Проблемамызға қайта оралайықшы. Сіз... туралы не ойлайсыз?»*

*«Ия, бұл шешімсіз болып көрінгенмен мүмкін ортақ шешім таба аламыз?»*

*«Сіз біраз уақыт үндемей тұрдыңыз, сіз не ойланып тұрғаныңызды білгім келеді».*

Екінші адамға өзінің көзқарасын, сезімін, пікірін айтуға мүмкіндік беріңіз. Өзіңіздің мақсатыңыз ретінде Басқаның даулы сұрақтарға деген көзқарасын білдіруге көмектесіңіз. Оны шыдамдылықпен және қызығушылықпен тыңдауға тырысыңыз.

Әрине, Диалогтың басында Басқаның айтқанының көбісін сізге тыңдау қиынға түседі. Ол критикалап, сізге жалған және адал емес ескертулер айтып, немесе бұрында сіз ұнатпайтын ескі аргументтерді қайталауы мүмкін. Мұндай әрекетпен сізге шабуыл жасап жатқанын сезініп, оған тура солай жауап қайтарғыңыз келуі мүмкін. Әрине, Басқа адам сізге қатысты не сезінсе де, сіз де оған қатысты реңіш сезінетін адамсыз. Сіз де ол сияқты өзіңіздің позицияңызды білдіргіңіз келеді. Егер де Екінші адамның Негізгі ережелерді сақтайтын өзінің міндеттерін орындамағанын сезінсеңіз, онда өзіңіздің ол туралы ойыңызды ашық айтуыңызға болады.

### **Келісімге келу белгілері**

Уақыт өте (әрине сіз қалағандай тез емес) сіз достық ескертулер және «келісімге келу белгілерін» көре бастайсыз. Басқа адамның «мен-саған-қарсымын» позициясындағы көзқарастары әлсірей бастайды. Бұл сіз үшін оның «біз-проблемаға-қарсымыз» ориентациясын қабылдағыштау болды деген белгі. Ол келісімге келу белгілерін жасап жатса, сіз әлі де ызаланып тұрсаңызда оны дұрыс бағалауға тырысыңыз.

### **Келісімге келудің алғышарты**

Осы екі шартты орындап, яғни Негізгі үрдісті Келісімге келудің белгілерін ұстана отырып, сіз өз еркімен келісімге келудің алғышарттың жасайсыз. Келісімге келудің алғышарты сіз және Екінші адам өздеріңіздің қарсы тұру позициясынан («мен-саған-қарсымын») шешім іздеу («біз-проблемаға-қарсымыз») ауысқанда байқалады.

Көбінесе шектелген болса да анықталған шешімге бір Диалогтың өзінде жетуге болады. Егер де қандай да бір себептермен кездесу Келісімге келудің алғышартымен аяқталмаса, онда БАС ТАРТПАҢЫЗ. Әңгіме үшін басқа уақытты екі-үш күннен соң немесе одан да жақсы бірнеше сағаттан

соң табуға тырысыңыз. Қарым-қатынастарыңыз өзгеріп, жаңадан келісімге жете аласыздар.

### **ДИАЛОГ ЖҮРГІЗУГЕ ПАЙДАЛЫ БОЛАТЫН ДАҒДЫЛАР**

4-қадамдық Әдіс тұлға аралық қатынаста келісімге жету жолында көптеген қиындықтарды, яғни Қате рефлексстерді шешуге көмектеседі. Кардиналды ережелерге негізделген сәйкес жағдайдағы көзбе-көз карапайым әңгіме адамға карама-қайшылықты шешуге және канағаттандырылған қарым-қатынас құруға көмектеседі.

Скептикалық көзқарасты оқырманда сұрақ туындауы: «Ал дағдылар ше? Диалог жүргізу үшін, ерекше дағдылар қажет пе?»

Жасының қаншада? Өзіңіздің өмірлік тәжірибеңіз мол. Басқалармен қалай тіршілік ету, қалай қарым-қатынасу туралы көп білесіз. Әрине, жағымды дағдылармен қатар қарым-қатынастың эффективті емес тәжірибе жинадыңыз. Бірақ сонда да достық ұстай алатын, жұмыс істей алатын топтармен қарым-қатынаса алатын және отбасылық өмірдің қиын жақтарын және жеңе алатын ересек адамдардың көбісі 4-қадамдық Әдісті табысты қолдана алады. Бұл Әдісті қолдану барысында үш дағдысы ерекше пайдалы: тыңдау, әңгіме жүргізу және табандылық көрсету.

