

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIY VA O'RTA MAXSUS TA'LIM VAZIRLIGI

Alisher Navoiy nomidagi Samarqand davlat universiteti

PEDAGOGIKA FAKULTETI

«Pedagogika» kafedrası

5140800-Pedagogika va psixologiya yo'nalishi 3- kurs talabasi

Abdujalolova Munisaning
«Pedagogik konfliktologiya» fanidan

KURS ISHI

MAVZU: Konfliktlarni keltirib chiqaruvchi sabablar va ularni bartaraf etish
usullari

Ilmiy rahbar: Sh.O'roqov

Samarqand - 2014

REJA

KIRISH

ASOSIY QISM

- 1. Konfliktlarni keltirib chiqaruvchi sabablar**
- 2. Konfliktni hal qilish mexanizmlari**
- 3. Konfliktlarni bartaraf etish usullari**

XULOSA

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

Kirish

Mavzuning dolzarbligi. Konfliktlarning jamiyat hayotidagi doimiy va umumiy hodisa sifatida tan olinishi har qanday konfliktning u ro'y berishi mumkin bo'lgan ko'lamda, shaklda va tanglik darajasida muqarrar tarzda namoyon bo'lishini keltirib chiqarmaydi. Ijtimoiy konfliktlarni tartibga solish muammosi konfliktli vaziyat sabablariga ta'sir etish, konfliktning salbiy oqibatlarini tugatish yoki konflikt natijalaridan foydalanish maqsadida konfliktning borishini muayyan yo'nalishga solish imkoniyatiga asoslanadi.

Konflikt tahlili bu bir martalik tadbir emas, u o'zgaruvchan omillar, dinamika va sharoitlarga harakatlarni moslashtirishga yordam qiluvchi doimiy jarayon bo'lib qolishi kerak.»¹.

Biroq, individlar va ijtimoiy guruhlar hatti-harakatlarining (sabablari) motivlari konfliktlarning chuqur sabablari bo'la olmaydi, chunki bu motivlarni o'zi ham izoh talab etadi. Inson tashqi vaziyat o'zgarishlariga befarq bo'lmay, o'zgarib boradi; o'z navbatida psixologik omillar iqtisodiy va siyosiy jarayonlarning borishiga ta'sir o'tkazadi. Ijtimoiy ong tafakkur, hissiyotlar, ehtiyojlar, motivlar, manfaatlar orqali namoyon bo'ladi, bundan esa, muayyan kishilarning fikrlari, mavqeyi, harakatlari, ehtiyojlari, xulq-atvori shakllanadi. Bunda aynan hissiy darajada qayd etiladigan va guruhlar, jamoalarning hatti-harakati, xulq-atvori, nuqtai nazari sifatida umumlashadigan ijtimoiy ongning individual ifodalanish turli shakllarida ma'naviy sohadagi ziddiyatlar oshkora va keskin ko'rinishda namoyon bo'ladi, borliq ziddiyatlari aks etadi.

Umuman keng ko'lamli konfliktli vaziyat jamiyatdagi ijtimoiy tarqoq jarayonlarning kechishi haqida, muayyan jamiyatning barqarorligini yoki hududiy yaxlitligini ta'minlovchi muhim ijtimoiy tuzilmalarning qisqa muddatli yoki uzoq davom etadigan ko'p yoki kam darajadagi, ba'zan esa tuzatib bo'linmaydigan dezintegrasiyasi haqida guvohlik beradi.

¹Кранг: Работа с конфликтом: навыки и стратегия действия. Лондон, Конфликтологический центр, 2001. С.40.

Hozirgi zamon jamiyatida konfliktlar oqibat natijada obyektiv mavjud ijtimoiy ziddiyatlarning tug'ilishi va namoyon bo'lishidan iborat. Konfliktlarning tushunchasi, tabiati, kelib chiqish sabablari va uni bartaraf etish bo'yicha ko'plab tadqiqot ishlari olib borilgan. Lekin ilmiy-texnik taraqqiyot davrida axborot hajmining keskin ko'payishi, axborotlarning globallasuvi, shuningdek ommaviy madaniyatning keng ko'lamdagi xuruji konfliktlarning kelib chiqishi va ularni oldini olishga oid tadqiqotlar dolzarbligicha qolaveradi.

Tadqiqotning maqsadi: Konfliktlarning kelib chiqish sabablari, ularni oldini olish mexanizmlari va bartaraf etishning pedagogi psixologi usullarini aniqlash

Tadqiqotning obyekti: Konfliktlarning kelib chiqishi va ularni oldini olish jarayoni.

Tadqiqot predmeti: Konfliktlarni bartaraf etishning pedagogik psixologik usullari.

Tadqiqotning vazifalari:

1. Mavzuga oid mavjud ilmiy va o'quv adabiyotlar hamda tadqiqot ishlarini tahliliy o'rganish
2. Konfliktlarni keltirib chiqaruvchi sabablar va **konfliktni hal qilish mexanizmlari ni aniqlash**
3. Konfliktlarni bartaraf etishning pedagogik-psixologik usullarini aniqlash hamda xulosa va tavsiyalarni shakllantirish.

Tadqiqotning metodologik asosi: O'zbekiston Respublikasining Konstitusiyasi, «Kadrlar tayyorlash milliy dasturi», «Ta'lim to'g'risida»gi Qonun, Prezident I.A.Karimovning barkamol avlod tarbiyasi bo'yicha g'oyalari, ma'ruzalari, Qur'oni Karim va Hadislar, Sharq mutafakkirlarining asarlari, shuningdek Respublikamiz pedagog-psixolog olimlarining konfliktlarni bartaraf etishning pedagogik-psixologik usullari muammolariga bag'ishlangan asarlari tadqiqotimiz uchun asos qilib olindi.

