19-дәріс

ҚАЗАҚСТАННЫҢ АШЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ

ӘЛЕУМЕТТІК ПСИХОЛОГИЯ

Татуласу мен келіссөздердің стратегиялары

5-тарау. Әлеуметтік психология

Дәрістің мақсаты: оқырмандардың конфликт, бәсеке, бұрыс қабылдау туралы ойларын қалыптастыру

Жоспар:
1. Байланыс;
2. Қауымдасу;
3. Коммуникация;
4. Келісім.

Әлеуметтік психологтар бейбітшілікті сақтаудың төрт түрлі стратегиясына баса назар аударып отыр. Олар: байланыс, қауымдасу, коммуникация, келісім.

Байланыс

Конфликтіге түскен екі адамның немесе топтың бір-бірімен жақын байланыста болуы бір-бірін жақсы танып-білуі мен ұнатуына әкеле ме? Әкелмеуі де мүмкін: қарсыластан теріс іс-әрекет күту бұрмаланған көзқарас пен теріс болжамның қалыптасуына негіз болатынына көзіміз жетті. Күрделі шиеленіс кезіндегі байланыс төбелеске ұласуы да мүмкін. Сонымен қатар жақындық – өзара бірігіп әрекет ету, бірігіп әрекет етуге тырысу – бір-бірін ұнатуға жол ашатынын да байқадық.

Десегрегация нәсіларалық қарым-қатынастарды жақсарта ма? Білім саласындағы десегрегация айтарлықтай жақсылықтар тудырып, колледждерде білім алып, білім саласында еңбек еткісі келген қара нәсілділердің саны көбейді. Мектептердегі, аудандар мен жұмыс орындарындағы десегрегацияның әлеуметтік пайдалы жағы болды ма? Бұл сұраққа біржақты жауап беруге болмайды. Бір жағынан, десегрегациядан кейін көп ұзамай жүргізілген зерттеулер ақ нәсілділердің қараларға көзқарасының жақсарғанын көрсеткен. Нәсіларалық байланыс бәрінің бірдей, тіпті ол дүкенде сатушы немесе сатып алушы болсын, сауда флотының морягы, мемлекеттік қызметкер, полиция офицері, көрші немесе студент болсын – бәрінің бұрмаланған көзқарасының өзгергені байқалған. Мысалы, Екінші Дүниежүзілік соғыстың соңында АҚШ армиясы кейбір атқыштар ротасын десегрегациялаған. Бұл іске ақ нәсілді сарбаздардың 11 пайызы қолдау білдірген. Ал десегрегацияға ұшыраған рота сарбаздарының ішінде 60 пайызы қолдаған. Бұл жерде «жүйелілік негіз» көрініс тауып тұр, яғни адамдар орындалған істі қолдауға бейім келеді. Дегенмен білім саласындағы десегрегацияның алғашқы нәтижелері көңіл қуантарлықтай емес еді. Алынған деректерге талдау жүргізген Уолтер Стивен білім саласындағы десегрегация нәсіларалық қарым-қатынасты жақсартуға негіз бола алмайды деген қорытынды жасаған. Қара нәсілділер үшін білім саласындағы десегрегация десегрегацияланған колледжде білім алудың, десегрегацияланған ауданда тұрудың және десегрегацияланған жағдайда жұмыс істеу мүмкіндігінің пайда болғаны еді. Осылайша оның, бір жағынан, нәсіларалық қарым-қатынасты жақсартатынын, ал, екінші жағынан, толқулар мен қауіпке әкеп соғатынын байқаймыз. Мұндай қарама-қайшы нәтиже ғалымдардың бұл саланы зерттеуге қызығушылығын одан әрі күшейте түскен. Бұл қарама-қайшылықтың себебі неде? Осы сәтке дейін десегрегацияны жалпылама қарастырып келген едік. Ал, шын мәнінде, десегрегация әртүрлі жолдармен және әртүрлі жағдайда жүзеге асырылады. Десегрегация нәсіларалық көзқарасты қай кезде жақсартады?