#### **Тыңдау**

Тыңдау Екінші адамның айтқанына біздің ашықтығымызды көрсетеді. Мұндай қабылдағышты Диалогта қалай көрсетуге болады. Міне бірнеше спецификалық көрсеткіштер:

- көзбен контактіні үзбеу,
- сөзін бөлмеу,
- кеңес бермеу,
- естігеніңізді нәтижелемеу.

Келісімге келмейтін дұшпандар тыңдамайды. Егер де сіз тыңдаудың осы ережелерін қолдансаңыз, онда Екінші адам сізді келісімге келмейтін дұшпан ретінде санамай, оның қажеттіліктерімен қызығушылықтарын түсінуге дайын екендігіңізді сезінеді.

#### **Әңгіме жүргізу**

Әңгіме жүргізу барысында біздің қызығушылықтарымыз басқалардың қызығушылықтарымен қақтығысады.

Диалогтың ең жақсы моделі болып анықталған қағидаларға негізделген әңгімелеу болып табылады. Ол қарым-қатынасудың төрт негізгі ережелерінен тұрады. Диалогта бұл принциптерді толығырақ қолдана алған сайын, 4-қадамдық Әдіс табысты болады.

#### **1) АДАМДЫ ПРОБЛЕМАСЫНАН бөліңіз.**

Басқаның мінез-құлқындағы кейбір қасиеттері сізге жағымсыз болуы мүмкін. Оның бағалаулары сіздің ренжітуі мүмкін. Мінез-құлқтың мұндай қасиеттерін сіз қаншалықты өзгерткіңіз келсе де, өзгерте алмайсыз. Сіздің оны қайта тәрбиелеудегі тырысқандығыңызға карамастан, ол қандай болған еді, солай қалады. Сонымен қатар жеке қасиеттерді критикалау қорғануға алып келетін кикілжің шақыруы мүмкін. Сонымен, ситуацияны

қалай өзгертуге болады? Кикілжіңді адамды өзгертпей-ақ шешуге болады. Яғни, өзіңіздің және қарсыласыңыздың жеке қасиеттерін талқылауға тырысыңыздар. Оның орнына мәселе зейін бөліңіз, яғни келісімге келетін сұрақтарды қарастырыңыз.

2) ПОЗИЦИЯЛАРҒА емес, ҚЫЗЫҒУШЫЛЫҚТАРҒА көңіл бөліңіз.

Кикілжіңдер пайда болу себебі негізінде дауласушылар бір немесе бірнеше сұрақтар бойынша қарсылас позицияларды ұстануға байланысты.

Позицияларды талқылау барысында ең табысты шешімдердің бірі компромисс болып табылады. Ал бұл келісімнің маңыздылығы дауласушылардың біреуі де өзінің қалауын ала алмайтындығында. Позиция деңгейінде келісімге келу біреуі ұтып, екіншісі де ұтылатын күш сынасумен тең.

Бірақ дауға қатысушының ыңғайы, өзі есеп бере алатын анық ішкі қызығушылықтарына негізделеді. Егер де позицияға байланысты дауласудың орнына, оның негізінде жатқан қызығушылықтарды (өзіңіздің және Басқаның) ескерсек, онда нәтижелі ортақ шешім іздеп табуға болады.

3) Екеуіңізді де қанағаттандыратын НҰСҚАЛАРДЫ анықтаңыз.

Қызығушылықтар деңгейінде келісімге келудің тырысулары даудың өткірлігін азайтады, ал ол өзінде ортақ нәтижелі шешім табуға көмектеседі. Мұндай бірлесіп әрекет етудің жағымды бағытында екеуіңізге де табысты болатын альтернативті шешімдер іздеу жемісті болады. Проблеманы шешуге бағытталған Диалог әңгімеге айналып, мұндағы ориентация «мен-саған-қарсымын» емес, «біз-проблемаға-қарсымыз» болып табылады. Дауласушылардың екеуі де мүмкін шешім іздеу барысында нәтижелі болуына күмәнданбай әртүрлі идеялар айта отырып, миға шабуыл жасаса болады. Миға шабуыл нәтижесінде көптеген альтернативті шешімдер алуға болады, яғни әрбір нұсқа әрқайсысының шынайы қызығушылықтарын ашатынын анықтайды.