ASOSIY QISM

1. Konfliktlarni keltirib chiqaruvchi sabablar

Turli konfliktlardagi taraflar hatti-harakatlari sabablarini tahlil etishda ularning odatda o'z manfaatlarini qondirishga bo'lgan intilishlaridan iborat ekanligini tushunish qiyin emas. Faraz, o'ch olish, hasadgo'ylik, ko'rolmaslik, nosamimiylik, araz, qabul qilingan qarordan qoniqmaslik, bugungi kunda yoki kelgusida o'zini moddiy jihatdan ta'minlashga bo'lgan intilish amaliyotda uchrab turadigan turmush konfliktlari sabablarining aksariyati hisoblanadi. Guruhiiy konfliktlarning motivlari xam bulardan farqlansa-da, ular xam o'ziga xos xilma-xil, masalan, iqtisodiy qiyinchiliklar, siyosiy ehtiroslar, rahbarlikka intilish, milliy g'urur va sh.k. Xalqaro maydonda davlatlar hatti-harakatlari motivlari ham shu kabi turlicha bo'lishi mumkin. Aslini olganda konfliktlar sabablari hozirgi hayotning butun murakkabligini aks ettirishga qodir. Aytish joizki, "Konflikt tahlili quyidagilar :

- vaziyat sabablari va tarixini, shuningdek, joriy hodisalarni tushunish ;
- faqat asosiy yoki aniq ko'rinib turgan taraflarni emas, balki konfliktga jalb qilingan barcha ishtirokchi (guruh)larni aniqlash ;
- barcha bu ishtirokchi(guruh)larning nuqtai nazarlari va ularning o'zaro munosabatlarini bilish ;
- konflikt negizida yotgan omillar va tendensiyalarni aniqlash ;
- muvafaqqiyatsizliklar va yutuqlardan tegishli xulosa va saboqlar chiqarish uchun zarurdir.

Ijtimoiy-tarixiy jarayonni bunday tushunish ba'zilar tomonidan jiddiy asoslantirilgan e'tirozlarga sabab bo'ladi. Marks ijodiy merosini o'rganuvchi ba'zi tadqiqotchilar shu narsaga e'tibor beradilarki, bu ma'nodagi sinfiy konfliktga uning turli xil hatti-harakat shakllarini nazariy tahlil etmasdan qaralgan. Ba'zi olimlar esa, uning ta'limotida sinflar o'rtasidagi iqtisodiy munosabatlarni mutlaqlashtirishni ko'rganlar.

M.Veber esa konfliktlarning paydo bo'lishini faqat kambag'allik va boylik tafovutlariga bog'liq deb hisoblamaydi. U notenglik xususiyatiga karab e'tibor, hurmatning turli darajada bo'lishi, bir xilda bo'lmagan obro', mavqye, maqomli guruhlar tushunchasini kiritgan. Bunda Veber turli guruhlarning moddiy va g'oyaviy manfaatlari bilan diniy ong o'rtasidagi bog'liqlikni ko'rsatib o'tgan.

R.Darendorf esa aynan sinflarni konfliktlashuvchi ijtimoiy guruhlar deb hisoblagan. Uning fikricha, sinfiy konflikt jamiyat xarakteri bilan belgilanadi. Konflikt odatda iqtisodiy munosabatlar bilan emas, balki boshliqlar va bo'ysunuvchilar o'rtasidagi munosabatlar orqali vujudga keladi, uning bosh sabablari kishilarning bir-birlari ustidan xukmronligi, hokimiyatga esa bo'lishlaridir. Konflikt uchun asos faqat ishchilar ustidan tadbirkorlar hokimiyatining o'rnatilishi emas, konflikt boshqaruvchilar va bo'ysunuvchilar mavjud bo'lgan har qanday tashkilotda paydo bo'lishi mumkin (kasalxonada, harbiy qismda, universitetda va h.). Darendorf o'zining «Industrial jamiyatda ijtimoiy sinflar va sinfiy konflikt» nomli mashhur asarida obyektiv «yashirin» va anglashilgan «oshkora» manfaatlarning mavjudligi haqidagi xulosani chiqarish uchun Marksning ko'p nazariy xulosalaridan foydalangan. Sinflar, uning fikricha, qachonki «yashirin» manfaatlar «oshkora» manfaatlarga aylanganda vujudga keladilar.

Hozirgi zamon olimlaridan Pyer Burdye esa hozirgi konfliktlarning rivojlanish xususiyatlari ustida fikrlash uchun amaliy tavsiyalar beradi. Uning fikricha, sinflar to'g'risidagi markscha nazariyaning kamchiligi obyektiv mavjud tafovutlar majmuini e'tiborga olmaslik, ijtimoiy borliqning faqat iqtisodiy maydon bilan cheklash natijasidir.

K.Boulding, L.Kraysberg, M.Krozelar fikricha, konfliktning o'zi turli xil maqsadlarga intiluvchi guruhlarning qarshi kurashidan iborat. K.Bouldingning ta'kidlashicha, hamma konfliktlar umumiy elementlarga xamda rivojlanishning umumiy me'yorlariga ega bo'ladi, bu elementlarni o'rganish konflikt hodisasini uning istalgan ko'rinishida o'rganish, tasavvur qilishga imkon beradi.

Demak, konfliktlarni tushunishda va asoslashdagi asosiy yondashuvlar yirik ijtimoiy uyushmalar o'zaro munosabatlarining xususiyatlarini ko'rib chiqish doirasida shakllanganligini ko'rishimiz mumkin.

Ijtimoiy notenglikning asosiy belgilari bo'lib mulkchilik, hokimiyat, maqom munosabatlaridagi farqlar hisoblanadi. Bu xususiyatlar u yoki bu darajada jamiyatning ijtimoiy-sinfiy tuzilmasida aks etadi, ijtimoiy guruhlar, individlar o'rtasidagi munosabatlardagi notenglik bo'lib namoyon bo'ladi. Ijtimoiy-siyosiy va ijtimoiy-iqtisodiy notenglik bilan ijtimoiy guruhlar va individlarning hayot tarzida, madaniyatida, ruhiyatidagi muhim farqlar xam bog'liq bo'ladi.

Moddiy va ma'naviy boyliklarni yaratish, ularni ayirboshlash va taqsimlash yuzasidan bo'ladigan ijtimoiy harakatlar ijtimoiy guruhlar o'rtasida tanglikka, muayyan sharoitlarda esa ochiq konfliktga olib borishi muqarrardir.

So'nggi o'n yilliklarning tarixiy tajribasi shundan guvohlik beradiki, davlat sosializmi xususiy mulkchilikni va sinflarning ijtimoiy notengligini butunlay tugata olmadi. U jamiyatni ijtimoiy konfliktlardan xam qutqara olmadi.

