

ӘОЖ 37.015.32; МҒТАР 14.43.43  
<https://doi.org/10.47526/habarshy.vi1.483>

С.А. ҚАЛҚАБАЕВА<sup>1</sup>, З.А. ТАЛХАНБАЕВА<sup>2</sup>, А.М. ҚАЛҚАБАЕВ<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup>медицина ғылымдарының докторы, профессор

М. Әуезов атындағы Оңтүстік Қазақстан университеті  
(Қазақстан, Шымкент қ.), e-mail: kalkabayeva@list.ru

<sup>2</sup>биология ғылымдарының кандидаты, доцент

Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті  
(Қазақстан, Түркістан қ.), e-mail: zeinet.talkhanbayeva@ayu.edu.kz

<sup>3</sup>«Мирас» университетінің оқытушысы

(Қазақстан, Шымкент қ.), e-mail: akalkabayev@gmail.com

## СТУДЕНТТІК ОРТАДАҒЫ ҚАҚТЫҒЫС ЖАҒДАЙЛАРДЫ ШЕШУ СТРАТЕГИЯСЫ

Мақалада студенттер мен жеке тұлғалардың даулы мәселелерін шешудің маңыздылығы айтылған, бұл мәселелерді дер кезінде шешу ұжымда қалыпты психологиялық ортаны құрудың басты шарты болып табылатындығы зерттеу нәтижелерінде айқындалған. Студенттік ортадағы қақтығыс жағдайлардан соң ұжымда жағымсыз эмоционалды фон пайда болады, тұлғаның эмоциялық көңіл-күйінің тұрақсыздануы орын алады. Студент дел-сал күйде болып, оқшауланып, әрі ешкіммен сөйлескісі келмейді. Ең қауіптісі, мұндай эмоционалды күйдің оқуға деген қызығушылықты жоя алатындығы анықталды.

Мақалада студенттердің арасында үйлесімді қарым-қатынас жасау және ішінара кездесетін өзара қақтығыстардың алдын алу, үйлесімді қарым-қатынас жасау қабілеті бағаланып, оны шешу жолындағы студенттер әрекетінің стратегиясы құрастырылды. Қақтығыстық жағдайлардағы студенттердің алғашқы әрекетін салыстырмалы талдау нәтижелері берілген. Нәтижелер талдауы салыстырмалы топтардың көпшілігі келіссөзге келу мен әріптестік тәсілдерін қақтығыс жағдайынан шығудың ең тиімді әдісі ретінде көрсетті.

**Кілт сөздер:** эмоция, тұрақсыздық, конфликт, стратегия, әдіс, қақтығыс жағдайлар, Томас тесті, орта.

**S.A. Kalkabayeva<sup>1</sup>, Z.A. Talhanbayeva<sup>2</sup>, A.M. Kalkabayev<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Doctor of Medical Sciences, Professor, M. Auezov South-Kazakhstan University  
(Kazakhstan, Shymkent), e-mail: kalkabayeva@list.ru

<sup>2</sup>Candidate of Biological Sciences, Associate Professor  
Khoja Akhmet Yassawi International Kazakh-Turkish University  
(Kazakhstan, Turkistan), e-mail: zeinet.talkhanbayeva@ayu.edu.kz

<sup>3</sup>Lecturer of University «Miras» (Kazakhstan, Shymkent)  
e-mail: akalkabayev@gmail.com

## Strategy for Resolving Conflict Situations in the Student Environment

### \*Бізге дұрыс сілтеме жасаңыз:

Қалқабәева С.А., Талханбаева З.А., Қалқабәев А.М. Студенттік ортадағы қақтығыс жағдайларды шешу стратегиясы // Ясауи университетінің хабаршысы. – 2021. – №1 (119). – Б. 140–151. <https://doi.org/10.47526/habarshy.vi1.483>

### \*Cite us correctly:

Qalqabaeva S.A., Talhanbaeva Z.A., Qalqabaev A.M. Stýdenttik ortadaғы qaqtygys jaғdaılardy sheshý strategıasy [Strategy for Resolving Conflict Situations in the Student Environment] // Iasayı ýnıversıtetınıń habarshysy. – 2021. – №1 (119). – B. 140–151. <https://doi.org/10.47526/habarshy.vi1.483>

In the article emphasizes the importance of resolving controversial issues that students and individuals persons, as a result of research it is proved that the timely resolution of these problems is a key condition for creating a normal psychological environment in the team. After conflict situations in the student environment, a negative emotional background develops in the team, destabilization of the person's emotional mood. The student stay in depression, becomes blocked, does not want to talk to anyone. The most dangerous thing is revealed, that is such an emotional mood can eliminate the interest in learning.

The article evaluates the ability of students to communicate harmoniously and prevent conflicts in their environment, on the basis of which a strategy of students' actions to resolve them is developed. The results of a comparative analysis of the primary actions of students in conflict situations are presented. The study found that most relative groups use negotiations and partnerships as the most effective methods to resolve conflict situations.

**Keywords:** emotion, destabilization, conflict, strategy, method, conflict situation, Tomas's test, environment.

**С.А. Калкабаева<sup>1</sup>, З.А. Талханбаева<sup>2</sup>, А.М. Калкабаев<sup>3</sup>**

*<sup>1</sup>доктор медицинских наук, профессор*

*Южно-Казахстанский университет имени М. Ауэзова  
(Казахстан, г. Шымкент), e-mail: kalkabayeva@list.ru*

*<sup>2</sup>кандидат биологических наук, доцент*

*Международный казахско-турецкий университет имени Ходжи Ахмеда Ясави  
(Казахстан, г. Туркестан), e-mail: zeinet.talkhanbayeva@ayu.edu.kz*

*<sup>3</sup>преподаватель Университета «Мирас» (Казахстан, г. Шымкент)  
e-mail: akalkabayev@gmail.com*

### **Стратегия разрешения конфликтных ситуаций в студенческой среде**

В статье подчеркивается важность решения спорных вопросов, с которыми сталкиваются студенты и отдельные лица. В результате исследований доказано, что своевременное решение этих проблем является ключевым условием для создания нормальной психологической среды в коллективе. Конфликтные ситуации в студенческой среде формируют негативный эмоциональный фон в коллективе, приводят к дестабилизации настроения человека. Студент находится в состоянии депрессии, становится замкнутым, не хочет ни с кем разговаривать. Опасность такого эмоционального состояния состоит также в снижении интереса к учебе.