### **Табандылық**

Әлеуметтік дағдының ең жақсысы табандылық болып табылады. Біз көбінесе дұрыс түсінбейтін терминді анықтап алайық. Мұны үш түрлі формаларымен салыстырып қарастырығанда түсіну жеңілірек болады:

### **Агрессиялық**

Басқа адамның құқықтарын бұзғанда көрінетін мінез-құлық әрекетім.

### **Бағынушылық**

Басқа адамға өзімнің құқығымды бұзуға мүмкіндік беретін мінез-құлық әрекетім.

### **Табандылық**

Басқа адамның құқығын бұзбай, өзімнің құқықтарымды дәлелдейтін мінез-құлық әрекетім.

Яғни табандылық қарама-қайшылықты шешу үшін қажетті қасиет. Агрессиялық және бағынушылық сапа қарама-қайшылықтарды шешуге көмектеспейді. Агрессиялық қасиетте басқалар өзін қорғауға, яғни өздерін агрессиялы түрде ұстауға тән (бұл өзімізді қорғау қасиеттілігін сезінгенде

көрсететін мінез-құлықтың қарапайым түрі). Бағынушылық қарсыластықтан кетіп қалу үшін уақытша стратегия ретінде пайдалы болуы мүмкін, бірақ бұл қасиет ренжітіп, кейін кикілжіңге дейін апаруы мүмкін.

#### **Жазықтық түзу болмаса да, сонда да жол**

Міне, Диалог уақытында сіз тыңдап, өзіңіздің қызығушылығыңызды дәлелдеп және өзіңізге танымалы принциптерге негізіне сүйене әңгіме жүргізсеңіз, онда сіз Келісімге келудің алғышартына қол жеткізе аласыз. Бірақ мұның бәрін жақсы жүзеге асыра алсаңызда, жол сізге бұдырлы болып көрінуі мүмкін. Тұлға аралық қатынастар әлемінде ешқашанда түзу де жұмсақ жол болмаған. Барлығымыз шұңқырлар мен бұдырларға дайын болуымыз қажет. Өмір мектебінде алынған дағдыларыңызды жақсы қолдануға тырысыңыз. Жол қаншалықты қиын болғанымен, ол сіздің қалағаныңызға апарды.

#### **4 ҚАДАМ. КЕЛІСІМ ШАРТ ҚҰРЫҢЫЗ**

Адамдардың көбісі үшін 4-қадамдық Әдістің ең таңқаларлық бөлігі болып Келісімге келудің алғышарты, яғни «мен-саған-қарсымын» позициясының «біз-проблема-қарсымыз» позициясына өзгеруі болып табылады. Қорғау, сенімсіздік және кек алу сезімдерінің барлығы жоғалып, сіз де және Екінші адам да өздеріңіздің күштеріңізді біріктіріп, шешімнің ең жақсы жолын табу үшін эмоционалды дайын боласыздар.

Келісімге келудің алғышарты «терезе» арқылы екі қатысушыға бір нәрсеге келісуге мүмкіндік береді. Бір-біріңіздің ашықтарыңызды қолданып, келісімге келу үшін мазалайтын сұрақтарды қарастыру мүмкіндіктеріңіз бар. Келісім шарт – бұл қарапайым ерік емес, ол сіздердің болашақтағы қарым-қатынастарыңызды сипаттайды.

Көбінесе Келісім: «Егер де мынаны істесеңіз онда мен мынаны істеймін» деген сияқты формада болуы мүмкін. Басқа жағдайларда әрбір қатысушының қажеттіліктерін қанағаттандыратын ортақ шешім табылуы мүмкін.

Қатысушылар бір-біріне жол беретін адал компромисске барса да, немесе қызығушылықтарының ұқсастықтарын тапсада, кезкелген жағдайда Келісім балансталған немесе **теңестірілген** болуы керек. Яғни, келісім әрбір қатысушы үшін жеке бойына табысты болу қажеттігін білдіреді. Табыс немесе пайда міндетті түрде бірдей болу қажет емес, бірақ Келісім шарт әрқайсысының болашақта келісімінің өз бөлігін орындауға стимулдап тұруы қажет. Ал теңестірілмеген келісім ұзақ сақталынбайды.