Bugungi kunda bozor iqtisodi ishlab chiqarish tizimining eng yaxshisi hisoblanadi, biroq uning afzalliklari insonparvarlik xarakteriga ega bo'lishi uchun demokratik davlat bozor iqtisodi vujudga keltirishi mumkin bo'lgan insonni qullikka solish va begonalashtirish tipik shakllarini yumshatish mas'uliyatini o'z zimmasiga olishi kerak. Amalda bu davlat tomonidan daromadlarni yo'qsillar foydasiga qayta taqsimlashni, progressiv soliqqa tortishni joriy etishni anglatadi. Bunday qayta taqsimlashning mexanizmi va vositalari turli yo'llar bilan ishlab chiqilgan va amalga oshirilgan: muzokaralar, kelishuvlardan to konfliktlargacha. Biroq, kelajakda konfliktlarning bo'lishi istalmagan narsa, chunki bu o'zaro ijtimoiy talofatlar bilan kechadi. Yuridik adabiyotlarda bu xususda bildirilgan ba'zi fikrlarga ko'ra, «Mikrodarajadagi shaxslar o'zaro ta'siridan boshlab to guruhlar, tashkilotlar, jamoalar va millatlar orqali insoniy o'zaro ta'sirning barcha tiplarigacha, shu jumladan, ijtimoiy, iqtisodiy munosabatlar va hokimiyatning taqsimlanishi masalalari - bularning hammasi konflikt orqali rivojlanadi, o'zgaradi va sodir bo'ladi. Konflikt bu munosabatlarda

muvozanat yo'qligi sababli yuzaga keladi, masalan, noteng: ijtimoiy maqom, iqtisodiy ahvol, boylikka egalik yoki hokimiyatning taqsimlanishi. Bular o'z navbatida kamsitilish, ishsizlik, kambag'allik, jinoyatchilik va tazyiq ostida bo'lishlik kabi muammolarga olib keladi. Bu darajalarning har biri boshqalari bilan aloqador va kelgusida ijobiy o'zgarishlarga yoki buzg'unchi zo'rlikka olib keluvchi qudratli «shoxobcha»ni shakllantirishga qodirdir»¹.

Shuni ta'kidlash lozimki, jamiyatda katta ijtimoiy guruhlarining notengligi bilan bog'liq konfliktlarni butunlay bartaraf qilishning samarali usullari mavjud emas. Birinchidan, insoniyat tarixi shuni ko'rsatadiki, ijtimoiy notenglik doimo qaror topaveradi. Davriy tarzda takrorlanadigan inqiloblar notenglikni amalga oshirilishi tiplari, shakllari va metodlarini ko'p darajada o'zgartiradi, biroq uni yo'qotishga kuchi yetmaydi. Har qanday jamiyatda doimo turli ijtimoiy guruhlar o'rtasida manfaatlar konflikti, hyech bo'lmaganda hayotiy muhim resurslarga ega bo'lish yoki ulardan foydalanishga bo'lgan huquq uchun kurash mavjud bo'lgan va bunday keyin ham bo'ladi. Bu kurash uning obyekti bo'lgan resurslarni vaqt chegaralariga bog'liq ravishda davom etadi.

Ijtimoiy konfliktlar tabiatini tushunish manfaatlar qarama-qarshi kurashini tahlil qilishdan iborat qadimiy an'anaga ega.

Turli-tuman konfliktlarni tahlil qilish shuni ko'rsatadiki, kurashuvchi taraflar hatti-harakatining negizida qandaydir aniq sabablar yotmasin, ular taraflar manfaatiga borib taqaladi, konflikt bo'lganda bu manfaatlar qarama-qarshi yoki bir-birini istisno qiladi. O'g'ri birovning mulkini o'g'irlasa, mulkdor uni himoya qiladi. Er-xotinlar pul masalasida janjal qiladilar, ularning har biri oila mablag'idan mustaqil foydalanishga harakat qiladi va ular o'z manfaatlarini ma'qullab o'zini haqli deb hisoblaydilar.

Konflikt asoslari sifatida manfaatlarni tahlil qilishda ba'zi tadqiqotchilar unga yaqin turgan ijtimoiy va ruhiy hodisalarga e'tiborni qaratadilar, ya'ni manfaatni uzviy keltirib chiqaruvchi hodisalarga. Masalan, biror narsaning tanqisligi holatini asoslovchi ehtiyojlar kategoriyasi, bunda organizm(shaxs, guruh, jamiyat) shu

¹Кранг: Работа с конфликтом: навыки и стратегия действия. Лондон, Конфликтологический центр, 2001. С.24.

yetishmovchilikni to'ldirishga harakat qiladi. Ehtiyoj manfaatni keltirib chiqaradi, manfaat bu anglashilgan extiyoj, ba'zida esa, uni qanoatlashtirishning anglashilgan yo'li hamdir.

K.Ledederning fikricha, ijtimoiy konflikt inson ehtiyojlarining butun majmuini nomutasosib qanoatlantirish yoki unga putur yetkazish natijasidir.

Xavfsizlikka, tan olinishga, o'xshashlikka, ijtimoiy mansublikka va shu kabilarga bulgan ehtiyojlar faqat alohida individga emas, balki ijtimoiy guruhlariga, etnik uyushmalarga, butun jamiyatga va davlatlarga xos. J.Bertonning fikricha, «asosiy insoniy ehtiyojlarni to'liq qanoatlantiradigan tashkiliy intilishlar, harakatlar konfliktni haqiqiy yakunlanishiga olib kelishi mumkin». Shu munosabat bilan ko'p mualliflar konfliktning psixologik sababi deganda asosiy insoniy ehtiyojlarining birortasiga tahdid solish(frustrasiya)ni tushunadilar. Konfliktida kurashuvchi taraflar o'z maqsadlari sari harakat qiladilar, biroq, bu maqsadlarga bir vaqtning o'zida ikki tomonning bir-birlariga zarar yetkazmasdan turib erishishlari istisno qilinadi.

Psixoterapevtik amaliyotdan ma'lumki, odamning muloqot jarayonida sodir etadigan xulq-atvori, harakatining noaniqligi, boshqa kishilarda asabiy reaksiyani tug'dirishi mumkin va konfliktlarga olib kelishi mumkinki, bular go'yo boshqa shaxslarga butunlay bema'ni va sababsizdek bo'lishi mumkin. Shu bilan birga barcha muammo munosabatlarning tartibga solinmaganligida va chalkashligida, psixologik jihatdan «turli tilda» ekanligidadir.