В статье оценена способность студентов к гармоничному общению и предотвращению конфликтов в своей среде, исходя из чего разработана стратегия действий студентов по их разрешению. Представлены результаты сравнительного анализа первичных действий студентов в конфликтных ситуациях. Исследование показало, что большинство относительных групп используют переговоры и партнерские отношения как наиболее эффективные методы для выхода из конфликтных ситуаций.

**Ключевые слова:** эмоция, дестабилизация, конфликт, стратегия, метод, конфликтная ситуация, тест Томаса, среда.

Күнделікті өмірде адамдардың өзара түсінісіп, бірлесе отырып қызмет атқаруы үшін олар біріне-бірі сенім артып, жұмыла іс атқаруы ұжымдағы жағымды психологиялық ахуал орнатуға тәуелді болып отыратындығы өмір тәжірибесінде дәлелденген жәйт. Қоғамдық қатынастардан тыс емес, олардың ішінде қалыптасатын қатынастар ретінде тұлғааралық қатынастар талдауы сыртқы әлем мен адам байланысының бүкіл күрделі жүйесіндегі қатынас орны туралы мәселеге акцент қоюға мүмкіндік береді [1].

Осы тұрғыдан қалайда бәсекелестердің өзара қарым-қатынасындағы ұнамсыз жәйттер кез келген істің алға басуы үшін аяққа тұсау саларлық кедергі екені мәлім және оны зерттеп, ұжымда қалыпты психологиялық ахуал орнатудың көзін табу зерттеудің маңыздылығы. Кедергілерді жеңудің тәсілдерін таңдау өз кезегінде, және тұлғаның эмоционалды тұрақтылығына, өз көзқарастарын қорғау құралдарының болуына, биліктің және басқа көптеген факторлардың көлеміне тәуелді [2].

Соңғы жылдары қатынас мәселелерін зерттеу әлеуметтік психологиядағы зерттеудің жетекші бағыттарының бірі болды. Оның психологиялық зерттеу өзектілігі соңғы жиырма жылда әлеуметтік психологияда ерекше анықталған әдіснамалық жағдайлардың өзгерісімен түсіндіріледі. Студенттер және адамдардың арасында кездесіп отыратын талас-тартысты мәселелердің мән жайына жете көңіл аударып, оларды дер кезінде шешіп отыру еңбек ұжымындағы қалыпты психологиялық ахуал орнатудың басты шарты болып саналады [3].

Қақтығысты өмірлік тәжірибенің, өзін-өзі тәрбиелеудің қайнар көзі ретінде қолдануға болады.

Егер болашақта жанжал жағдайын талдауға уақыт бар болса, жанжалдарды оқу материалы ретінде қолдануға болады, бұл өзіңіз туралы, жанжалға қатысқан адамдар немесе жанжалды тудырған жағдайлар туралы көбірек білуге мүмкіндік береді. Мұндай білім болашақта дұрыс шешім қабылдауға және жанжалдан аулақ болуға көмектеседі.

Қақтығысты жағдайдың ішкі және сыртқы себептерінің сипаттамасына тоқталайық. Сыртқы себептер: іскерлік және өзара тұлғааралық келіспеулер, жұмыстағы қателіктер, жұмыс тәртібі мен келісім негізін бұзу. Ішкі себептер: жағымсыз эмоционалды және өзара қарым-қатынас арасындағы байланыс.

Жанжал (конфликт) сөзі латын тілінен аударғанда «қақтығыс» дегенді білдіреді. Ағылшын социологы Э. Гидденс жанжал екі жақтан жұмылдырылған күрестің қайнар көзі, әдістері мен құралдары қандай екеніне тәуелсіз әрекет етуші адамдар мен топтардың арасындағы шынайы күрес деп көрсетті. Қақтығыстар – адамдар арасындағы өзара қарым-қатынас және әлеуметтік байланыстың ең мәнді жағы, сондықтан кең мағынада олар әлеуметтік деп қарастырылады. Ғалымдардың пікірінше, жанжал «қарама-қайшы бағытталған мақсаттардың, мүдделердің, пікір позицияларының, оппоненттер көзқарастарының немесе өзара әрекеттесу субъектілерінің қақтығыстары» немесе индивидтердің қарама-қайшы тенденциялары мен мүдделерінің артуымен сипатталатын тұлғааралық шиеленіс, әлеуметтік топтар, әлеуметтік институттар, қоғам жүйесіндегі қарама-қайшылықтардың дамуының жоғары сатысы [4].

«Жанжал» сөзінің әлемнің әр түрлі елдерінде ірге табуы кездейсоқ нәрсе емес. Тұлғалық деңгейде де ешқашан жанжалға түспеген адам табылмайды, өйткені адамдар жасы, ақыл-ой қабілеттері, мүдделері, қабілеттіліктері бойынша әр түрлі [5].

Гераклиттің пікірінше, тек адамдар ғана емес құдайлар да ғарышта қарама-қайшылықта өмір сүреді. Жанжал біреулерге қуаныш, екіншілерге түсінбестікті, үшіншілеріне қайғы алып келеді [6].

Қарым-қатынас – бұл адамның басқа адамдармен өзіндік өзара әсерлесуі және біріккен іс-әрекетте өзара қатынасының дамуы. Қарым-қатынастық кедергілер қарым-қатынастың нәтижелігі біздің қоршаған ортаны және адамдарды қабылдауымызға байланысты. Даулы мәселені шешуде адамның бойындағы барлық игі қасиеттерді қалыптастыру үшін адамдармен бірлесіп әр түрлі жаттығулар жасауы, өмірлік жағдаяттарға байланысты пікір алмасуы, оның дұрыс-бұрыстығын талқылауы жүйке жұмысының қызметін нығайтып, түрлі ауру-сырқаудың алдын алуға мүмкіндік береді [7].