«Қарапайым әсердің» өзі ұнатуға себеп бола алса, басқа нәсіл өкілінің әсері сол нәсіл өкілін ұнатуға себеп бола ала ма? Лесли Зеброуиц пен әріптестері ақ нәсілділерді қаралармен таныстыру тәжірибесін жүргізген. Бұған нәсіларалық байланыстың жиілігінің әсері бар ма? Шындығында, болатын сияқты. Ғалымдар ондаған десегрегацияланған мектепке барып, балалардың кіммен бірге тамақтанып, кіммен сөйлесіп, өзін кімнен алыс ұстауға тырысатынын бақылаған. Нәсілдің қарым-қатынасқа әсері бар екен. Ақ нәсілділер – ақтармен, қара нәсілділер қаралармен бірге жүрген.

Достық. Дүкен жұмысшыларына, әскерилер мен көршілерге жүргізілген нәсіларалық зерттеулерден осы топтар арасындағы бастапқы қарым-қатынастың әлдеқайда жақсарға-

нын байқаймыз. Кейбір зерттеулердің нәтижелері түрмедегі, жазғы лагерьдегі, университет жатақханасы бөлмесіндегі көршілердің нәсіларалық қарым-қатынастарының да пайдалы жақтарын көрсеткен.

Тең байланыс. Десегрегация процесіне қолдау білдірген әлеуметтік психологтардың ешқайсысы да көзқарасты кез келген байланыс түрі жақсарта алады деп санамайды. Себебі жағымды байланыс адамдарды жақындатса, жағымсыз байланыс, керісінше, бір-бірінен алшақтатады екен. Жағымды байланыс қарым-қатынастың кең тараған түрі болса да, жағымсыз байланыстың әсері әлдеқайда көбірек екен. Сондықтан байланыстың дүкен қызметкері, әскери қызметші, көрші немесе жазғы лагерьде демалушылар сияқты тең дәрежеде болуының маңызы зор.

Қауымдасу

Тең байланыстың көмегі зор болғанымен, кейбір жағдайда ол да жеткілікті емес. Ортақ қиындыққа ұшыраған адамдардың іс-әрекетіне назар аударайық. Отбасынан бастап, мемлекет деңгейіне дейінгі кез келген конфликтіде ортақ қауіп пен ортақ мақсат, бірігудің негізі болады.

Ортақ сыртқы қауіп. Топ ішінде дауылда қалып, мұғалімнің жазасына ұшырап немесе әлеуметтік, нәсілдік және діни белгілеріңіз бойынша қуғынға ұшырап көрдіңіз бе? Мұндай жағдайларды басыңыздан кешкен болсаңыз, ол жайлы жақын адаммен бөліскен шығарсыз. Бәлкім, қасыңыздағы адамды омбы қардан құтқарып немесе ортақ жауға қарсы бірге күрескен боларсыз.

Топпен кездескен қиындықтан немесе бомбалау сияқты қауіпті жағдайдан құтыла алған адам сол сәттердегі ынтымақ пен қауымдық сезімін еске алып жатады. Мұндай сезімді ортақ қиындықтан құтылған адамдар ешқашан ұмытпайды. Джон Ланзетта бұл жағдайды әскери-теңіз флотының офицерлерін даярлау курсының кадеттерінен әрқайсысы төрт адамнан тұратын топ құрып, оларға алдын ала дайындалған тапсырма беріп, сыртынан бақылап, дауыс күшейткіш арқылы сол топтардың бірінің жауаптарының дұрыс емес екенін, жұмысының пайдасыздығын хабарлап, топ мүшелерінің ойлау қабілетінің төмен екенін сынау барысында аңғарған.