Shaxsiy konfliktida irrasional element, agar unda ruhiy kasal yoki aqli noraso shaxs ishtirok etsa, uning haqiqiy asl sababi bo'lib xizmat qilishi mumkin. Bunday holatlar kam emas. Biz bu yerda shaxsning ichki konfliktlari ustida tuxtalmaymiz, ayni vaqtda milliy yoki diniy hislar bilan qo'zg'algan omma orasida ba'zan konfliktni kuchli keskinlashtirishga qodir odamlarning hozir bo'lib qolishini yodimizdan chikarmasligimiz kerak. Shu bois kompleks fan bo'lgan konfliktologiya shunday kam ahamiyatli bo'lgan holatni e'tiborga olish lozim.

O'z-o'zidan tushunarliki, «obyektiv» va «subyektiv» ziddiyatlar, shuningdek «irrasional» elementlar deb atalgan narsalar real hayotda qat'iy chegaralarga ega

emas va bu yerda konfliktli xulq-atvor sabablarida bo'lishi mumkin bo'lgan variantlar doirasini ko'rsatish uchun juda shartli qilib belgilanadi. Hamma hollarda biz u yoki bu tarzda kishilar manfaatlari bilan ish ko'ramiz, bu manfaatlar ko'p yoki kam ahamiyatli, barqaror va o'zgaruvchan, oshkora yoki yashirin bo'lishi mumkin.

Ziddiyatlarning «obyektivligi» va «subyektivligi»ni ularning ikki xil darajadagi manfaatlar bilan bog'liqligini e'tiborga olganda turli nuqtai nazardan tushunish mumkin. Sodda kilib aytganda bunday bo'lish u yoki bu tashqi faoliyatdagi ehtiyojlar bilan yoki mustaqillikka, o'z-o'zini saqlab qolishga, o'z-o'zini hurmat qilinishiga bo'lgan ehtiyojlari bilan bog'liq.

Odamlar o'rtasidagi jiddiy to'qnashuvga qator holatlar sabab bo'lishi mumkin, masalan, ikki odam restoranda bitta stolga da'vo qiladi, urushlar ikki davlatning biror hududda o'z ta'sirini saqlab qolish yoki birining ikkinchisi ustidan hukmronligini o'rnatish, o'z mustamlakasiga aylantirishga bo'lgan intilishidan kelib chiqadi.

Yuqoridagi ikki holatda mohiyat bo'yicha turli darajadagi manfaatlar to'qnashadi. Birinchi holatda har qaysi subyekt o'zining xususiy manfaatidan kelib chiqib, o'ziga halaqit berayotgan boshqa subyekt bilan kurashadi. Ikkinchi holatda ozodlik, daxlsizlik, asosiy huquqlarni hurmat qilinishini saqlash bilan bog'liq motivlar ahamiyatli. Inson uchun muhimrog'i bu uning individual erkinligi, jismoniy daxlsizligi, sha'ni va qadr-qimmati bo'lsa; davlat yoki millat uchun esa, mustaqqilligi, hududi yoki chegarasining daxlsizligi, jahon hamjamiyatining teng huquqli subyekti sifatida tan olinishi muhimdir. Bunday manfaatlardagi ziddiyatlarning eng keskin ifodalanishi - boshqa ijtimoiy subyekt bilan to'liq mos kelmaslik va uni yo'q kilish uchun kurashish hisoblanadi.

Yuqorida gap ijtimoiy ziddiyatlarning darajalari haqida boradiki, bu darajalar taraflarning manfaatlari qanchalik muhimligini farqlaydi. Ziddiyatlarni darajalarga ajratish ularning bir biridan qanchalik chuqurligiga qarab farqlanishini ko'rsatadi. Bu esa, subyektning konfliktga jalb qilinganligi darajasini, konfliktni hal qilish imkoniyati va usullarini belgilab beradi.

2. Konfliktni hal qilish mexanizmlari

Adabiyotlarda konfliktlarni hal qilishning maqsadga muvofiq asoslariga quyidagilar kirishi haqida fikr beriladi, ya'ni : konflikt sabablari; taraflar xulq-atvor motivlarini o'z ichiga olgan qarama-qarshi kurash diagnostikasi; vaziyatli va pozitsiyaviy tahlilni amalga oshirish (vujudga kelgan vaziyat va taraflar nuqtai nazarlarini aniqlashtirish) ; konfliktlar borishini va oqibatlarini bashorat qilish (shu jumladan konflikt u yoki bu tarzda tugaganda har bir taraf uchun foyda yoki zararni aniqlash). Bu harakatlarning barchasi faqat uchinchi taraf (vositachi) tomonidangina emas, shuningdek subyektlarning o'zlari tomonidan amalga oshirilishi foydalidir, bunda taraflar o'tkazilgan tahlildan so'ng umumiy qarorlarni ishlab chiqish zaruriyatini tushunishga yaqinlashadilar.

Konfliktli vaziyat mohiyatini aniqlash, uni obyektiv tushunish, konflikt ishtirokchilari tomonidan adekvat anglash kelishuvlarni ishlab chiqish uchun asos bo'lib xizmat qiladi, shuningdek, ba'zi hollarda vaziyat taraflar tomonidan buzib qabul qilinsa, konfliktni umuman tugatish mumkin. Kelishmovchiliklar predmeti qanchalik aniqroq va qat'iy belgilansa, konfliktni hal qilishning samarasi uchun shuncha imkoniyatlar tug'iladi.

Konfliktni hal etish asoslaridan foydalanish, uni hal qilish mexanizmlariga olib keladi: a) konfliktni ishtirokchilarning o'zlari tomonidan hal qilinishi ; b) uchinchi tarafning aralashuvi. Bundan tashqari, konflikt turli bosqichlarda hal qilinishi mumkin. Ba'zi hollarda uning rivojlanishini taraflar endi qarama-qarshi kurashga kirishganlarida va birinchi noqulayliklar va talafotlarni his qilganlarida to'xtatish mumkin. Boshqa hollarda konflikt tuzatib bo'lmas zarar yetkazilgandan keyingina hal qilinishi mumkin (insonlar halokati, turar-joylarning qulashi, mulkni yo'q qilib yuborilishi va b.).