Қарым-қатынас – тұлғаның сыртқы объектіге, адамға, рухани байлыққа, әлеуметтік ортаға қатынасын білдіретін экзопсихикалық ұғым. А.Н. Леонтьев, И.Ф. Харламов қарым-қатынас ұғымына мотив ұғымының мазмұнын, В.Н. Мясичев оны қажеттілік ұғымының мазмұнымен теңестірген. Кейбіреулері қарым-қатынастың бағыттылықпен (Н.Д. Левитов),

позициямен (Б.Г. Ананьев, А.К. Маркова), сезіммен (С.Л. Рубинштейн), мінез-құлықпен (Б.Н. Теплов), қызығушылықпен (П.И. Иванов, А.П. Архипов), әлеуметтік белсенділікпен (Б.Ы. Мұқанова) байланыстылығы туралы пікірлерін айтқан. Қарым-қатынасты қызметтік тәсіл позициясы тұрғысынан зерттеушілер И.А. Зимняя, А.Н. Леонтьев және Г.М. Андреевалардың пікірінше, тұлғааралық әрекеттестік – бұл адамдар арасындағы байланысты орнату мен дамытудың, олардың арасындағы бірлескен қызметтік қажеттіліктерден туындайтын, сонымен қатар өзара ақпарат алмасу, өзара байланыстың біркелкі стратегиясын қалыптастыру, басқа адамдарды қабылдау мен түсінуді қамтитын күрделі көп салалы үдеріс.

Қақтығыстың қарама-қарсы жағы – бұл достық, әріптестік, өзара көмек, келісім, бірлік және бейбітшілік.

Тұлғааралық шиеленіс мәселесі шетелдік, отандық зерттеушілердің: С.И. Ожеговтың, Н.И. Кондаковтың, А.Н. Леонтьев, В.С. Мерлин, А.И. Анциферова, Жан Пиаже, А.В. Петровский, Л. Козер, А.Я. Анцупов, В. Конюх-Синица, Э. Шкиль, Т. Полозова, А.И. Шипилов, Е. Бабосов, Л. Ахметова, С. Сүлейменова, Ұ. Абуталипова, т.б. еңбектерінде қарастырылған.

Жанжал кезіндегі адамның мінез-құлқы физикалық жағынан да, психологиялық тұрғыдан да шиеленістің жоғары деңгейімен сипатталады. Бұл қақтығыс жағдайдан шығу үшін күштердің шоғырлануын және барлық рухани, психологиялық ресурстардың бағытын талап ететіндігіне байланысты.

Қақтығыс неғұрлым күрделі болса, соғұрлым күш қажет. Егер біз шыдай алмайтын болсақ, біз мінез-құлық ережелерін бұзамыз: біз дауысымызды көтереміз, қолымызды сілкіп тастаймыз, бұл әрдайым болған оқиғадан кейін өкінуге және ұялуға әкеледі.

Тұлғааралық шиеленіс-проблемді-қақтығысты ситуация, мұнда адамдар мақсаты, құндылық және нормалары сәйкес келмейтін бір-бірінен өзара қарым-қатынас жүргізуге тырысады немесе қатаң бәсекелесу нәтижесінде бір мақсатқа жетуге тырысады, бірақ қақтығысқа түсуші бір топ немесе жақ жетістікке жетеді [8].

Тұлғааралық әрекеттестік пен топтар ішіндегі әрекеттестікті зерттеудің негізгі жолы – бұл сан-алуан әлеуметтік факторларды, сонымен қатар аталған топ құрамына кіретін адамдар әрекеттестігін тереңдетіп зерттеу. Егер адамдар арасында байланыс орнамай, олардың арасында тиісті өзара түсіністікке қол жеткізілмесе, онда ешқандай да адами қауымдастық толыққанды бірлескен әрекетті жүзеге асыра алмайды [9].

Студенттік ортадағы қақтығыс жағдайлар ұжымдағы жағымды эмоциялық ахуалды тұрақсыздандырады. Осының артынан тұлғаның эмоциялық көңіл-күйінің тұрақсыздануы орын алады. Студент дел-сал күйде болып, өздігінен тұйықталады әрі ешкіммен сөйлескісі келмейді. Ең қауыптысы, мұндай эмоциялық күйдің оқуға деген қызығушылықты жоятындығы [10].

Жанжалды басқару мен шешудегі маңызды міндеттердің бірі – олардың ішкі, психологиялық шешімі. Біздің жанжалды бастан кешудегі уайымымыз, оның психикаға және нақты мінез-құлыққа әсері тікелей байланысты. Жанжалды ішкі жеңудің соңғы сәті – бұл жанжалды қайта бағалау, содан кейін күресу формаларын таңдау [11].

Жанжалдарды шешудің екі негізгі түрі бар: ішкі бейімделгіш және паллиативті.

*Бейімделушілік мінез-құлық* жанжалды қатынастарды белсенді түрде өзгертуге, жанжалды жағдайды нақты жоюға бағытталған.

Бұған, мысалы, ақпаратты іздеу, кезеңді шешім, қайта ойлау, көмек сұрау сияқты мінез-құлықты жеңудің формалары жатады.

*Паллиативті мінез-құлық* сезімнің ашық көрінісі, релаксация, алмастырушы белсенділік (сублимация), қиял, әзіл, ұстамдылық, алып тастау сияқты мінез-құлықтардың көмегімен жүйке, эмоционалдық және басқа шығындарды азайту мақсатында жанжалға ішкі психологиялық бейімделуді білдіреді.

Мұндай мінез-құлықты қолдану шешілмейтін қақтығыстарда (мысалы, жақындарының қайтыс болуы) өте қажет. Жанжал мен қиын жағдайды шешу кезінде жоғарыда аталған мінез-құлықтың екі түрін де біріктіруге болады.

Мінез-құлықты жеңу жанжалды, қиын жағдайды шешу немесе психикалық әл-ауқатқа жету тұрғысынан тиімді де тиімсіз болуы мүмкін. Олардың тиімділігін дәлелдеген эмоционалды-бағытталған (паллиативті) жеңудің кейбір механизмдерін қарастырамыз.