Әдетте келісімнің шарттары қарапайым «ия-жоқ» дегенге қарағанда, еске сақтау қиын одан да күрделі құрылымнан тұруы мүмкін. Егер де бірігіп Келісімнің шарттарын жазып алсаңыздар, онда болашақта есте қалып ұмытылмайды. Әрқайсысында құжаттың көшірмесі болу керек. Кейде кейінірек, біз не шешкенбіз деген сұрақ туындауы мүмкін. **Жазбаша құжат** – осындай сұрақтарға жауап іздеуге көмектесетін объективті куәлік болып табылады.

### **Жеке жауапкершілік**

Егер әрбір қатысушы өз жауапкершілігін сақтамаса, ешқандай Келісім шарт жүзеге аспайды. Келісім әрбір қатысушының белгілінген міндеттерін орындау туралы анық сипаттауы қажет. Егер де Келісім шарт әрбір қатысушының қызығушылықтарын қанағаттандыратын болса, онда екі қатысушы да өздерінің қызметтерінің жауапкершілікпен орындауына стимул алады.

### **Келісім шарттың әрекет ету мерзімі**

Келісімнің әрекет ету мерзімі туралы алғашынан келісіп алған дұрыс. Сіз оны бір апта немесе бір ай көлемінде орындауды қалауыңыз мүмкін. Мерзімі аяқталған соң сіз оның кейбір жақтарын қайта қарастырсаңыз болады. Себебі, Келісім шарттың кейбір шарттары біраз уақыт өткен соң сізге адал емес немесе қиын болып көрінуі мүмкін.

### **Келісім шарт әрқашанда қажет пе?**

Диалогтың құндылығы қарым-қатынасқа тура жол ашуымен анықталады. Қарым-қатынасу барысында қарым-қатынасты жақсартуға болады. Сондықтан да, Келісімнің бөлек жақтары қажет болмауы да мүмкін. Егер де белгілі бір сұрақты емес, сенім мен махаббатты қайта құру үшін қарапайым «проблеманы талқылау» қажет болса, 4-қадамды орындамауға да болады. Бірақ сол кезде ортақ әрекеттер туралы шешім қабылдап, орындау қажет.

### **Негізгі қағида**

Келісімшартты құру қажеттілік сұрағы келесіге келіп тіреледі:

- Егер де даулы сұраққа қатысты мінез-құлықтың ережелері немесе шешімі дауласушылардың екеуінің де қатысқанын немесе келісімін керек етсе, онда Келісім шартты құру қажет.

- Ал егер мұндай болмаса, Келісімшартты құру міндетті емес. Бірақ сонда да бұл қатысушыларға аяқталғандықтың жағымды сезімін сенуге мүмкіндік береді.

Міне, жұмыстағы және үйдегі қарама-қайшылықтарды шешуге арналған 4-қадамдық Әдісті сипаттауды аяқтадық. Енді қысқаша бұл Әдістің кейбір шектеулілігін қарастырайық.

### **ӘДІСТІҢ ШЕКТЕУЛІГІ**

Кикілжінді шешу үшін, проблеманы шешу міндетті емес

Көп адамдардың пікірінше үйлесімділікке жол ашу және тағы да басқа жағымсыз сенімдер гүлденіп жатқан джунгли арқылы жатқан сияқты. 4-қадамдық Әдіс мұндай сезімдерді көрсетуге тыйым салмайды, оларды талқылауға көмектеседі.

### **Психологиядан сабақ**

Көптеген психотерапевттердің шарттарының бірі болып пациенттерінің бойындағы ашуды танытып, сәйкес ситуацияларда зорлық-зомбылықсыз, сау жолдармен шығарып үйренуге көмектеседі. Басып тасталынған ашу тұлға аралық қарым-қатынастарды құрттатын невроздардың, депрессиялардың негізгі себебі болып табылады.

4-қадамдық Әдістің «Проблеманы талқылаңыз» қадамы ашуды продуктивті шығаруға қауіпсіз мүмкіндігін береді. Бұл өте қажет. Біз бұны айналып жүре бермей, бұдан өтуіміз қажет. Тұлға аралық қатынастарда үйлесімділікке жету үшін зорлық-зомбылық көрсетіп және әңгімелесуден кетіп қалғанша сұрақты талқылау қажет.