Konfliktlarni hal qilishning keng tarqalgan yo'li - bu tinchliksevar kuchlarning aralashuvidir. Bu kuchlar konfliktli vaziyatning o'ziga (1), konfliktni saqlab turuvchi holatlarga (2), shuningdek ishtirokchilarning o'ziga

(3) ta'sir ko'rsatishi mumkin. Konfliktni muvaffaqiyatli hal etishning muhim qoidalaridan biri - bu "haq" va "nohaq" taraflarni bir-biriga qarshi qo'yish emas, balki ikkala tarafning manfaatlarini to'la yoki qisman qondirishga imkon beruvchi qarama-qarshilikni hal qilish yo'llarini topishdir.

Ma'lumki, konflikt asosi bu subyektlar o'rtasidagi qarama-qarshiliklardir. Shu sababli konfliktlarni hal etishning eng maqbul va natijali yo'li - bu ko'rsatilgan ziddiyatlarni bartaraf etilishidir. Biroq bu yo'lga har doim ham erishib bo'lmaydi. Bundan tashqari, ziddiyatlarning turli tiplarini (ochiq, yashirin, obyektli, obyeksiz va h.), ularning darajalarini, subyektlari xususiyatlarini, shuningdek, konfliktni to'xtatishga intiluvchi kuchlar ixtiyoridagi obyektiv imkoniyatlarni ham e'tiborga olish kerak.

Konflikt asosida yotuvchi ziddiyatlarni bartaraf etishning asosiy usullari quyidagilar bo'lishi mumkin:

- konflikt obyektini bartaraf etish;
- konflikt obyektini taraflar o'rtasida bo'lib olinishi;
- obyektidan foydalanish navbatini yoki birgalikda foydalanish qoidalarini o'rnatish;
- obyektini boshqa tarafga berganlik uchun taraflardan biri tomonidan kompensasiya qilish;
- konflikt taraflarini ajratib qo'yish;
- taraflar munosabatlarini ularning umumiy manfaatlarini aniqlashga yo'naltirish va b.

Konfliktlarning hal qilinishi - bu mohiyatiga ko'ra nizoli masala bo'yicha taraflar o'rtasida kelishuvga erishishdir. Bunday kelishuvning uch asosiy turi bor : 1) taraflar fikrining bir-biriga mos kelishi natijasidagi kelishuv ; 2) qonunchilikka yoki tashqi kuchning axloqiy erkiga muvofiq bo'lgan kelishuv ; 3) qarama-qarshi kurashuvchi taraflardan biri tomonidan ma'qullangan va ilgari surilgan kelishuv.

Birinchi va uchinchi hollarda konfliktni hal qilish raqiblarning ikki taraflama faolligini taqozo etadi. Xalqaro va ichki siyosat sohasidagi

amaliyot shuni ko'rsatadiki, ko'p hollarda konfliktni hal qilish jarayonini kuchli raqib tomonning o'z erkini nisbatan zaif tomonga bir tomonlama majburan o'tkazish sifatida tushunish mumkin emas. Negaki majburiy qabul qilingan qarorning umri qisqa bo'ladi, konflikt u yoki bu shaklda yana tiklanadi. Masalan, sobiq Sovet Ittifoqida avvaldan mavjud hududiy chegaralarning sun'iyligini eslash kifoya. Ittifoq inqirozga uchraganda va unga bog'liq millatlararo nifoqlarning vujudga kelganidan so'ng, xalqlarning hududiy bo'linish muammosi juda keskin tarzda namoyon bo'ldi.

Shu sababli kuch ishlatish yo'li, ya'ni harbiy yo'l bilan konfliktni hal etish mustahkam negizga ega bo'lmaydi. Urushda mag'lubiyatga uchrash, boy berilgan manfaatlarni qaytarishga bo'lgan intilish - zo'ravonlik kayfiyatlarini keltirib chiqaradi. 1905 yildagi rus-yapon urushi Rossiyaning mag'lubiyati bilan tugadi. Biroq, 1945 yilda Sobiq Ittifoq revansh oldi. Bu o'z navbatida ko'p yillar davomida Kurill orollari muammosi ustida bosh qotirayotgan yapon tarafiga yoqmadi.

Hozir ikki mamlakat o'rtasidagi konflikt go'yoki to'xtatilgandek ko'rinadi. Biroq, uzil-kesil qarorga erishilmadi. U yoki bu urushlar natijasida vujudga kelgan boshqa hududiy muammolar vaqti-vaqti bilan kun tartibidan joy olib turadi.

Biroq, ikkala tarafni ham qanoatlantiruvchi qarorga erishilmasa, nima qilmoq kerak? Bunday vaziyat ba'zi hollarda konflikt yo'nalishini o'zgartirishi mumkin. Bu nafaqat taraflar qarama-qarshi kurashi predmeti va motivlarini, shuningdek, ba'zida ishtirokchilarning o'zlarini ham almashinuvini anglatadi. Fuqarolik va mehnat nizolari bo'yicha sud amaliyotida bunga o'xshash vaziyatlar uchrab turadi.

Ba'zan mehnat va fuqarorlik-huquqiy nizolari yillar davomida cho'ziladigan sansalorlikka aylanishi mumkin. Konflikt predmeti allaqachon yo'q bo'lib ketgan, nizoli qaror qabul qilgan rahbarlar tarkibi ham o'zgargan, shikoyatchi esa, hanuz qonun talablariga e'tibor bermay vaziyatni o'z foydasiga hal qilishga erishmoqchi bo'ladi. Bu yerda motivasiya

o'zgaradi, "motivning maqsad tomon o'zgarishi" namoyon bo'ladi. Boshqacha aytganda konflikt yangi jihatlariga ega bo'lib o'zgaradi.