Сезімдерді білдіру, олар қаншалықты күшті болса да, егер ол орынды болса және қарым-қатынаста қиындықтар туғызбаса жөн. Бұл жағдайға байланысты көз жасы, айқай, ашық әңгімедегі «жанның тыныштығы» болуы мүмкін, күнделік жазбалар, хаттар және тағы басқалар.

Ауыстыру әрекеті сублимацияның (мысалы, шығармашылық) психоаналитикалық тұжырымдамасына жақын, сәл кеңірек. Онда ұмтылыстарды іске асыруға мүмкін емес тілектер жүзеге асады.

Шығару мағынада (ауыстырудың психологиялық қорғанысының жұмсақ нұсқасы) – бұл жағымсыз эмоцияларды бұзуға немесе бұзуға болатын нысандарға беру.

Мұндай әрекеттерді, әдетте, басқалар айыптайды, алайда материалдық залал аз болса, кейде «сезіммен күресудің» мұндай әдісі ұсынылады.

Теріс эмоциялармен байланысты энергия шығатын кез келген қарқынды физикалық жаттығулар (спортпен шұғылдану, серуендеу, жүгіру, ауыр үй тапсырмасы) шығару мағынасында қолданылады.

Қиял, арман (шындықты жеңу) қалаған нәрсеге жетуге мүмкіндік береді, ең болмағанда қиялға сәйкес келеді, сонымен бірге пайда болған жағымды эмоциялар қиын өмірлік жағдайларға қатысуға және тіпті оларды кейінірек шешуге күш береді.

Шығармашылықтың тиімділігі мінез-құлықты жеңу ретінде жоғарыда көрсетілген бірнеше немесе тіпті барлық формалардың әрекетіне негізделген. Бұл сезімдерді білдіруге мүмкіндік береді (мысалы, қағазда немесе актерлік ойында), алмастырушы әрекеттің әлеуметтік мақұлданған нұсқасы ретінде қызмет етеді, релаксация жасайды және жасалған жұмыста қиялын жүзеге асыруға мүмкіндік береді.

Тыйым салу (шеттетуден психологиялық қорғанысының аналогы) – жағымсыз ойлардан, әрекеттерден немесе мәселелерден саналы немесе жартылай саналы түрде аулақ болу. Көбінесе басқа іс-әрекеттер мен ойлармен аландаумен қатар жүреді.

Аластату, шеттету – бұл эмоционалды реакциясыз жағдайды қабылдау (эмоциялар «өшірулі») немесе не болып жатқанын нақты сезіну (бәрі «шынымен болмағандай» немесе «менімен болмағандай» болады).

Әзіл – бұл мәселенің күлкілі жақтарын атап көрсете отырып, қайта ойластыру.

Мінез-құлықты жеңудің бейімделген формаларына құндылықтарды қайта бағалау және өзін-өзі өзгерту жатады. Жанжал мен дағдарысты жеңу жағдайы жеке өсу, құнды өмірлік тәжірибе жинақтау және жақсы жаққа өзгеру көзі ретінде қабылданады.

Өзін-өзі ұстау неғұрлым күшті, сенімді және жетілген адам ретінде өзін-өзі қалыптастыру идеясына өзгереді. Дағдарыс кейде құндылықтар жүйесін өзгертуге, жаңа философиялық немесе діни көзқарастарды енгізуге негіз болады [12].

Сондықтан кез-келген, тіпті қиын, сәтсіз немесе қайғылы тәжірибе жағымды жағына ие болады, егер ол позитивті өзін-өзі өзгертуге негіз болса.

Кеннет Томас пен Ральф Килманн – жанжалдарды шешуде алғашқы ізашарлар.

Жанжалдарды жою тактикасы туралы сауалнаманы (ТКІ) Питтсбург университетінің менеджмент профессорлары, ғылым докторлары Кеннет Томас және Ральф Килманн жасаған.

Блэйк пен Моутонның басқару торының үлгісіне сүйене отырып, зерттеушілер жанжалды жағдайларды тез және тиімді шешу үшін ұйымның кез-келген деңгейіндегі қызметкерлер пайдалана алатын нақты және қол жетімді тетік әзірледі.

Жанжалдарды шешуге арналған Томас-Килманн моделі түсінікті және оңай қолданылатын форматта келтірілген жанжал жағдайындағы мінез-құлықтың күрделі теориясы болып табылады.

Бұл модельдің негізі – қақтығыс жағдайындағы адамдардың көпшілігінің мінез-құлқы белгілі бір стильге сәйкес келеді, дегенмен, әрқашан тиімді бола бермейді. Нақты жағдайларға байланысты, мысалы, түпкілікті нәтиженің қаншалықты маңызды екеніне немесе адам қанша күш салуға дайын болса, респонденттер қақтығыс жағдайын шешу үшін мінез-құлықтың басқа түрлерін таңдай алады [13].

Қақтығыстық жағдайлардағы адамдардың әрекет стилдерін суреттейтін конструкциялық түсіндірме модельдердің бірі болып Кеннет Томастың екі өлшемдік моделі табылады [14].

Осы модельге сай, жанжалдық жағдайлардағы әрекет параметрлерін екі тәуелсіз өлшеу болады:

– өзіндік мақсаттағы тұлғалық қызығушылықтар мен жетістікті жүзеге асыруға бағытталған әрекетті сипаттайтын табандылық (қайсарлық);

– бір адамның екіншінің сұраныстары мен қызығушылықтарын қанағаттандыруға бағытталған оның бағдарлануымен байланысты кооперативтілік.

Түрлі (төменгі, орташа, жоғарғы) байқалу дәрежесі кезінде осы параметрлердің тоғысуы туындаған қақтығыстық жағдайларда әрекет етудің бес негізгі тәсілін анықтайды (1 сурет).



1-сурет – Қақтығыстық жағдайлардағы адамдар әрекеті

*Бас тарту (төменгі кооперативтілік, төменгі табандылық)* – бұл жанжалды фактілік түрде елемеу немесе оны терістеуде байқалатын оған деген реакция, таластық мәселені шешу

жауапкершілігін өзге адамның алуына мүмкіндік ұсыну немесе жалтару. Жанжалдан соған қатысты жақтардың бірі бас тартуға көптеген себептер бар, мысалы: уақыт үздік емші; бұған қатысқым келмейді; іс жүзінде мәселе жоқ және т.б.

