

Г. Құлабекова,

оқытушы,

Тараз инновациялық-гуманитарлық университеті

ҮШІНШІ ЖАҚТЫҢ ҚАТЫСУЫ АРҚЫЛЫ ДАУ-ДАМАЙЛАРДЫ РЕТТЕУДІҢ ТИІМДІЛІГІ

Бүгінгі таңда елімізде конфликтологиялық білім берудің маңыздылығы мен қажеттілігі білім беру жүйесінің барлық салаларында айқын көрініп отыр. Оған дәлел бірқатар зерттеушілердің ізденістеріндегі білім беру жүйесінде кездесетін түрлі даулы жағдайлар, қарама-қайшылықтар мен түсініспеушіліктің, қысымгершіліктің алдын алу, оларды дұрыс басқару мен оңды шеше білудің қажеттілігі жағдайы.

Қазіргі кезеңде өскелең ұрпақты күрделі әлеуметтік-экономикалық міндеттерді шешуге тәрбиелеу білім беру жүйесінің басым бағыттарының бірі болып табылады. Нарықтық қатынастар жағдайында жеке бастама, бәсекелестік, өзара пайда, өзара түсіністік, кіріс және т.б. сынды түсініктер қоғам мүшелері үшін қалыпты жағдайға айналады. Бұл орайда жас маманнан жоғары деңгейдегі кәсіби дайындықпен қатар күрделі, өзгермелі әлеуметтік ортада өзбетінше жеке әрекет ете білу іскерлігі талап етіледі.

Дау-дамайдың табысты шешілуі әдіснамалық және теориялық білім мен қолданылатын әдіс-тәсілдердің сапасына байланысты болатын өте күрделі әлеуметтік және психологиялық құбылыс екендігін ескерсек [1], бүгінгі қоғамға даулы сипаттағы түрлі жағдайлармен кездесумен қатар, адамдарды олардан ұтымды шыға білуге үйрету және дауласушы жақтарды татуластыруға бағытталған қабілеттерді қалыптастыру жүктеледі.

Дау-дамайлар мәселесіне негативті үдеріс ретінде бір жақты көзқарас қалыптасқан. Қарым-қатынас барысында дау-дамайлардың негативті жағымен қатар позитивті қырларының бар екендігін де ескеру маңызды. Дау-дамайлардың негативті жақтары: дау-дамайға қатысу барысындағы үлкен эмоциялық шығындар

мен стрестік жағдайда болу, жасырын ашуыза, ұжымдағы әлеуметтік-психологиялық ахуалдың, тәртіптің төмендеуі, оқу-тәрбие үдерісін жүргізуге даулы қарым-қатынастардың кері әсері, өзара қарым-қатынасты қалыпқа келтірудегі қиындықтар мен үрей болатын болса, позитивті жақтарына: дауласушы жақтар арасындағы қысымның тарқауы, оппонент жайлы жаңа мәліметтер алу, табысқа жету сезімі, сыртқы қарсылықтар мен әрекеттерге қарсы тұруда ұжымның ұйымдасуы, қарым-қатынастың кеңею мүмкіндігі, оң өзгерістер мен дамуға ынталану, келісімге келу жатады.

Дау-дамайды басқару үдерісі көп жағдайда басшының (педагог) ұстанымына, оның жеке қызығушылығы мен дау-дамайды өршітпеу тәсілдерін басшылыққа алуына байланысты болады. Қарым-қатынас барысында пайда болатын дау-дамайларды белгілі бір «күш» қолданбай шешудің мүмкін еместігін бүгінде тәжірибе көрсетіп отыр. Сондықтан қарама-қайшылықтар мен қақтығыстарға толы бүгінгі қоғам жағдайында дау-дамайларды шешудегі маңызды шарт – даулы жағдайлардан «аз шығындармен шығу» және оларды «бейбіт жолмен» реттеуде мүмкін боларлық барлық әрекеттерді тиімді қолдану болып табылады.