Sanatoriyada tibbiyot hamshirasi bo'lib ishlovchi M. shtatlar qisqarishi bo'yicha ishdan bo'shatilgan. U ishdan bo'shatilish motivlari bilan rozi bo'lmagan, bunga haqiqiy sabab bosh vrach bilan bo'lgan yomon o'zaro munosabatlar deb hisoblagan. Sanatoriya ma'muriyatining qarori ustidan sudga shikoyat qilganida natija bermagan. Shunda M. sanatoriya bosh vrachi ustidan prokuraturaga, kasaba uyushmasi qo'mitasiga va markaziy gazeta tahririyatiga shikoyatlar yozgan. M. konstitusiyaviy sudgacha qator shikoyatlarni yozaverib, natijada bu konfliktga ellikdan ortiq tashkilotlarni jalb qilgan. Uning o'zi esa, ishga tiklash masalasi uni allaqachon qiziqitirmayotganligi (u bu vaqtda xususiy klinikada ishlayotgan edi) ni aytib, gap sanatoriya bosh vrachi va boshqa xodimlarning "insonga noinsoniy munosabatda bo'lganliklari" uchun jazolash "prinsipi" haqida ketayotganligini bildirgan.

Chuqur va keng ko'lamli konflikt tizimni inqirozli holatga va oqibat natijada uni buzishga, halokatga yoki jiddiy o'zgarishga olib kelishi mumkin.

Inqiroz odatda jamiyat qadriyatlari tizimini shikastlanishi, hokimiyat, boshqaruv institutlarining buzilishi, ijtimoiy nazoratning zaiflashuvi, anomaliyaning vujudga kelishi, ya'ni odamlar o'rtasidagi mavjud tartibotni ochiq buzilishi bilan bog'liq. Shu sababli ba'zida kimlardir rivojlanayotgan konfliktga befarq qaraydilar ham. Ko'pincha esa kishilar konfliktlarni zudlik bilan bartaraf etish uchun barcha imkoniyatlarni safarbar qilishga moyil bo'ladilar.

Ma'rifiy hayot kechirish norozilar, "qiynoqqa solinganlar"ni yuzaga keltirishni rad etib, balki odamlar o'rtasidagi uzoq muddatli munosabatlarga asoslangan turmush farovonligini ta'minlashdan iborat. Tarixiy tajriba esa kuch ishlatish va boshqa tarafni aldash bilan yutuqqa erishish, ularni hokimiyat va mulkchilik tizimida mustahkamlash mumkinligini ko'rsatadi.

Konfliktni barham toptirishga yo'naltirilgan shaxslar va guruhlarining kuch-g'ayrati hamma hollarda bir xil emas, ikkala tarafning manfaatlarini

e'tiborga olish kerak. Bir taraf haq bo'lmasligi mumkin, boshqasi ham aybsiz, kamchiliksiz bo'lmaydi. Biroq, birinchi tarafning o'z manfaatlari bo'lishi mumkin va agar ularni umuman e'tiborga olinmasa, konflikt vaqtincha bosilishi mumkin, biroq yo'qolmaydi. Konfliktologlar tomonidan konfliktni tinch yo'l bilan hal etishning qator usullari ishlab chiqilgan, shuningdek, buning uchun zarur omillar ko'rsatilgan.

Ularga quyidagi usullar va omillar kiradi :

- institusional: jamiyatda maslahatlar, muzokaralar o'tkazish va o'zaro foydali qarorlarni axtarish uchun xizmat qiluvchi mexanizmlar, jumladan qonun chiqarish, sud va ijro hokimiyati doirasidagi mexanizmlar (konstitusiyaviy sud, arbitraj va b.)ning mavjudligi;

- konsensual: maqbul qaror qanday bo'lishligi haqida konfliktlashuvchi taraflar o'rtasida kelishuvning mavjudligi;

- kumulyativ omil: u qanchalik oz bo'lsa, tinch yo'l bilan hal etish ehtimoli shunchalik yuqori bo'ladi. Boshqacha qilib aytganda konflikt yangi muammolar va ishtirokchilar bilan o'sib bormaydi;

- tarixiy tajriba omili: bunga o'xshash konfliktlarni hal qilish usullari kiradi. Bunda oqsoqollar va boshqa obro'li shaxslar muhim rol o'ynashlari mumkin ;

- kuchlar muvozanati omili: agar konfliktlashuvchi taraflar majburlash imkoniyati bo'yicha taxminiy teng bo'lsalar, ular konfliktni tinch yo'l bilan hal qilish yo'llarini qidirishga majbur bo'ladilar;

- psixologik omil: konflikt vaqtida qaror qabul qilishga mas'ul bo'lganlarning shaxsiy xususiyatlariga ko'p narsa bog'liq bo'ladi. L.Kozerning yozishicha, konflikt subyektlari uning befoydaligi va noo'rirligini tushunib yetsalar o'z hatti-harakatlarini konfliktni yuzaga keltirgan dastlabki maqsadga erishish uchun emas, balki mavjud vaziyat yuzaga keltirgan ijtimoiy tanglikni kamaytirish uchun qaytadan o'zgartira boshlaydilar.

Ijtimoiy guruhlar konfliktlarini hal etish.

Konflikt tadqiqotchisi uchun va ishtirokchilarining o'zlari uchun ham yirik ijtimoiy muammolarni tartibga solishning zarurligini tushunib yetish muhim, bu muammolar negizida ko'p konfliktlar yuzaga keladi. Bu ishda ziyolilarning turli ijtimoiy qatlamlari asosiy rolni o'ynaydi, chunki aynan shu ijtimoiy guruh fikrlarning qo'zg'olishini susaytirishi, g'azablangan taraflarga "yaxshilik va bosiqlik"ni yoyishi kerak. Aynan shu jihatdan shovinistik va millatchilik mafkurasini qoralash eng ta'sirchan hisoblanadi.

Ijtimoiy guruhlarining biror ahamiyatli konfliktida yo'lboshchilarda institutlashtirish, instrumental (iqtisodiy va boshqa turdagi rag'batlantirish, sanksiyalar, targ'ibot, qonunlarni ishlab chiqish va b.) va bosqichli muntazam yondoshuvlarni tezlik bilan jamlashga bo'lgan xohish; milliy xususiyatlarga qaramasdan taraflar uchun teng sharoitlarni yaratish ; millatlararo munosabatlarni insonparvarlashtirish, nihoyat, hakam sudyalarni jalb etishga bo'lgan intilish kuzatilgan. Aytish joizki, Tog'li qorabog'dagi konfliktni to'xtatishga bo'lgan ko'p sonli urinishlarda yuqorida sanalgan harakatlardan hech biri amalga oshirilmagan, muzokaralar rejasiz va oldindan tayyorgarliksiz , tartibsiz olib borilgan va , tabiiyki, birorta ijobiy natijaga erishilmagan.