*Бейімделушілік (жоғарғы кооперативтілік, төменгі табандылық)* – мұндай стратегия кезінде қабылданатын әрекет қолайлы қатынастарды сақтауға, келіспеушіліктерді реттеу жолымен өзгені қанағаттандыруға бағытталған. Адам өз бетімен өзгеге жол бере отырып, әрекет етеді. Мысалы, бұл стратегия өзге адамның жетістіктері мен санасына ұмтылмауымен; жанжалды өршітуге немесе оның шиелесуіне жол бермеу тілегімен және т.б. байланысты болуы мүмкін.

*Келіссөзге келу (орташа кооперативтілік, орташа табандылық)* екі жақтың да біршама дәрежеде өзара ымыраға келуін ұйғарады. Әрекет ешкім де соншалықты ешнәрсе жоғалтпайтын және ұтылмайтын, әрі олардың көңілінен шығатын аралық шешімдер шығару мен келіспеушіліктерді реттеуге бағытталған.

*Келіссөзге келу* формуласы: «әр адам ұтуы үшін, ол ұтылуы тиіс». Ымырашылдық шешімдерді қабылдау себептерінің мысалдары: келіссөздер тығырыққа тіреліп, ал ымыраға келу мұндағы жалғыз жол болып қалады; мүлдем болмағаннан нашар шешімнің бары жақсы; бірлескен ұтыс немесе ұтылыс әділ болып табылады және т.б.

*Бәсекелестік (төменгі кооперативтілік, жоғарғы табандылық)* – соңында жанжалға қатысты жақтардың бірінің басымдығына және екіншісінің жойылуына алып келетін, жанжалдық жағдайдағы әрекет формасы. Бұл стратегия барысындағы әрекет өз мүддесі үшін өз жолында ашық күреске кірісуге, қарсыласқа қысым көрсетудің түрлі құралдарын қолдануға бағытталған. Бәсекелестік «мен жеңуге, ал сен жеңілуге тиіссің» қағидасына негізделген. Бәсекелестікке көптеген себептер бойынша барады, мысалы: өзгені құрметтемеу; жалпы қабылданған практика; өз басымдығын дәлелдеу мақсатында өзіндік сұраныстарды қанағаттандыру және т.б.

*Әріптестік (жоғарғы кооперативтілік, жоғарғы табандылық)* – бұл ашық түрде пікір алмасу мен мәселені қарастыру барысында екі жақтың әрекет шешімін іздестіруіне, өзінің, әрі өзгенің мүддесі мен тілегін толығымен қанағаттандыруға бағытталған жанжалды шешу формасы. Осы стратегия жалпы шешім шығару үшін келіспеушіліктерді бірлесіп талқылауды көздейді.

Бұл *зерттеудің мақсаты* ішінара кездесетін қақтығыстық жағдайларды шешу жолындағы студенттер әрекетінің стратегиясын анықтау, оның алдын алуға, өзара үйлесімді қатынас орнатуға дағдыларының болуын бағалау.

*Зерттеу міндеті* бойынша – зерттеу мәселелерін анықтап дайындау, студенттер арасында анонимді сұраунама, тест жүргізу, сұрау нәтижелерін талдау, тренинг өткізу.

*Жұмыстың жаңашылдығы:* студенттік ортадағы қақтығыс жағдайлар ұжымдағы жағымды эмоциялық фонды тұрақсыздандыратындықтан әрекеттің тиімді стратегиясын қолдану арқылы талас-тартысты мәселелердің мән жайына жете көңіл аударып, талдап ұжымдағы қалыпты психологиялық ахуал орнатудың басты шартын ұсыну болып табылады.

*Зерттеу материалдары мен зерттеу әдістері.* Біздер, студенттер арасында кездесіп отыратын қақтығыстық жағдайларды анықтау мақсатында университет студенттерінің арасында зерттеу жүргіздік.

Зерттеу биология кафедрасында университет студенттерін сұрау арқылы жүргізілді. Сұралғандардың орташа жасы  $17,0 \pm 2,5$  жыл. Зерттеудің алға қойылған міндеттерін шешу үшін К. Томас тестін пайдаландық. Зерттеуге 36 студент тартылып, екі топқа бөлінді: «А» тобы – 18 адамнан тұратын эксперименттік топ, ал «Б» тобы – 18 адамнан тұратын бақылау тобы (1-кесте).

**1-кесте – Респонденттер құрылымы**

№	Респонденттердің саны	Сұрақтарға жауап бергендер	«А» тобы эксперименттік топ		«Б» тобы бақылау тобы	
			абс.	%	абс.	%
1	36	36	18	50	18	50

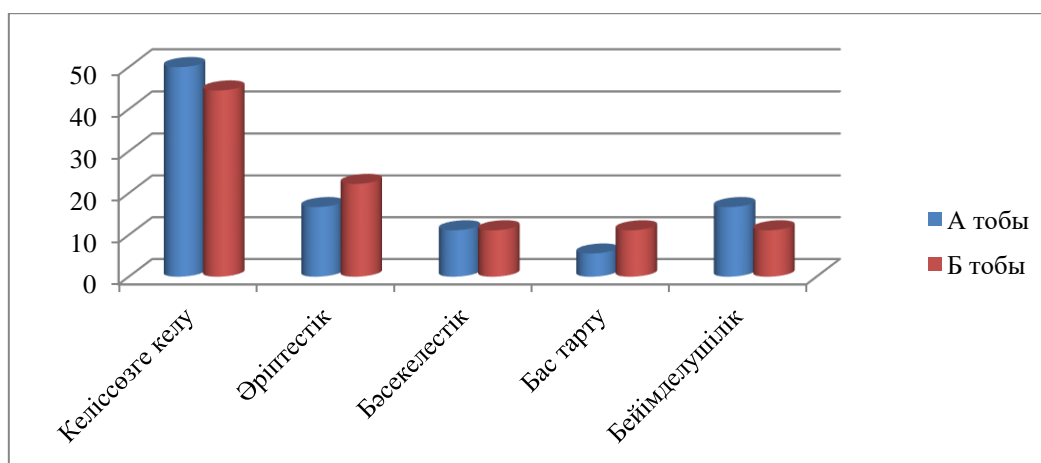
Зерттеу қорытындыларын сараптау нәтижесінде келесі сұрақтарға жауап алуға болады: сұқбаттасушының мүддесі мен мотивтері дұрыс анықталды ма; келіссөзге келу туралы аргументтер немесе ұсыныстар қаншалықты дұрыс анықталды, мазмұндық және әдістемелік жоспарда дәйектеу әрекетін қалай арттыруға болады; талас нәтижесі нені анықтады, болашақта жанжалдық жағдайлардағы теріс нюанстарды қалай жоюға болады; жанжалдар санын төмендету үшін кім не істеуі тиіс.