Ынтымақты күшейтетін ортақ мақсаттар

Сыртқы қатердің ықпалы – топ мүшелерінің бірлескен күш-жігерін талап ететін ортақ мақсаттар үшін біріктіруші күш. Шериф лагерьдегі балаларды біріктіру үшін оларға дәл осындай мақсат қоя білді, яғни лагерьде ауызсу жетіспеушілігін қолдан жасап, балалар ауызсу құбырын қалпына келтіру үшін бірігуі қажет болды. Сосын, бір қымбат фильмді жалға алып көру үшін ортақ ақша жинау қажет болып, балалар тағы да бірікті. Кейінірек, балаларды саяхатқа алып шыққан автокөлік бұзылған кезде лагерь жетекшілерінің бірі балаларға көлікті бірге итеріп жіберуді ұсынып, қайта біріктірді. Балалар көліктің оталғанына қуанып, өзара өшпенділіктерін ұмытып кеткен.

Осындай жоғары мақсаттарға қол жеткізу үшін бірігудің арқасында балалар бірге тамақтанып, алауды қоршап отырып әңгімелесетін болған. Достықтары топтардың бірігуіне ұласты. Өшпенділік ұмытылды. Соңында екі топтың балалары үйлеріне бір автобуспен қайтқан. Автобуста бөлінбей, араласып отырған. Автобус Оклахома-Ситиге жақындағанда, бәрі хормен «Оклахома» әнін шырқап, автобустан түсерде бір-бірімен қимай қоштасқан. Осылайша Шериф алдымен бөлу мен бәсекені өршітіп, балаларды бір-бірімен жауластырып қойған еді. Ал соңында ортақ мақсат қоя біліп, нағыз достарға айналдырған.

Зырылдауықтар мен Қырандардың біріккен талпыныстары сәтті аяқталғанын білеміз. Ал су құбыры жөнделмегенде, фильмді жалға ала алмағанда, көлік оталмағанда, нәтиже қандай болар еді? Мұндай жемісті болмасы анық. Студенттерге жүргізілген тәжірибе ынтымақтастықтың жемісті болуы топтар арасында тартымдылықтың орнауына әкелетінін көрсетті. Конфликтіге

келіп жүрген топтар ынтымақтастыққа қол жеткізе алмаса және оған әр топ қарсы топты кінәласа, конфликт тіпті ушығып кетуі мүмкін. Шерифтің тәжірибесіндегі топтар бір-біріне өш еді. Сондықтан жинаған ақшасы фильмді жалға алуға жетпесе, бір-бірін «сараң» немесе «өзімшіл» деп кінәлар еді. Бұл тиісінше конфликтіні шешпей, керісінше, ушықтырар еді. Ынтымақ ортақ мақсатқа талпыныс пен қол жеткізуге тікелей байланысты.

Оқудағы ынтымақтастық

Біз осы кезге дейін десегрегацияның достық сезім мен тең құқықтық қатынастан ада әлеуметтік жеңіл түрін зерделедік. Сондай-ақ бәсекелес топтар арасындағы сәтті, тиімді ынтымақтастықты қарастырдық. Бұндай кездерде кейбір зерттеуші топтарда «Нәсіларалық достықты, теориялық білімдермен салыстырмай-ақ, бәсекелестікті ынтымақтастыққа ауыстыру арқылы орната аламыз ба?» деген сұрақ пайда болған. Студенттерді бірге оқыту, кейде өзара сайысқа түсіру түрінде алуан түрлі әдістерді пайдалана отырып жүргізген тәжірибелері таңғаларлықтай жақсы нәтиже берген.

Біріккен спорт шаралары мен сабақтарға қатысқан студенттердің бұрмаланған көзқарасы өзгерді ме? Екі-үш апталық біріккен саяхат түріндегі тәжірибелердің бірінде: бір айдан кейін осы топқа басында кездейсоқ қосылған ақ нәсілді жастар қара нәсілділерге көзқарасы жақсарғанын айтқан. Роберт Славин мен Нэнси Мадден АҚШ-тағы 71 мектептің 2400 оқушысы қатысқан сауалнама нәтижесінде де осыған ұқсас қорытындыға келген. Бірге ойнап, бірге жұмыс істейтін әртүрлі нәсіл өкілдері өзге нәсілді досы бар екенін жиі айтып, сол нәсілге көзқарасы жақсы болады екен.