### **Идеалды шешімдер болмайды**

Өкінішке орай, 4-қадамдық Әдісті бір ғана рет қолдану қарым-қатынасты «бекіте» алмайды. Бір ғана Диалог нәтижесінде эмоционалды климаттың өзгерісі ұзақ болмайды. Пайда болған сұрақты соңына дейін шешуді қалағанымыздықтан бұл аяқ тартудың себебі болуы мүмкін. Бірақ, өкінішке орай, адамзаттық қарым-қатынаста идеалды шешімдер болмайды. Сондықтан да екі адамның арасында ұзақ мерзімді ортақ тәуелді қарым-қатынас туралы айтқанда, кикілжінді «шешім» емес, дәлірек айтқанда карама-қарсылықтарды «жеңе білу» деген дұрыс болады.

### **Дискомфорт**

Диалог барысында өзін қысылмай, тәртіпті санайтын адамдар бар шығар. Бірақ көбісі эмоциялар былай бақылай алмайды: біз кикілжінді жағымсыз деп санаймыз. 4-қадамдық Әдіс сұрақты талқылау барысында кернелген атмосфералық ортақ жала жабуды ұстап тұруымызды қажет етеді. Әдіс өздігімен өте қарапайым, эмоционалды жағынан күрделі болып көрінеді. Оны қолдану барысында өзімізді біраз уақыт ыңғайсыз сезінетінімізге дайын болуымыз қажет. Екінші адам мен қарым-қатынасымызды жақсарту деген мақсатпен алдымен дискомфортқа баруға шешім қабылдауымыз керек.

Уақыт өте 4-қадамдық Әдіс жүзеге асып жатқанын сезінгенде, дискорт сезімі азаюы мүмкін. Ыңғайсыздыққа шыдау үшін мұндай бейбітшілдік әрекетті қолдану батылдылықты қажет етеді.

### **Әдіс нені бере алады және нені бере алмайды?**

Біз «жақсы қарым-қатынаста» кикілжін болмайды деп есептейміз. Біз кикілжінді әлеуметтік ауру секілді қарастырып, оны емдеудің тәсілі бар деп ойлаймыз. Соған қарағанда, бізге осындай дәлелденбеген мүмкіндік пікір ұнайды, және біз үшін маңызды қарым-қатынастарды кикілжін уландырғанда әбіржейміз. Біз «бу» судың бөлшегі болып табылатындай, кикілжінді қарым-қатынастың бір бөлігі ретіндегі фактіні түсінуге қабілетті емес сияқтымыз. Кейде кикілжінді басқалармен ортақ тәуелді қарым-қатынасқа түскенде ауырлық деп түсіндіруіміз мүмкін. Бірақ қарым-қатынасқа түсу барысында мұндай дәлелденбеген пікірге қайта ие боламыз. Есте сақтаңыз: **4-қадамдық Әдіс кикілжінді емдей алмайды.** Сондықтан да мұнда «неге кикілжін болады?» деген сұраққа жауап ала алмайтындықтан, бұл трюизмді жағымсыз шындық деп қабылдайық. Одан да «карама-қайшылықты жеңу үшін 4-қадамдық Әдісті қолдану барысында мен неге қол жеткізе аламын?» деген сұрақтарды қарастырайық.

## **ӘДІС ҚАШАН ІСКЕ АСАДЫ, ҚАШАН ІСКЕ АСПАЙДЫ**

Бұл әдісте жақсы жаман жақтар бар. Жаман жақтары: 4-қадамдық Әдіс барлық жағдайларда нәтижелі болмайды. Жақсы жақтары: бұл бөлімді оқыған соң, сіз Әдістің қашан іске асатынын, қашан іске аспайтынын білетін боламыз.

Егер де қарым-қатынастағы қарама-қайшылықтар Қақтығысқа алып келетін болса, онда оларды бұл Әдіспен табысты жеңуге болады. Бірақ кикілжіңдер барысында ол табыс әкелмейді. Бұл бөлімде 4-қадамдық Әдістің іске асуының сегіз шарт сипатталған.