Қақтығыстық жағдайлардағы студенттердің алғашқы әрекетін салыстырмалы талдау нәтижелері 2-кестеде көрсетілген.

**2-кесте – Қақтығыстық жағдайлардағы алғашқы әрекеттің салыстырмалы талдауы**

Қақтығыстарды шешу тәсілдері	А тобы		Б тобы	
	саны, адам	%	саны, адам	%
Келіссөзге келу	9	50,00	8	44,45
Әріптестік	3	16,67	4	22,22
Бәсекелестік	2	11,11	2	11,11
Бас тарту	1	5,55	2	11,11
Бейімделушілік	3	16,67	2	11,11
Барлығы	18	100	18	100

Нәтижелер талдауы «А» және «Б» топтарының 66%-дан астамының қақтығыстық жағдайлардағы әрекеттердің ең ұтымды тәсілдерін қолданатындығын көрсетті – бұл келіссөзге келу және әріптестік. Бәсекелестік пен бас тартуды пайдалану «А» тобында 16%-ды, ал «Б» тобында 22%-ды құрады. Демек, бұл студенттер қақтығыстық жағдайларды екі жақ мүддесін ескеріп, шешкісі келмейді. Қақтығыстық жағдайлардан қашу тағы бір қиын жағдайға алып келеді, «А» тобының 16%-ы, ал «Б» тобының 11%-ы бейімделушілікті қолданады, яғни жол бергенді жөн санайды. Алынған нәтижелерді графиктік көрініспен көрнекі түрде ұсынуға болады (2-сурет).



**2-сурет – Қақтығыстық жағдайлардағы алғашқы әрекеттің салыстырмалы талдауы**



Осылайша, зерттеудің алғашқы сатысында эксперименттік және бақылау топтарының студенттері қақтығыстық жағдайлардағы әрекеттің бірдей стратегиясын таңдады. Фактілерді констатациялау негізінде біз мақсаты қақтығыстық жағдайлардағы әрекеттің тиімді стратегиясын қолдану болып табылатын тренинг өткіздік. Психологиялық тренингке «А» тобы – эксперименттік топ қатысты. Тренинг үдерісінде әр сабақтан соң рефлексия жүргізілді.

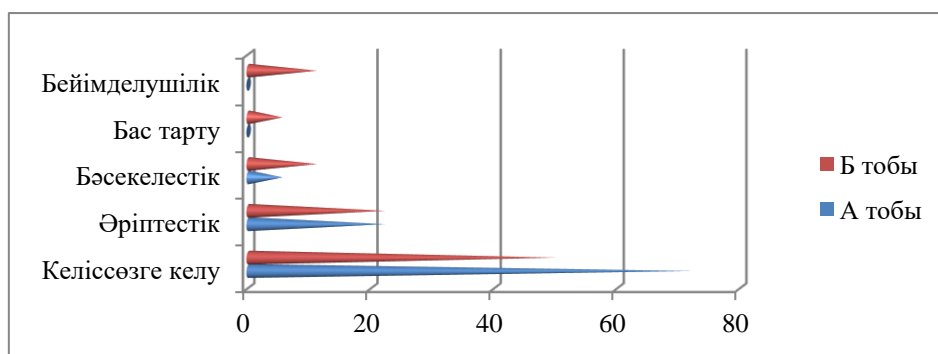
Сұқбаттасу көмегімен келесі мәселелер анықталды. Сыналушылар жағдайға байланысты әрекетті өзгертпеу керек деп ұйғарды. Сонымен бірге, қатысушылар қоғамда өздерін шынайы түрде ашуға қабілетсіз екендіктерін де мойындады; студенттердің кейбірі болмаса, олардың барлығы бірдей жеткілікті түрде өз-өздерін бақылау мен реттеу машықтарына ие емес. Сабақ нәтижесінде студенттер тренингтер жүргізудің маңыздылығы мен қажеттігін ұғынды. Оларда өздеріне деген сенім жоғарылап, топ барынша ынтымақтасып, ізетті болды және қақтығыстық жағдайларды тиімді шешуге ұмтылды.

Бір ай өткен соң мақсаты қақтығыстық жағдайларда жиі қолданылатын әрекет стратегияларын анықтау болып табылатын бақылау тесті жүргізілді. Тренингке қатыспаған «Б» тобында мардымсыз өзгеріс байқалды (3-кесте).

**3-кесте – «А» және «Б» тобы студенттерін тестілеу нәтижесінде қақтығыстық жағдайлардағы әрекеттің салыстырмалы талдауы**

Қақтығыстарды шешу тәсілдері	А тобы		Б тобы	
	саны, адам	%	саны, адам	%
Келіссөзге келу	13	72,23	9	50
Әріптестік	4	22,22	4	22,22
Бәсекелестік	1	5,55	2	11,11
Бас тарту	0	-	1	5,55
Бейімделушілік	0	-	2	11,11
Барлығы	18	100	18	100

Эксперименттік «А» тобында қақтығыстық жағдайлар кезіндегі әрекет тактикасын таңдауда көптеген өзгерістер орын алды. Олардың шамамен 94%-ы келіссөзге келу мен әріптестік секілді тәсілдерді қолданды. Бұл студенттердің екі жақтың да мүддесін ескеріп, таластар мен пікірталастарды сауатты жүргізетіндігін, сондай-ақ сұқбаттасушымен әрекеттесу тәсілін таба алады дегенді білдіреді. Бас тарту мен бейімделушілік жолдарын бірде-бір адам қолданбады. Бәсекелестік стратегиясын студенттердің тек 5%-ы ғана пайдаланды. «Б» тобын қайталап тестілеу нәтижесінде іс-жүзінде алғашқы сатыдағыдай мәліметтер алынды. Жағдайдың жақсаруын тестілеудегі мардымсыз қателіктермен және алаңдатарлық фактілердің орын алуымен түсіндіруге болады. Алынған нәтижелер графиктік көрініспен көрнекі түрде беріледі (3-сурет).