Даулы жағдайларды басқаруды:

- даулы жағдайға айналдыру арқылы қақтығыстың алдын алу;

- қақтығысты педагогикалық міндетке айналдыру;

- танымдық даулы жағдайларды оқу-тәрбие мақсатында модельдеу - деп түсінуге болады. Ал, дау-дамайды басқару дегеніміз – дау-дамайдың пайда болуының, дамуының және аяқталуының барлық сатыларында дау-дамайға қатысушылардың немесе үшінші жақтың жүзеге асыратын оған қатысты саналы іс-әрекеті. Дау-дамайды басқару симптоматикадан, диагностикадан,

болжаудан, алдын-алудан, ескертуден, әлсіретуден, реттеуден және оны шешуден тұрады.

Дау-дамайларды басқарудың маңызды тәсілі олардың алдын алу болып табылады. Дау-дамайдың алдын алу дегеніміз - бұл оларды болдырмауды ескерту. Дау-дамайлар профилактикасының мақсаты - адамдардың іс-әрекеттері мен өзара әрекеттесулеріне, олардың арасында қайшылықтардың пайда болу немесе деструктивті даму ықтималдығын азайтатындай жағдай туғызу.

Дау-дамайлардың алдын-алуға байланысты іс-әрекетті әлеуметтік өзара әрекеттесуге қатынасушылардың өздері, ұйым басшылары, конфликтологтар жүзеге асыра алады. Ол төмендегі бағыттар бойынша жүргізілуі мүмкін:

- Біріншіден, бұл дау-дамай алдындағы жағдайлардың пайда болуына және деструктивті дамуына кедергі келтіретін объективті жағдайлар туғызу. Ұжымда, ұйым мен қоғамда дау-дамай алдындағы жағдайлардың пайда болуына жол бермеу мүмкін емес. Олардың санын азайту және даусыз тәсілдермен шешу үшін объективті жағдайлар туғызу тек мүмкін ғана емес, сондай-ақ қажетті де.

- Екіншіден, дау-дамайлардың алдын-алудың маңызды объективті-субъективті алғышарты ұйымның құрылуы мен қызмет атқаруының ұйымдық-басқарушылық жағдайларын оңтайландыру болып табылады.

- Үшіншіден, олардың әлеуметтік - психологиялық себептерін жою қажет.

- Төртіншіден, дау-дамайлардың пайда болуының тұлғалық себептерін оқшаулаған жөн. Дау-дамай түрлерінің алдын алу бір мезетте барлық төрт бағыт бойынша жүргізілуі тиіс.

Ұжымдағы дау-дамайлар – бұл тұлғалардың өзара қарым-қатынасы үдерісіндегі жеке немесе ұжымдағы мәселелерді шешудің ашық формасы. Дау-дамайлар түрліше шешіледі:

1. Басып тастау немесе зорлап көндіру әдісін қолдану

2. Дау-дамайларды шешудің демократиялық тәсілін қолдану

3. Индифферентті қатынас (немқұрайлық, ешнәрсеге араласпау)

Дау-дамайларды реттеудің жолдарын іздестіру төмендегі жағдайларды шешуге мүмкіндік береді:

- қарама-қайшылықтың толық тоқтауы және қарсы жақтардың татуласуы;

- мәмілеге келу – екі жақтың қажеттіліктерінің жартылай қанағаттандырылуы;

- дау-дамайдың іскерлік негізінде шешілуі – жақтардың нақты талаптарын қанағаттандыру;

- дау-дамайды механикалық түрде тоқтату – дауласушы жақтың біреуінің аластатылуы.

Дау-дамайлардың алдын-алу және реттеу үшін маңызды әрекеттердің бірі педагогтың (басшының) даулы тұлғаға қандай мінез-құлық пен тәртіптің тән екендігін білуі қажет. Оларға

- тұлғаның мүмкіндіктері мен қабілеттеріне өзіндік бағаның дұрыс бермеуі;

- барлық әрекеттерде басымдық көрсетуге ұмтылу;

- ойлаудағы, көзқарастар мен пікірлердегі ескішілдік;

- пікірлер мен пайымдаулардағы принципшілділік пен бірбеткейлік;

- тұлғаға тән кейбір эмоционалдық сапалар: үрейлену, басқыншылық, кежірлік, күйгелектік және т.б. жатады.