Чарль Грин мен әріптестері бұл нәтижені Флорида штатының 3200 орта мектеп оқушысына жүргізген сауалнамасы нәтижесінде қайта растаған. Сол кездегі дәстүрлі мектепке қарағанда «бірге оқу» нысанына өткен мектептерде нәсіларалық көзқарас әлдеқайда жағымды болған. Осындай зерттеулердің нәтижелеріне сүйеніп, нәсіларалық біріккен қарым-қатынас дәл сондай көзқарастың жақсаруына себеп болады деген қорытынды жасауға бола ма? Бұны анықтау үшін тағы тәжірибе жүргізген. Бірнеше студентке аралас топтарда жұмыс істеттік. Славин мен әріптестері сыныпты төрт-бес студенттен тұратын бірнеше топқа бөлді. Топ мүшелері бірге отырып, сабақты да бірге оқыды, әр аптаның аяғында топтар арасында сайыс сабақтар өткізілді.

Осы зерттеулердің нәтижелерінен қандай қорытынды жасауға болады? Бірге оқыған сабақ барысында оқушылар берілген тапсырманы ғана емес, басқа да нәрселерді үйренеді екен. Славин мен Купер бірге оқу туралы «оқушылардың бәрінің үлгерімінің жақсаруымен қатар, топішілік қарым-қатынас та жақсара түседі» деген. Аронсон: «Өзара байланыстағы бірге оқу сабағында отырған балалар дәстүрлі мектептегі балаларға қарағанда бір-бірін, мектепті қаттырақ жақсы көріп, өз-өздерін бағалауы да жоғары болады», – деп жазған. Нәсіларалық достық та көбейеді. Үлгерімі нашар оқушылардың сабақ үлгерімі де жақсарады. Тәжірибелер аяқталғаннан кейін де мұғалімдердің көбі осындай әдістегі сабақтарды жалғастыра берген. Джон МакКонаhи бірге оқу туралы «десегрегацияланған мектепте нәсіларалық қарым-қатынасты жақсартудың біз білетін ең тиімді жолы» деген.

Қорытындыласақ, ынтымақты, тең құқылы байланыстың лагерьдегі балаларға да, өнеркәсіп мекемелерінің басшыларына да, колледж студенттеріне де, мектеп оқушыларына да оң ықпалы бар. Бұл әдіс адамзаттың қарым-қатынас салаларының бәрін қамти ма? Мал шаруашылығымен айналысуға, ескі үйге жөндеу жүргізуге, қайықпен жүзуге біріккен отбасыларға да ықпалы бар ма? Бірге ән салу, бір футбол командасына жанкүйер болу топтық біртектілікті білдіре ме? Ғылым мен ғарыш саласындағы халықаралық ынтымақтастықта, әлемдегі бейбітшілікті сақтау мен ресурстарды үнемдеу саласындағы біріккен жұмыстарда, ұлттары әртүрлі адамдар арасындағы жеке қарым-қатынастарда осы ұғымды пайдалануға бола ма? Бұл сұрақтардың бәріне де «Иә» деп жауап беруге болады. Осылайша адамзаттың ортақ әлеміндегі ең маңызды міндеттеріміздің бірі – ортақ мақсатымызды және оған қол жеткізуде ынтымақты әдісті дұрыс таңдауымыз екен.

Топтық және командалық сәйкестік

Күнделікті өмірде көптеген сәйкестіктерді жиі салыстырамыз. Біз өзіміздің шағын топтармен үйлесімділігімізді мойындаймыз және онан сайын үйлесімді бола аламыз. Үлкен қауымдастыққа бірігу біздің одан әрі дамып, жетіле түсуімізге ықпал етеді. Осындай әртүрлі әлеуметтік рөліміз әлеуметтік бірлігімізді нығайта түседі.