**3-сурет – «А» және «Б» тобы студенттерін тестілеу нәтижесінде қақтығыстық жағдайлардағы әрекеттің салыстырмалы талдауы**

Жанжалдарды шешудің негізгі құралы – мұғалімнің іс-әрекеті. Мұғалім қақтығысқа араласуы керек, ол қалыс қалмауы керек. Сонымен бірге ол өзінің заңды және моральдық құқықтарын нақты біліп, ажырата білуі маңызды.

Жанжалды шешу үшін мұғалім мыналарды істей білуі керек:

1) ағымдағы жағдайды объективті түрде бағалап, егер бұл рас болса, жанжалдың бар екендігін мойындай білуі керек. Жанжалдың барын мойындау көптеген жағымсыз жақтарды жояды-келісімнің болмауын, студенттер арасындағы түсініспеушілік және оны шешуге жақындатады;

2) жанжалдың себебін – көбінесе объективті немесе субъективті жасырын жағдайлардан ажырата білу;

3) жанжалдың түрін, оның кезеңін анықтайды, қақтығыс себебін, жанжалдың негізгі қатысушыларының мақсаттарын анықтай білу;

4) келіспеушіліктің нысанасы оқу орнына қандай дәрежеде қатысы бар екендігін, жанжалдасушы тараптардың іскерлік және жеке қатынастарының сипаттамасын білуі керек;

5) студенттердің жанжалдасуының субъективті себептерін таба білу.

Ол үшін мұғалім өз студенттерінің өмірін, көзқарастарын, қызығушылықтарын жақсы білуі керек, бұл оқытушыға қақтығыстың нәтижесін болжауға, жанжалға әсер етудің тиімді әдістерін таңдауға мүмкіндік береді. Жанжалды жағдайды шешу үшін, ең алдымен, келіспеушіліктердің себептерін және жанжалға қатысушылардың жағымсыз эмоциясын жою қажет. Әрекет етпес бұрын, мүмкін шешімдерді талдауға кеңес беріледі.

Мұғалім жанжалдың дамуына, біріншіден, қарсыластармен келіссөздер жүргізу арқылы (ымыраға келу үшін) әсер ете алады. Екіншіден, мұғалімнің жанжалдың тақырыбын, демек, оған деген көзқарасын өзгерту мүмкіндігі бар.

Егер оқытушы эмоционалды қақтығыспен айналысатын болса, онда екі нұсқа мүмкін: қарсыластарды олардың арасындағы өзара әрекеттесу мүмкін болмайтындай етіп ажырату немесе психологиялық қайта құрылымдау. Мұғалім жағдайды мүмкіндігінше ертерек бақылауға алуы керек (қақтығыс жағдай жанжалға айналмастан бұрын). Егер қақтығыс объективті себептерге негізделген болса, онда оның шара қолданбай жай үзілуі оқытушыны одан да қиын жағдайға келтіруі мүмкін, өйткені жанжал тоқтатылғаннан кейін қақтығыс жағдайы жалғасады. Бұл жағдайда қақтығыс саябырсығанымен, қайтадан өршуі мүмкін.

Қарама-қайшылықтың қарапайым үзілуі (мысалы, әкімшілік араласу) екі қауіпті тудыруы мүмкін. Біріншіден, осы қақтығыс айналасында бірнеше жаңа микро-жанжал жағдайлары туындауы мүмкін. Екіншіден, тұрақты түрдегі қарсыластар арасында қақтығысты шешу нысаны болып табылмайтын дұшпандық қатынастарды күшейтеді. Педагог кез-келген кезеңде жанжалды жағдайдың дамуына араласуға мүмкіндік беретін заңды құқықтарға ие. Мұғалім өз іс-әрекетінде мінез-құлық этикасының өте маңызды екенін ұмытпауы керек.

*Практикалық ұсыныс.* Сабақ нәтижесінде студенттердің өздеріне деген сенім жоғарылап, топ барынша ынтымақтасып, ізетті болуы және қақтығыстық жағдайларды тиімді шешуге ұмтылдыру үшін осы стратегияны ұтымды қолдану керек екендігін ұсынамыз. Бұл, студенттердің екі жақтың да мүддесін ескеріп, таластар мен пікірталастарды сауатты жүргізетіндігін, сондай-ақ сұқбаттасушымен әрекеттесу тәсілін таба алатындығы дегенді білдіреді.

Сонымен, жүргізілген эксперимент нәтижесінде коммуникациялық қабілеттер деңгейінің жоғарылау динамикасы эксперименттік «А» тобында байқалады деп қорытынды жасауға болады. Бұл топ психологиялық тренинг жаттығуларын орындауға қатыса отырып, тұлғааралық қатынастар жүйесіндегі қақтығыстық жағдайларды тиімді шешуде едәуір артықшылықтарға ие.

## ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения: учеб. пособие / Н.И. Леонов. – СПб.: Питер, 2015. – 240 с.
2. Лаптева О.И. Конфликтологическая компетентность как вид профессиональной компетенции будущего специалиста // Внутривузовская система обеспечения качества подготовки специалистов-гуманитариев в модульной образовательной технологии: материалы науч.-метод. конф. – Новосибирск: НГУ, 2016. – С. 125–140.
3. Шупейко И. Г., Борбот А. Ю., Доморацкая Е.М., Пархоменко Д.А. Основы психологии и педагогики: практикум для студентов всех специальностей и всех форм обучения. – Минск: БГУИР, 2008. – 91 с.
4. Шегебаева Т. Топтағы тұлғааралық қарым-қатынастарды зерттеу // Мектептегі психология = Психология в школе. – 2014. – №1. – Б. 21–23.
5. Posner, M.I. & DiGirolamo, G.J. (2000). Cognitive Neuroscience: Origins and Promise, Psychological Bulletin, 126:6, p. 873–889.
6. Shyrochyn, V.P. Arhitectonics of Thinking: The Conception of Human Brain Organization as Multiprocessing System [англ.] / V.P. Shyrochyn, V.E. Mukhin // Proc. of the 3<sup>rd</sup> International Workshop on Artificial Neural Networks and Intelligent Information Processing. ANNIP-2007, Angers, France, INSTICC-Press, Portugal. – Angers, France, 2007. – №1. – С. 21–29.
7. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2014. – 551 с.
8. Конфликт. Классификация конфликтов // Пси-фактор. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psyfactor.org/personal/personal10-12.htm> =2017.
9. Методы управления конфликтами // Психология от А до Я. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psyznaiyka.net/view-conflictology.html?id=2017>.
10. Охременко И. Тактики поведения в конфликтной ситуации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://psychologies.today/taktiki-povedeniya-v-konfliktnoj-situacii/>=2016.
11. Щербаков И.Д. Конфликты в организации, причины их возникновения и способы разрешения // Экономика и менеджмент инновационных технологий. – 2014. – №3. – Ч. 1. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ekonomika.snauka.ru/2014/03/4610>.
12. Алтынбеков А., Мейрбеков Т.П., Абусейтов Б.З., Оразбекұлы Қ. Шәкәрім шығармашылығындағы әлеуметтік-педагогикалық, тәлімдік ойлар // Ясауи университетінің Хабаршысы. – 2019. – №2. – Б. 81–90.
13. Томас-Килманн: 30-летний опыт в разрешении конфликтов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://eu.themyersbriggs.com/ru-RU/tools/TKI/TKI%20history>=2018.
14. Тест Томаса-Килманна на поведение в конфликтной ситуации конфликте // Psytests org: Психологические тесты онлайн [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psytests.org/interpersonal/thomas.html>=2017.

## REFERENCES

1. Leonov N.I. Konflikty i konfliktnoe povedenie. Metody izychniia: ýчеб. posobie / N.I. Leonov. – SPb.: Piter, 2015. – 240 s. [in Russian].
2. Lapteva O.I. Konfliktologicheskaiia kompetentnost kak vid professionalnoi kompetentsii býdýshego spetsialista // Vnútrivýzovskaia sistema obespechniia kachestva podgotovki spetsialistov-gýmanitariiev v modýlnoi obrazovatelnoi tehnologii: materialy naých.-metod. konf. – Novosibirsk: NGÝ, 2016. – S. 125–140. [in Russian].
3. Shýpeiko I. G., Borbot A. Ý., Domoratskaia E.M., Parhomenko D.A. Osnovy psihologii i pedagogiki: praktikum dlia stýdentov vseh spetsialnostei i vseh form obýchniia. – Minsk: BGÝIR, 2008. – 91 s. [in Russian].

4. Shegebaeva T. Топтағы тулғааралық қарым-қатынастарды зерттеу // Мектептегі психология = Психология в школе. – 2014. – №1. – В. 21–23. [in Kazakh].
5. Posner, M.I. & DiGirolamo, G.J. (2000). Cognitive Neuroscience: Origins and Promise, Psychological Bulletin, 126:6, 873–889.
6. Shyrochyn, V.P. Arhitectonics of Thinking: The Conception of Human Brain Organization as Multiprocessing System : [angl.] / V.P. Shyrochyn, V.E. Mukhin // Proc. of the 3rd International Workshop on Artificial Neural Networks and Intelligent Information Processing. ANNIP-2007, Angers, France, INSTICC-Press, Portugal. – Angers, France, 2007. – №1. – S. 21–29.
7. Antsýpov A.Ia., Shipilov A.I. Konfliktologiya. Ýchebnik dlia výzov. – M.: IýNITI, 2014. – 551 s. [in Russian].
8. Konflikt. Klassifikatsiya konfliktov //Psi-faktor. [Elektronnyy resýrs]. – Rejim dostýpa: <http://psyfactor.org/personal/personal10-12.htm> =2017. [in Russian].
9. Metody ýpravleniya konfliktami // Pсихология от А до Я. [Elektronnyy resýrs]. – Rejim dostýpa: <http://psyznaiyka.net/view-conflictology.html?id=2017>. [in Russian].
10. Ohremenko I. Taktiki povedeniya v konfliktnoj situatsii [Elektronnyy resýrs]. – Rejim dostýpa: <https://psychologies.today/taktiki-povedeniya-v-konfliktnoj-situacii/>=2016. [in Russian].
11. Sherbakov I.D. Konflikty v organizatsii, prichiny ih vozniknoveniya i sposoby razresheniya // Ekonomika i menedjment innovatsionnyh tehnologii. – 2014. – №3. – Ch. 1. [Elektronnyy resýrs]. – Rejim dostýpa: <http://ekonomika.snauka.ru/2014/03/4610>. [in Russian].
12. Altynbekov A., Meirbekov T.P., Abýseitov B.Z., Orazbekuly Q. Shákárim shyǵarmashylyǵyndaǵy áleýmettik-pedagogikalıq, tálimdik oılar // Iasaýı ýnıversitetiniń Habarshysy. – 2019. – №2. – B. 81–90. [in Kazakh].
13. Tomas-Kilmann: 30-letniy opyt v razreshenii konfliktov [Elektronnyy resýrs]. – Rejim dostýpa: <https://eu.themyersbriggs.com/ru-RU/tools/TKI/TKI%20history>=2018. [in Russian].
14. Test Tomasa-Kilmanna na povedenie v konfliktnoj situatsii konflikte // Psyttests org: Pсихологические тесты онлайн [Elektronnyy resýrs]. – Rejim dostýpa: <http://psyttests.org/interpersonal/thomas.html>=2017. [in Russian].