Faqat millatlararo konfliktlarda emas, shuningdek ko'pgina boshqa konfliktlarda ishlatilishi mumkin bo'lgan usullardan biri bu taraflarni ajratish, ularni bir-biridan alohida qilishdir. Turmush konfliktlarida bu qo'shnilarni turli joylarga ko'chirish, oilada - ajralish, tashkilotda - konfliktlashuvchi xodimlarni turli bo'limlarga o'tkazish bo'lishi mumkin. Xalqaro amaliyotda taraflarni ajratish "xavfsizlik yo'lagi"ni o'rnatish, tinchliksevar kuchlarni kiritish va h.ni taqozo etadi. Tabiiyki, taraflarni ajratish qarama-qarshi kurashuvchi kuchlarning qarshiligiga uchrashi mumkin, biroq ba'zida xalqaro amaliyot ko'rsatganidek, u yagona samarali usul bo'lib hisoblanadi.

Konfliktning g'oyaviy va ijtimoiy-ruhiy elementlariga ta'sir etish ham muhim, xususan, konfliktlashuvchi boshqa taraf haqida, uning harakatlari va xulq-atvor motivlari haqidagi soxta tasvurlardan xalos bo'lishga harakat qilish kerak. Bunday buzuvchi tasavvurlar, ortiqcha bo'rttirib ishonishlar, soxta axborot, mish-mishlar odatda va, ayniqsa, millatlararo munosabatlarda kam emas.

Konflikt harajatlari uning rivojlanishini nazorat qilish orqali kamaytirish mumkin. Bu yerda gap faqat keskinlik yo'nalishini o'zgartirishdagina emas, balki uni tartibga solish haqida (masalan, "jamoaviy shartnoma" tizimlaridagi mehnat nizolarida) ham boradi. Qoidaga ko'ra, tarixning doimiy guvohlik berishicha, taraflardan birini cheklashga qaratilgan choralar qabul qilinadi. Bu holda vaqtinchalik samarali bo'lgan tashviqot, ma'muriy, kuch qo'llash vositalari qo'llaniladi. Biroq bu yerda konflikt asosida yotuvchi uzoq vaqt davom etuvchi ziddiyatlarni hal qilish bo'yicha qo'shimcha amalga oshiriladigan harakatlar juda muhimdir.

Bir vaqtning o'zida rahbar barcha tarafni vaqtinchalik qanoatlantiradigan konfliktni hal etish bo'yicha choralarni qo'llashi mumkin (rahbariyatning kompromiss ish tutish uslubi). Rahbarning imkoniyatlari yetarli darajada bo'lmasligi ham mumkin, uning raqiblari va maslahatchilari ba'zida uni jiddiy qarorlarni qabul qilishga undashlari mumkin.

Yirik ijtimoiy konfliktni hal qilinishiga oxirgi maqsad deb qarash kerak emas. Gap shundaki, jamiyatni izdan chiqarishga olib keluvchi yirik guruhlar o'rtasidagi konfliktlarni bir oddiy sababga ko'ra faqat salbiy ko'rsatkich sifatida asosiy insoniy qadriyatlar darajasiga bir ma'noda joylashtirish mumkin emas; ular (muayyan sharoitlar mavjudligida) faqatgina buzg'unchi funksiyani emas, shu bilan birga barcha ijtimoiy-siyosiy barqarorlikni saqlovchi funksiyani ham bajarishlari mumkin.

Aslida manfaatlar o'xshashligiga yoki farqlanishiga asoslangan to'qnashuvning tabiiyligi va muqarrarliligi tan olinishi haqidagi tezisga tayanadigan bo'lsak, ochiq namoyon bo'ladigan ziddiyatlar ijtimoiy munosabatlarni yaxshilash nuqtai nazaridan yetarli darajada foydali bo'lishi

mumkin. Muammo tanglikni olib tashlash, konfliktning o'zini bartaraf etishda emas, balki uning rivojlanishi bilan bog'liq xavfni iloji boricha kamaytirishda, ya'ni to'qnashuvlarni mahorat bilan boshqarishdadir. Bunday yondoshuv raqibda ko'rolmaydigan dushmani emas, balki bo'lg'usi sherik (hamkor)ni ko'rishga majbur etadi.

Bu xususta konfliktologik nazariya eskalasiya va deeskalasiyaga yo'naltirilgan harakatlar konfliktlarni yumshatish ishida natijali bo'lishga imkon beruvchi turli sharoitlarni qo'shimcha tadqiq etish zarurligini ko'rsatadi. Konfliktni hal etish bilan bog'liq yondoshuv metodlari konflikt holatlari, bu konfliktni hal etishning ehtimol tutilayotgan oqibatlari haqida qo'shimcha bilimlarni talab etadi.

Totuvlikning g'oyaviy asosi bu davlat hokimiyatidagi ko'p ukladli iqtisod konsepsiyasidir. Mulkchilik va hokimiyatni qayta taqsimlash ikki ukladning mavjud bo'lishiga olib keladi: davlat va bozor mulkchiligi. Bunday holatda davlatning o'zi so'zsiz tarzda kuchli bo'lib qolaversada, uning funksiyalari torayadi. qonun doirasida amalga oshiriladigan mulk va hokimiyatning qayta taqsimlanishi konfliktni yumshatadi. Iqtisodiyotning davlat va xususiy mulkchilik sektorlari orqasida turgan yirik ijtimoiy guruhlar alohida faoliyat ko'rsatadilar va bir-birlari bilan asosan raqobatlashuvchi tovar ishlab chiqaruvchilar sifatida to'qnashadilar. O'tish davri harajatlari shu tariqa nisbatan maqbul miqdorgacha kamaytirilishi mumkin.

Muzokaralar yuritish konfliktlarni hal qilish usuli sifatida. Taraflar qarama-qarshiligini bartaraf etishning barcha usullari ichida muzokaralar eng samarali hisoblanadi. O'zaro ta'sir etishning muzokaraviy tipi uchun taraflarning ko'zlangan natijaning hyech bo'lmaganda biror qismiga erishishga, muayyan kompromissga borishga bo'lgan intilishlari xosdir. Muzokaralar jarayoni quyidagi sharoitlar bo'lganda boshlanishi mumkin: 1) taraflar ziddiyatli manfaatlardan tashqari ahamiyatli umumiy manfaatlarga ham ega bo'ladilar ; 2) taraflar o'zlari uchun foydali bo'lgan muayyan bitim

yoki bir xil tushunishga erishishning imkoniyati bor deb hisoblaydilar ; 3) ular o'zaro qoniqtiruvchi qarorlarni izlashda muzokaraga kirishadilar¹.