Уақыт өте келе олардың мәдениеті жергілікті мәдениетпен біте қайнасып кетеді. Бұрынғы Шығыс және Батыс германиялық немістер қазіргі кезде ортақ «неміс» мәдениетін құрап отыр. АҚШ пен Австралиядағы қытай иммигранттардың осы елдерде туған балалары өз бойынан қытай мәдениетін Қытайда туып-өскен иммигранттарға қарағанда әлсіздеу сезінетіні рас. Бірақ әдетте иммигранттардың немерелері өз этникалық мәдениетін жергілікті мәдениетпен сәтті ұштастыра алады екен.

АҚШ, Канада, Австралия сияқты иммигранттарды көп қабылдайтын елдер ел ішіндегі этникааралық соғыстардың алдын алу үшін біріктіруші идеалдарды қалыптастыру саясатын ұстанған. Сондықтан бұл елдердегі иммигрант ирландиялықтар, италиялықтар, швециялықтар, шотландықтар, азиялықтар мен африкалықтар арасында этникааралық жанжал өте сирек кездеседі. Дегенмен олардың арасында да бөліну мен тұтастық, ататегімен мақтану мен біртұтас ұлтқа айналу, әртүрлі мәдениетті сақтап қалу мен ортақ құндылықтарға күмәнмен қарау туралы ойлар қашанда кездеседі. Осының нәтижесінде туындаған АҚШ-тың «біртектілік ішіндегі әртектілікті» қалыптастыру ұраны: «Әртектіліктен біртектілікке, Көпшіліктен бірлікке көшу».

Коммуникация

Конфликт тараптары өзара келіспеушілікті шешу үшін басқа да тәсілдерге жүгіне алады. Ері мен әйелі, жұмыс беруші мен жұмысшы, X елі мен Y елі арасында келіспеушілік туса, өзара тікелей келісе алады немесе үшінші тараптың көмегіне жүгініп, келіссөзге медиатор болуын өтіне алады. Сондай-ақ осы мәселені зерттеп, шешім шығаратын арбитражға да жүгінуі мүмкін.

Келіссөз

Жаңа автокөлік сатып алғыңыз немесе сатқыңыз келсе, сауданы нақты келіскен бағада ұтыста қалатындай сомадан бастайтыныңыз рас қой? Әлде бірден нақты келісетін бағаңызды айтар ма едіңіз?

Жүргізілген тәжірибелерде бұл сұраққа бірыңғай жауап табылмаған. Бір жағынан, көбірек сұрасаң, көбірек аласың. Психологтар Роберт Чалдини, Леонард Бикман, Джон Качиоппо мынадай қорытынды жасаған: алдымен бақылау жағдайында әртүрлі шевролет дилерлеріне барып, Монте-Карло спорттық купесінің бағасын сұраған. Сосын эксперимент жүзінде басқа дилерлерге барып, басқа автокөліктерге бағаны өздері ұсынып, одан өзге бағаға келіспейтінін айтып, саудаға өз талаптарын қойған. Ақырында, дәл бақылау жағдайындағыдай, Монте-Карлоның бағасын сұраған кезде шамамен 200 доллар арзанырақ бағаны естіпті. Демек, саудаласудың бір тарап үшін тиімділігі төмендесе, екінші тарап үшін тиімділігі арта түседі. Бірақ саудаласудың кейде теріс әсері де бар екен, яғни конфликтілердің көбі тараптар үшін тең пайдалы жағдайда емес, керісінше, конфликт жалғасқан сайын тараптарға пайдасы азая түсетін кезде болатыны анықталған. Конфликтіге неғұрлым көбірек уақыт кеткен сайын нәтижесі де соғұрлым нашар болады. Мәселен, ереуіл жалғасқан сайын мекемеге де, жұмысшыларға да зияны тиеді.