А.Дмитриев дау-дамайды шешудің көп сатылы болатынын көрсетеді:

- бірінші қадам, қатысушылардың арасындағы келіссөздер жүргізудің нақты формасын бекіту,

- екіншіден, келісімге келуге ықпал ететін делдалдық,

- соңғы қадам, қорытынды шешімнің арбитраж, аралық сот немесе сот арқылы шығарылуы. [2]

Дау-дамайды нәтижелі аяқтауға ықпал ететін маңызды фактор – оны реттеуге үшінші жақтың қатысуы болып табылады. «Үшінші жақтың» қатысуы даулы жағдайдың шешілуі қиын сәттерде қолданылады.

Оппоненттер арасындағы қайшылықтарды үшінші жақтың қатысуымен жоюды медиация деп атау қабылданған. Медиация – үшінші жақтың қатысуымен дау-дамайға түсуші жақтардың проблемалық дау-дамайды тоқтатуға мүмкіндік беретін шешімді табу үрдісін онтайландырумен сипатталатын іс-әрекеттің арнайы түрі. Медиация дау-дамайларды шешудің ең ежелгі және жалпыға бірдей тәсілдерінің бірі болып табылады.

Дау-дамай барысында үшінші жақтың рөлінде формальді немесе ресми медиаторлар бола алады. Формальді немесе ресми медиаторлық медиаторда нормативті мәртебенің немесе оппоненттерге ықпал ету мүмкіндіктерінің болуын талап етеді. Формальді емес, ресми емес медиаторлық медиатордың нормативті мәртебесінің жоқтығымен сипатталады.

Ресми медиаторлар ретінде: мемлекетаралық ұйымдар (мысалы, БҰҰ, ЕҚЫҰ және т.б.); жекелеген мемлекеттер; мемлекеттік құқық институттары (арбитраждық сот, прокуратура және т.б.); үкіметтік немесе басқа да мемлекеттік комиссиялар (ереуілдерді реттеу үшін құрылған және т.б.); құқық қорғау ұйымдарының өкілдері; кәсіпорындардың, мекемелердің, фирмалардың басшылары; қоғамдық ұйымдар (еңбек таластары мен дау-дамайларды шешуге байланысты комиссиялар, кәсіподақ ұйымдары және т.с.с.); кәсіби медиаторлар – конфликтологтар болуы мүмкін.

Ресми емес медиаторлар болып әдетте мыналар табылады: қоғамдық маңызды қызметтерде табыстарға жеткен белгілі адамдар (саясаткерлер, бұрынғы мемлекет қайраткерлері); діни ұйымдар өкілдері; психологтар, педагогтар, әлеуметтік қызметкерлер; әр түрлі деңгейдегі әлеуметтік топтардың формальды емес көшбасшылары; жасы үлкендер (анасы, әкесі, апасы, және т.б.) достары, көршілер, дау-дамайдың жай ғана куәгерлері.

Дау-дамайға үшінші жақтың жедел өз бетінше араласуы мынадай жағдайларда қажет:

-даулы оқиғалардың қауіпті эскалациясы болып, зорлық-зомбылық, күш қолданудың тікелей қаупі бар болғанда;

-екі жақтың бірі күш қолданғанда;

-үшінші жаққа бұл дау-дамай қолайсыз, пайдасыз болғанда;

-дау-дамай үшінші жақ қадағалайтын ортаға жағымсыз ықпал еткенде;

-жақтар келісімге келмей, ал үшінші жақтың екі жақтың да мүдделерін қанағаттандыруға мүмкіндігі болған кезде.[3]

Қарама-қарсы жақтар медиаторға мынадай жағдайларда жүгінеді:

1.Ұзаққа созылған дау-дамай реттеудің нысаны болады. Барлық аргументтер, күштер, құралдар таусылып, жол тауып шығу байқалмағанда;

2.Жақтар қарама-қарсы, өзара бірін-бірі жоққа шығаратын мүдделерді жақтап және қақтығысудың ортақ нүктелерін таба алмағанда;

3.Дау-дамайды шешуде негізгі болып табылатын құқықтық нормаларды немесе басқа да өлшемдерді әр түрлі түсіндіруде;

4.Екі жақтың біріне көп зиян келтіріліп, оппонентке қатысты жазалау шарасын талап еткенде;

5.Дау-дамай қарқынды болмағанымен жақтар өзара қолайлы шешім таба алмағанда;

6.Оппоненттер уақытша келісімге келгенімен, оның орындалуын сырттай объективті қадағалау үшін.