### **Жеке тұлғалық фактор**

Кикілжіңге түскенде, бізге әдетте Басқаның тұлғасының ерекшеліктері үшін оны шешу мүмкін емес сияқты, яғни Жаман адам иллюзиясы бізде мұндай пікірді туындатады. Шынында-ақ белгілі бір жеке тұлғалық факторлар Әдістің эффективтілігін төмендетуі мүмкін. Сондықтан да факторлардың бірнешесі сегіз шартты сипаттау барысында көрсетіледі. 4-қадамдық Әдісті келесі шарттарды орындағанда ғана қолдануға болады:

**1 шарт. Кикілжің екі адамның арасында болғанда.**

**2 шарт. Кикілжіңдесуші екі адам тұрақты қарым-қатынаста болғанда.**

Қатысушылардың жақын болашақта жойылмайтындай ортақ қарым-қатынаста болуы қажет. Такси жүргізушінің дөрекілігі немесе телефондағы анықтамашы әйелдің сабырсыздығы сізді тітіркендіруі мүмкін, бірақ олармен сіздің қарым-қатынасыңыз ұзақ мерзімді емес. Ол да, сіз де бір-біріңіздің қажеттіліктеріңіздің қанағаттандыруы дегенде бір-біріңізге тәуелді емессіздер.

4-қадамдық Әдіс бір немесе бірнеше сұрақтарға бола әңгімелесу үшін қарым-қатынас құрғанда қажет етілмейді, мысалы, тауардың бағасы туралы дау.

**3 шарт. Екі жақ та диалогқа қатысады.**

Шапалақ ұру үшін, екі қол қажет. Тұлға аралық кикілжің – екі жақ немесе екі адам қатынасатын үрдіс. Бір адам өзінің жеке проблемасын шешуі мүмкін; бірақ тұлға аралық проблеманы шешу үшін екі адам қажет. Проблеманы екі жақтың да қатысуынсыз шеше алмаймыз – шапалақ дыбыс шығармайды. Әдіс жүзеге асу үшін екінші адамды әңгімеге қатысуға шақыру керек.

**Жеке тұлғалық фактор: Шизоидтық компромисс**

Көптеген адамдарды балалық шақтың тәжірибесі басқалармен қарым-қатынас қауіпті деп үйреткен. Басқалармен қарым-қатынас балаларды екі жолмен жарақаттандыруы мүмкін: зорлық-зомбылық (эмоциялары басылып, баланы ұруға дейін барады) және қараусыз қалғандықтан (басқалармен эмоцияларды контакт және махаббат жоқ, қажеттіліктері қанағаттанбай қалады). Ересектер бала кезінде осылай немесе басқаша

киналса, санасыздық деңгейде жаңа ауыртпашылықтан қорғану үшін басқалармен эмоционалды қашықтықты сақтайды.

Әрине, тұлға аралық контактін қажет етсек те, белгілі бір қашықтықты ұстаймыз, қорғанамыз. Есейе келе, екіншімен бір уақытта қашықтықты сақтанып, эмоционалды контакт ұстанатын ыңғайлы компромиссті табамыз. Психотерапияда ыңғайлылықтың бұл деңгейін «шизоидтық компромисс» деп аталады.

Шизоидтық компромисс жақын және отбасылық қарым-қатынасқа әсер етеді. Мазасыздануды қадағалайтын бұл механизм отбасыдағы немесе жұмыстағы кикілжіңдегі мінез-құлық әрекеттерімізді басқарады. Яғни, шизоидтық компромисстің эмоционалды қашықтығы үлкен болған сайын, Диалог барысында Негізгі үрдіс шегінде қалу қабілеттілігі азаяды. Сондықтан да 4-қадамдық Әдістің нәтижелілігі төмендейді.

**4 шарт. Әрбір адам физикалық агрессияны қолданудан ұстана алады**

Диалог қатысушыларды физикалық емес, сөздік қарым-қатынасқа шақырады. Физикалық агрессия қажет болмаса да, сөздік агрессия кейде көмектесуі де мүмкін. Әрбір адам дискуссияға қатысу барысында Басқаның ашуы физикалық агрессияға ұштаспайтынына сенімді болу керек.

**Жеке тұлғалық фактор: ұстамсыздық**

Жеке тұлғалық сапалардың көбісі әрқайсысында белгілі деңгейде жинақталған. «Ұстамсыздық» - осы сапалардың бірі. Бұл қасиет импульстің әсерімен белгілі бір әрекеттерден ұстанудың қиындығын бейнелейді. Егер де екінші адам бұрында импульсивті түрде күш қолданса, онда Диалогта агрессиясыз стресс жағдайына шыдамауы мүмкін, сондықтан да бұл Әдісті мұндай адаммен қолданудың қажеті жоқ.