Тым қатал болу да теріс нәтижеге әкеп соғатын екінші бір фактор. Себебі екінші тарап та алған бетінен қайтпаса, ақырында келіссөз нәтижесіз болуы немесе тараптардың бірінің ыңғайсыз жағдайда қалуына әкеп соғады. 1991 жылғы Парсы шығанағы соғысынан бірнеше апта бұрын президент Буш «Саддамның сайтанын қағып алатынын» бүкіл әлемге жария

салған. Саддам Хусейн де алған бетінен қайтпай, «кәпір» американдықтарды «өз қанына өздерін шомылдырамын» деген. Осынша қатты сөздері екі жақты да соғыстан жалтару мүмкіндігінен айырғанмен тең еді. Бұл оқиғадан түйетініміз, кейде қатал да ашулы келіссөздерге көп уақыт пен қыруар қаражат жұмсалса да, аса маңызды құндылықтарға келгенде, ненің маңыздырақ екенін түсінген тараптар бітімгершілікке келіп жатады.

Делдалдық

Үшінші тараптың медиациясы конфликт тараптарының бітімгершілікке келіп, абыройларын сақтап қалуына мүмкіндік тудыра алады. Егер мен делдалмен келісімге келсем және менің қарсыласым да сол делдалмен келісімге келсе, бұл біздің екеуміздің де әлсіздігімізді көрсетіп тұрған жоқ.

Жеңіс-жеңілісті жеңіс-жеңіске айналдыру

Жеңіс-жеңілісті жеңіс-жеңіске айналдыру. Медиатор конфликтіні конструктивті қарым-қатынасты қалыптастыру арқылы шешуге көмектесе алады. Оның бірінші міндеті – тараптарға конфликт жайлы асықпай ойлануға көмектесіп, қарсы тараптың мүддесін тереңірек түсінуге мүмкіндік тудыру. Әдетте екі жақ та жеңіс-жеңіліс бағытындағы бәсекелес қарым-қатынаста болады: яғни соңында қарсыласы жеңілсе риза болып, қарсыласы риза болса, өзін жеңілдім деп есептеп жатады. Делдалдың мақсаты тараптарға бір-біріне қойып отырған қарама-қайшы талаптарын ысырып қойып, оның орнына негізгі қажеттіліктеріне, мүдделері мен мақсаттарына назар аударта отырып, осы жеңіс-жеңіліс бағытындағы әрекеттерін ынтымақтастық жолымен «жеңіс-жеңіс» бағытына бұруға көмектесу.

Конфликтілерді зерттейтін ғалымдардың ойынша, ең бастысы, өзара сенім екен, яғни егер қарсыласыңыздың ниетінің адал екеніне сенімді болсаңыз, өз уайымыңыз бен сезіміңізді де ашық айта аласыз. Сенімсіз болсаңыз, қарсы тарапқа айтқан әрбір сөзіңіз өзіңізге қарсы қолданылады деп қорқуыңыз мүмкін. Мұндайда тіпті қарапайым қылықтарыңыздың өзі сенім тудыруы ықтимал. Эксперимент кезінде әдетте шын ниетімен уайымдаған адамдардың іс-қимылын дәлме-дәл қайталай алған келіссөзшілер қарсыласының сеніміне көбірек кіріп, ортақ мүддені тезірек анықтап, өзара тиімді нәтижеге қол жеткізе алған.

Екі тарап бір-біріне сенімсіздік білдіріп, келіссөз нәтижесіз болып жатса, кейде үшінші тарап – медиатор – отбасы психологі, кәсіподақ өкілі, дипломат – көмектесе алады. Әдетте медиатор екі жақтың да сеніміне ие адам болады. 1980 жылдары Алжир мұсылмандары одағы Иран мен Ирак арасындағы конфликтіге медиатор болып, Рим папасы Аргентина мен Чили арасындағы жер дауына араласқаны белгілі.

Конфликт тараптарын жеңіс-жеңіліс бағытындағы әрекеттерін қайта зерделеуге көндіргеннен кейін делдал оларға ендігі жерде алға қойған мақсаттарын егжей-тегжейлі анықтап алуды ұсынады. Мақсаттарын анықтаған тараптардың келіссөз барысында аса маңызды емес мәселелер бойынша келісімге оңай келіп, тараптардың екеуіне де тиімді нәтижеге қол жеткізу оңай болады. Тараптар жағдайды тереңірек түсінуі үшін делдал оларға рөлдерімен ауысып, қарсы тараптың көзқарасын қорғап көру және сол кезде қандай сезімде болғанын түсіндіру жөнінде кеңес беріп, медиатор олардан қарсы тараптың жауабын өз сөзімен қайталап шығуын ұсынуы мүмкін: «Сен сабақ оқып отырғанда мен музыканы қатты ойнасам ашуланасың».