Медиатордың қабылданған шешімді қадағалау дәрежесіне қарай үшінші жақтың дау-дамайдағы бірнеше рөлін бөліп көрсетуге болады, яғни: аралық сот, арбитр, делдал, көмекші және бақылаушы.

«Аралық сот» - дау-дамайға өзінің өкілдігі жағынан ең беделді үшінші жақтың қатысу түрі. Аралық сот екі жақты кезекпен тыңдай отырып, оппоненттер үшін міндетті шешімдер қабылдайды. «Арбитр» - дәл осындай маңызды өкілеттілікке иеленеді. Ол дау-дамайды зерттейді, оны қатысушылармен бірге талқылайды, ал кейін орындау міндетті болатын қорытынды шешім шығарады. «Делдал» - анағұрлым бейтарап рөл. Арнайы білімдерге ие бола

отырып, ол мәселені конструктивті талдауды қамтамасыз етеді. Ақырғы шешім оппоненттер жағында қалады. «Көмекші» - дау-дамайды реттеуге көмекшінің қатысуы мәселені талқылау үдерісін жетілдірумен, кездесулер мен келіссөздерді ұйымдастырумен, мәселенің мазмұнына байланысты пікірталасқа қатыспаумен және соңғы шешім қабылдаумен сипатталады. «Бақылаушы» медиаторлықты өзінің дау-дамай аймағында болуы арқылы жақтарды бұрын қол жеткізген уәделестіктерді бұзудан немесе өзара агрессияларды тыюды қамтамасыз етеді.

Медиация үдерісінің қатаң құрылымы болмағанымен оның үш негізгі кезеңін бөліп көрсетуге болады:

1. Дау-дамаймен және дау-дамайға түсуші жақтармен танысу.

2. Дау-дамайға түсуші жақтармен жұмыс істеу.

3. Келіссөздер жүргізу.

«Үшінші жақтың» басты кейіпкері, яғни мәмілегер дау-дамайға қатысушылар қатарынан алынбайды. Ол даулы жағдайдың тиімді шешілуіне ықпал ете отырып, мынадай *қағидаларды* ескереді:

- қатысушылардың «теріс эмоцияларын» шығаруға мүмкіндік беру;
- қарсы жақтардың бір-бірін тыңдай білуіне ықпал ету;
- ұстанымдармен алмасу;
- қарсыластардың рухани түсінігінің кеңеюіне ықпал ету.

Дау-дамайда үшінші жақтың іс-әрекетінің нәтижелі болуына ықпал ететін бірқатар факторлар бар:

-екі жақтың да бірлескен жұмысқа ынталануы;

-үшінші жақтың әрекеттеріндегі табандылық қатысушылардың алауыздығы олар үшін принципті мәселелермен байланысты болғанда және дау-дамайдың шиеленісі ерекше жоғары болғанда нәтижелі болады;

-дау-дамайдың шиеленісу дәрежесі;

-дау-дамайдың ұзақтығы. Ұзаққа созылатын дау-дамайларды жылдам өтетіндерге карағанда реттеу әлдеқайда қиынырақ (Анцупов, Шипилов, 1993);

-жақтардың арақатынастарының сипаты. Өзара қатынастар неғұрлым күрделі, шиеленісті болса, делдалдық соғұрлым аз тиімді болады;

-медиатордың ерекшеліктерімен емес, жағдайдармен анықталатын дау-дамайларды реттеуде таңдалатын тактикалар мен техникалары.

Келіссөз үрдісінің дамуының ішкі циклі бар, оның барысында қатысушылардың медиаторға деген сенімі дау-дамайды шешудегі қажеттілігінің артуы және бәсеңсуі мүмкін. Делдалға келіссөздердің сынды сәттерін пайдалана білу маңызды, сонда олардың істейтін әрекеттері барынша табысты болады.