**5 шарт. Күшпен зиян келтіру мінездің сапасы емес**

Күш – адамдардың емес, қарым-қатынастардың мінездемесі. Бұл бір адамның Басқа адамның мінез-құлқына әсер ету қабілеттілігі.

Басқамен қарым-қатынастағы күш екі жақты болғанымен, күш теңдей болмауы мүмкін. Әлсіздеу жақ (Диалогқа қажеттілігі көбірек) Диалогта әлсіздеу болады. Күштердің теңсіздіктері үлкен болғанда, Басқаның №2 Кардиналды ережеге (күш қолданбау) бағынуға уәдесін беру қажет.

**6 шарт. Әңгімеге қатысушылардың біреуі де дәрілік препараттармен немесе нашақорлықпен қолданбаған**

Алкоголизм немесе нашақорлықтың басқа түрлері 4-қадамдық Әдістің нәтижелілігін жоққа алып келеді. Әрине Диалогты адам наркотиктің әсерінде тұрғанда бастауға болмайды. Бірақ мұндайға тәуелділік синдромының өзі Әдістің нәтижелігін төмендетеді, себебі мұндай әсер үйлесімділікке алып келетін психикалық күштерді тек тежейді.

**7 шарт. Әңгімеге қатысушы жақта да эмоционалды бұзылыс жоқ**

Эмоционалды бұзылыстар – 4-қадамдық Әдістің нәтижелігіне әсер ететін өзара аз байланысқан жеке тұлғалық факторлардың жиынтығы.

Өткір параноильді жағдайда (психикалық немесе невротикалық) немесе социопатия жағдайында (мінездің бұзылуы) адамдар өздерінің қарым-қатынастар жүйесін бұрмалап қабылдайды. Мұндай жағдайда Әдістің эффективті болу мүмкіндігі шамалы.

### **8 шарт. Екеуі де бір тілде сөйлейді**

Жұмыста немесе үйде тұрақты қарым-қатынаста болып екі адам екеуіне де ортақ болатын бір тілде сөйлейді. 4-қадамдық әдіс қолдану барысында екеуі екі түрлі тілде сөйлеп тұрса, нәтижелілігі шамалы болады, себебі мұндай қасиет кикілжінді өршітіп жібереді.

Бұл бөлімді оқып: «Менің кикілжіндерімнің барлығы-социопаттармен, параноиктермен және наркомандармен» деп ойлаймыз. Егер де мұндай пікір 4-қадамдық Әдісті қолданудан ұстап тұрса, онда Жаман адам иллюзиясын есіңізге түсіруге кеңес береміз.

### **Әдісті қолданыңыз немесе ол туралы ұмытыңыз**

Міне, жұмыста және үйде қарама-қайшылықтарды жеңуге арналған 4-қадамдық Әдісті қысқаша сипаттап, шектеулілігін анықтауды аяқтадық. Бұл Әдісті қолданып көріңіз. Мүмкіндігіңізше барын істеуге тырысыңыз. Жақсы түсіндім деп ойламасаңызда, қолданудан қорықпаңыз. Бұл нәтижелі Әдіс оған қолдану барысындағы қателіктер әсер етпейді. Ең маңызды Негізгі Үрдіс туралы ұмытпаңыз:

Келісімге келудің алғышартына жету үшін қарама-қайшылық шақырған сұрақтар туралы көзбе-көз және қажетті болғанша ұзақ, үзбей әңгімелесу.

Диалог барысында сезім бойынша емес, алдын ала белгіленбеген жоспар бойынша әрекет етіңіз. Мұндай шешім тәжірибеге қарағанда, батылдылықты қажет етеді.

Әдісті қолданып тәжірибе жинаңыз. Бір немесе бірнеше сәттіліктен соң 4-қадамдық Әдісті бұл жұмыста сипатталғандай емес, өзіңіздің біліміңізбен тәжірибелеріңізден негізінде қолдана аламыз.