Арбитраж

Кейбір конфликтілердің күрделі, тараптар мүдделерінің әртүрлі болғаны соншалықты – оларға өзара тиімді шешім табу мүмкін емес. Әдетте тараптар конфликтінің шешілу жолын

қадағалауға ыңғайлы болу үшін арбитражға жүгінбей жатады. Нель Б. Макджиллигадди мен әріптестері дауды шешу орталығында жүргізген экспериментінде осыны байқаған. Медиация сәтсіз аяқталған жағдайда арбитражға баратынын білген тараптар конфликтіні шешуге барынша күш салып, сабыр сақтап, ортақ мәмілеге келуге мейлінше жақын болған.

Келісім

Кейде шиеленіс пен өзара күдіктің деңгейінің жоғары болатыны соншалықты – бір шешімге келмек түгіл, тіпті қарым-қатынас та мүмкін болмай жатады. Тараптардың бірі екіншісін қорқытуға, мәжбүрлеуге, тіпті кек алуға да барып жатады. Өкінішке қарай ондай шараларға кері шара қолданылып, конфликт тіпті ушығып кетеді. Сонда бұл – конфликтіні қарсы тараппен шартсыз ынтымақтастық арқылы шешсе ғана оң нәтижеге қол жеткізуге болады деген сөз бе? Олай болмауы да мүмкін. Эксперименттерде 100% шартсыз ынтымақтастыққа келіскен тарап әдетте ұтылып қалып жатады екен. Ал саясатта біржақты пацифизм – тіпті ақылға сыймайтын құбылыс.

ШТДЖ – шиеленісті төмендететін дәйекті және жауапты бастама

Әлеуметтік психолог Чарльз Осгуд бітімгершілікке әкелетін, бірақ қанауға жол бермейтін үшінші бір тәсіл туралы айтқан. Осгуд бұл жолды «шиеленісті төмендететін дәйекті және жауапты бастама» деп атаған (graduated and reciprocated initiatives in tension reduction), яғни ШТДЖ стратегиясының мақсаты – тараптарды сабырға шақыра отырып, «конфликт спиралін» қайта зерделеу. Ол үшін әлеуметтік психологияның өзара тиімділік нормасы мен мотив атрибуциясы сияқты қағидаларын қолданады.

ШТДЖ-ның талабына сай, тараптардың бірі: келіссөзге ниетін білдіргеннен кейін екінші тарап сабырға келуі тиіс. Келіссөзге ниет білдірген тарап шиеленісті азайтып, келіссөз талаптарын хабарлап, қарсыласының жауабын күтеді. Осы хабарлама арқылы қарсы тарап келіссөз талаптарын дұрыс түсініп, сәйкес жауап бермеген жағдайда әрекеті әлсіз немесе қулық болып бағаланатынын түсіндіреді және осы арқылы келіссөз талаптарына келісімін алу үшін қарсыласына қоғамдық қысым жасап жатады. Осыдан кейін оның бірнеше талабын орындап, ниетінің шын екеніне қарсы тараптың көзін жеткізеді. Сөйтіп, қарсыласына қысымын тіпті күшейте түседі. Келіссөз талаптарының әртүрлі болуы – медициналық көмек ұсыну, әскери базасын жабу, сауда эм баргосын алып тастау – кез келген салаға қысымын азайтуға дайын екенін көрсетіп, қарсы тарапқа таңдау еркін береді. Ал ол ерікті түрде тиісті жауабын берсе, демек, келіссөзге деген көзқарасының жақсарғаны.