Дау-дамайды шешу жағдайды талдау мен бағалаудан, дау-дамайды шешу тәсілдерін таңдаудан, әрекеттердің операционалдық құрамын қалыптастырудан, жоспарды іске асыру мен оны түзетуден, әрекеттердің тиімділігін бағалаудан тұратын үдеріс. Дау-дамайды шешудің негізгі тәсілдері бәсекелестік, ынтымақтастық, мәмілеге келу, бейімделу және мәселені шешуден кету болып табылады. Сонымен қатар дау-дамайды реттеуге байланысты іс-әрекет тек медиациямен ғана емес, сондай-ақ, қатысушыларға психодиагностика, кеңес беру және психотерапиялық жұмыс элементтерінен тұратын психологиялық көмек көрсетумен, семинар-тренингтерді, түрлі үйретуші жағдаяттар мен тесттерді өткізу, ұжымдағы қарым-қатынасты реттеу, тұлғаның жеке ерекшеліктерін анықтау т.с.с. арналған «Төзімділікке арналған тест», «Эмпатиялық тенденциялар деңгейін зерттеу»(И.Ю.Супова), «Адамдарды тану іскерлігі» тесті, асертивтілікке арналған тест және т.б. жүргізумен сипатталады. [4]

Дау-дамайларды үшінші жақтың қатысуымен реттеу қоғамдық маңызды іс-әрекеттің бір түрі болып табылады.

Әдебиеттер

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. М., 1999.с.85

2. Дмитриев А.В. Конфликтология. М., Гардарика, 2000.-с.54

3. Ауталипова Ү.И., Қоңырбаева С. Даудамайлар психологиясы. А., Нұрлы әлем, 2006, 208б.

4. Большая энциклопедия психологических тестов. Автор-составитель Карелин А. М.: Эксмо, 2006. 416с.

В статье рассматриваются проблемы конфликтологической подготовки будущего педагога, решения конфликтов с участием третьей стороны.

The problems of conflictological prepare future teachers to resolve conflicts involving third parties.

О.Д. Несипбаева

*кандидат педагогических наук,
и.о. доцент университета им. Сулеймана Демиреля;*

Т.И. Преснякова,

*учитель русского языка и литературы высшей категории
ОШ №63*

ПЕДАГОГ XXI ВЕКА

*Чтобы быть хорошим преподавателем,
нужно любить то, что преподаешь,
и любить тех, кому преподаешь.
В. Ключевский*

Президентом Республики Казахстан в декабре 2010 года была утверждена новая Государственная Программа развития образования в стране. С 2015 года в Казахстане предусматривается переход на 12-летнее школьное образование, перешли на трехуровневую систему высшего образования. Предпринятые шаги своевременны и актуальны, так как реформирование образования в Казахстане должно привести к признанию казахстанских дипломов, к широкому международному образовательному сотрудничеству.

В этих условиях требование и внимание общества к личности педагога возрастают. Мы в данной статье рассматриваем, каким же должен быть педагог XXI века?

Школу (в ее широком понимании) формируют педагоги. Еще А. Барбюс сказал, что школа - это мастерская, где формируется мысль подрастающего поколения, надо крепко держать ее в руках, если не хочешь выпустить из рук будущее. Современный педагог должен владеть азами экономического образования, навыками организационной и воспита-

тельной деятельности, быть уверенным пользователем компьютера, высококультурным, хорошо знающим иностранные языки, обладать такими качествами, как инициативность, ответственность, потребность в постоянном поиске и пополнении багажа знаний, стремление к инновациям. Современному педагогу следует быть открытым для экспериментов и в тоже время оставаться толерантным в отношении сложившейся организации обучения. Современный педагог должен любить своих воспитанников и соответственно обладать очень высокими моральными качествами. Необходимо, чтобы его личностные качества были в гармонии с профессиональными знаниями и способностями. У будущего учителя следует воспитывать культуру мышления. Он должен уметь самостоятельно приобретать информацию.

По классификации, предложенной Е. А. Климовым, педагогическая профессия относится к группе профессий, предметом которых является другой человек. Но педагогическую профессию из ряда других выделяют прежде всего по образу мыслей ее