## Қолданылған әдебиеттер тізімі

1. Растянный А.В., Степанов С.Ю., Ушаков Д.В. Рефлексивное развитие компетентности в совместном творчестве. М, 2002.- 263с.
2. Дорохова А.В. Учебный курс для подростков как средство формирования конфликтной компетентности. // Ж. Практического психолога, № 2, 1999. – С. 56-63.
3. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности. Вест. Моск. Ун-та, сер. 14. Психология 1997. №4. – С.16-21.
4. Гальперин П.Я. Введение в психологию. М; 1999- С.87.
5. Гальперин П.Я. Введение в психологию. М; 1999 - С. 69.
6. Гальперин П.Я. Введение в психологию. М; 1999 - С. 91.
7. Хасан Б.И. Конфликтная компетентность – атрибутивный эффект развивающего обучения. // Педагогика развития: проблема современного детства и задачи школы, часть1, 1996.- 141с.
8. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности. Вест. Моск. Ун-та, сер. 14. Психология 1997 -. №4.- С. 18.
9. Хасан Б.И. Психотехника конфликта. Красноярск, 1995. - С. 56.
- 10.Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Разрешение конфликтов и ведение переговоров. М; 2001г.
- 11.Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности. Вест. Моск. Ун-та, сер. 14. Психология 1997-. №4.-С. 19.
- 12.Хасан Б.И. Конфликтная компетентность – атрибутивный эффект развивающего обучения. // Педагогика развития: проблема современного детства и задачи школы, часть1, 1996.- 141с.
- 13.Мерлин В.С. Очерки интегрального исследования индивидуальности . М; 1986. – 211с.
- 14.Поливанова К.Н. Психологический анализ кризисов возрастного развития. // Вопросы психологии, №1, 1994. – С. 19-34.
- 15.Хасан Б.И. Психотехника конфликта. Красноярск, 1995.- С. 63.
- 16.Хасан Б.И., Дорохова А.В. Учебно–предметные и психотехнические условия обеспечения половозрастной идентификации во втором школьном возрасте. // Ж. Практического психолога, №4, 1999.
- 17.Тест руки (Hand Test) / Елисеев О.П. Практикум по психологии личности – СПб., 2003. С.310-327
- 18.Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. – М., 1995
- 19.Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб.: Речь,2002
- 20.Гришина Н.В. Психология конфликта.- СПб.: Питер, 2001
- 21.Кривцова С.В., Махаматулина Е.А., Тренинг: навыки конструктивного взаимодействия с подростками. М.: Генезис,1999
- 22.Пезешкиан Н. Психотерапия повседневной жизни: тренинг разрешения конфликтов. СПб.: Речь, 2002
- 23.Хьелл Л., Зиглер Д. Теория личности, 2007. – 320 с.

24. Сулимова Т.С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. М.: Институт практической психологии, 1996
25. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. – Красноярск, 1996.
26. Бернс Р. Развитие Я-концепции и воспитание. – М.: Прогресс, 2004. – 485
27. Божович Л.И. Проблемы формирования личности. Под ред. Д.И. Фельдштейна. М.-Воронеж, 2005. – 455 с.
28. Большая энциклопедия психологических тестов. – М.: Изд-во «Эксмо», 2008. – 416 с.
29. Возрастная психология: детство, отрочество, юность: Хрестоматия / Сост. и ред. В.С. Мухина, А.А. Хвостов. М.: Просвещение, 2004. – 375 с. Волков Б.С. Психология подростка. - СПб.: ПоР, 2006. – 160 с.
30. Выготский Л.С. Педагогическая психология / Под ред. В.В. Давыдова - М: Педагогика, 2006. – 388 с.
31. Возрастная психология: детство, отрочество, юность: Хрестоматия / Сост. и ред. В.С. Мухина, А.А. Хвостов. М.: Просвещение, 2004. – 375 с. Волков Б.С. Психология подростка. - СПб.: ПоР, 2006. – 160 с.
32. Выготский Л.С. Педагогическая психология / Под ред. В.В. Давыдова - М: Педагогика, 2006. – 388 с.
33. Кулагина И.Ю., Колюцкий В.Н. Возрастная психология: Полный жизненный цикл развития человека. Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. — М.: ТЦ Сфера, при участии «Юрайт», 2002. — 464 с.
34. Сапогова Е.Е. Психология развития человека. – М.: Аспект-Пресс, 2006. – 460 с.
35. Семенюк Л.М. Психологические особенности агрессивного поведения подростков и условия его коррекции / Под ред. Д.И. Фельдштейн. –М.: НПО МОДЭК, 2006. – 318 с.