ШТДЖ – келісімге келудің стратегиясы. Бірақ ол «келіссөз үшін қарсыласының алдында бас ию» емес. Бұл стратегияда тараптардың әрқайсысының қарсыласын жауапқа тарту құқығы бар болғандықтан, өз мүддесін қорғауына ешкім кедергі келтіре алмайды. Келіссөздің алғашқы қадамдары тәуекелге толы болғанымен, тараптардың ешқайсысының қауіпсіздігіне нұқсан келтірмейді; ол қадамдар тараптарды шиеленісті шешуге әрі қарай қадам басуына итермелейді. Егер тараптардың бірі агрессиялы қадам жасаса, қарсы тарап та дәл осылай жауап беріп, өзін алдауға жол бермейтінін көрсетер еді. Сонымен қатар қарсы тараптың жауабы да жағдайды қайта ушықтырардай дөрекі болмауы тиіс. Ал егер қарсы тарап та келіссөзге өз талаптарын ұсынғысы келсе, онда оның талаптары алғашқыларын деңгейлес немесе тіпті одан да жұмсағырақ болуы тиіс. Мортон Доичтің пікірінше, «ШТДЖ -ның мәні оған қатысушы тараптардың «сөзіне берік, адал және шынайы» болуында: беріктік – кез келген қауіпке, қарсы тараптың арбауы мен алдауына қарсы тұра алу үшін; адалдық – моральдық принциптерге сай болу, қарсы тараптың аморал әрекеттеріне сабырмен қарау үшін; шынайылық – ынтымақтастыққа қол созу мен қарсы тараптың достық ниетіне сай жауап беру үшін қажет».

Қорытынды

Конфликтілердің пайда болуы мен ушығуының себептері әлеуметтік дилеммалар, бәсекелестік пен бұрмаланған көзқарас десек те, байланыс, ынтымақтастық, коммуникация, келісім сияқты ықпалды күштер сол конфликтіні бейбітшілікке айналдыра алады екен. Бұған дейінгі кейбір зерттеулердің нәтижелері басқаша болғанына қарамастан, соңғы зерттеулер жай байланыстың нәсіларалық көзқарастың өзгеруіне ықпалы әлсіз болатынын көрсетіп отыр. Бірақ сол байланыстың жеке адамдармен эмоциялық байланысы тығыз, ұзақ, тең дәрежеде болатын болса, конфликт әлдеқайда әлсірейді екен.

- Байланыстың ортақ қауіпті еңсеру мен ортақ мақсатқа қол жеткізу кезіндегі маңызы айрықша. Ынтымақтастық байланыс экспериментінің нәтижесін көрген кейбір педагог ғалымдар бәсекелестік сабақтарын ынтымақтастық сабақтарымен ауыстырып, оқушылардың үлгерімінде жақсы нәтижеге қол жеткізген.
- Конфликт тараптарының өзара қарым-қатынасы көбіне нашар болады. Сол қарым-қатынасты медиатор бәсекелес жеңіс-жеңіліс бағытынан ынтымақтастықтағы жеңіс-жеңіс бағытына бұра алады. Сондай-ақ медиатор бұрмаланған көзқарасты жойып, өзара түсіністік пен сенімге негізделген қарым-қатынас орнатуға көмектесе береді. Келіссөздер нәтиже бермеген жағдайда тараптар дауды зерттеп, реттейтін немесе соңғы екі нұсқаның бірін таңдайтын арбитражға жүгіне алады.
- Кейде шиеленістің күшті болатыны соншалық – келіссөзге келу тіпті мүмкін болмайды. Ондай жағдайда бір тараптың татуласуға жасаған қадамы екінші тараптың дәл сондай жауап қадамына себеп болуы мүмкін. Сондай біртіндеп, өзара татуласу стратегиясының бірі халықаралық шиеленістерді жоюға бағытталған. Ал жұмысшылар мен мекеме басшылығы арасындағы даудың медиаторы бітімгершіліктің тіпті басқа стратегиясын таңдайды. Ол алдымен осы тарауда айтылғандай, тараптарға бір-бірін түсінудің пайдасы зор екенін түсіндіруге тырысады.