Muzokaraviy jarayondan samarali foydalanishga misol bo'lib Dnestr bo'yidagi konfliktli vaziyat hisoblanadi. Bunda qarama-qarshi kurashuvchi tараflarni vaqtinchalik bo'lsa-da kelishtirishga erishilgan, oqibatda qon to'kishlar oldi olingan. Chechenistonda esa, bunday muzokaraviy jarayon qo'llanilmagan.

Konfliktni bostirish uchun taraflar nizoli masalalar haqida va keyin qanday bo'lishlari haqida kelishib olishlari kerak. Bunda nizo predmeti qanchalik aniq va qat'iy belgilansa, konfliktni uzil-kesil hal qilinishining imkoniyati shunchalik ko'p bo'ladi.

Muzokaralar o'z ichiga harakatlarning turli tiplarini oladi: iltimoslar, talablar, takliflar, va'da berishlar, rad etish va h.

Kishilik jamiyati butun tarix davomida muzokaralar yuritishning boy tajribasini to'plagan. Bu tajribaning shakllanishida nafaqat siyosatchilarning, shuningdek, ekspertlar , jurnalistlar, boshqaruv sohasi mutaxassislari , olimlarning ham katta hissasi bor. So'nggi o'n yillik esa ularni yuritishning ayrim qoidalari va tartiblarini tadqiq etish davri bo'ldi. Muzokaralarning elementlari: uning taraflari, bevosita ishtirokchilari, predmeti, o'zaro kommunikasiya kanallari, axborot aniqlandi. Ko'pchilik tadqiqotchilarning fikriga ko'ra, axborotning yetishmovchiligi ishtirokchilarning shubhalanishiga va ishonmasligiga, ya'ni konfliktning chuqurlashuviga olib keladi. Shuningdek, muzokaralarning borishi va natijalarini baholash mezonlarini ishlab chiqishda qiyinchiliklar ham mavjud. Umuman olganda ishtirokchilarning hatti-harakati mavjud vaziyatga , shuningdek, ularning ta'lim va madaniy darajasiga, irodaviy va boshqa shaxsiy xususiyatlariga bog'liq.

Menejmentga bag'ishlangan ishlarda katta e'tibor ishlab chiqarish konfliktlarini hal qilish muammolariga qaratilgan. Bu yerda muzokaralarga tayyorgarlik ko'rishning o'zi o'ta muhimdir. Unga raqib (muzokaralar

¹ 16paHr: Shellenberg J.A. The Science of Conflict. N.Y., 1982.

bo'yicha hamkor) , uning shaxsiy xususiyatlari, ehtimolli argumentlari haqida ma'lumotlarni yig'ish kiradi. Muzokaralar vaqtida konfliktning keskinlashuviga qarshi ta'sir ko'rsatuvchi hatti-harakat yo'nalishi tavsiya etiladi. Bunday asosiy qoidalar juda oddiydir : 1) bir-birlarining huquqlarini tan olish ; 2) sherik tomonni batafsil tinglash; 3) sherik tomon nuqtai nazari tushunilganligini namoyish etish ; 4) konfliktning sherik taraf tomonidan qanday qabul qilinayotganligini aniqlash ; 5) muhokama predmetini qat'iy shakllantirish; 6) umumiy nuqtai nazarni qayd etish; 7) taraflarni nima ajratayotganligini aniqlash; 8) shundan so'ng konflikt mazmunini qaytadan tasavvur etish; 9) umumiy qarorni topish ; 10) yakdillik va farqlarni qayd etib , umumiy qarorni qabul qilish.

Muzokaralar yakunlanishida yuz berishi mumkin bo'lgan tipik xatolar va hatto og'ir oqibatlar quyidagilar bo'lishi mumkin, ya'ni:

- sharik taraf o'zining yanglishganligini raqibining xatosi deb biladi;
- sharik taraf o'z manfaatlarini qisman yashiradi;
- sharik taraf zaruriyatsiz "urush holati"ni qabul qilishi yoki mudofaaga kirishishi mumkin;
- sharik taraf o'z ustunligini tan olishni talab qiladi;
- eski arazlar yodga olinadi, raqibning zaif tomonlariga e'tibor qaratiladi;
- muzokaralar nihoyasida "g'olib" va "mag'lub" e'lon qilinadi.

Muzokaralarda tanglik manbalari ko'pincha faqat uning ishtirokchilari tasavvurlaridagina mavjud bo'ladi. "Soxta" konfliktlarni hal qilish haqiqiy konfliktlarga nisbatan qiyin bo'ladi. Faqat malakali olib borilgan muzokaralargina bunday "konflikt-sharpalar"ni kun tartibidan chiqarishi mumkin, bu esa haqiqiy mavjud konfliktlarning hal etilishini ma'lum darajada yengillashtiradi.

Muzokaralar ishtirokchilar o'rtasidagi ishonchning mustahkamlana borishi bilan yanada yaxshilanishi mumkin.

Mehnat va xalqaro konfliktlar , boshqarma tizimidagi konfliktlarni hal qilishga taalluqli muzokaralarni yuritish bo'yicha ko'pgina tavsiyalar amerikalik tadqiqotchilar tomonidan ishlab chiqilgan:

- 1) muzokaralar tartib asosida va ish mohiyati bo'yicha olib borilishi kerak;
 - 2) muammoni tomonlarning bir xil tushunishlariga erishish va shundan so'ng uni birga hal etishga erishish;
 - 3) kishilarga ularning muammolaridan alohida holda qarash, munosabatlarni yaxshilash, ishontirishga intilish muhim;
-
- 1) o'z qarashlaringizni asoslantiruvchi adolatli yondashuvdan foydalaning. Ma'qullamasangiz ham boshqalar tomonidan bildirilgan fikrlarni hurmat qiling;
 - 2) nimaga intilayotganligingizni yoddan chiqarmang, xayollarga ko'p berilmang.

3. Konfliktlarni bartaraf etish usullari

Konfliktlarni hal qilishda «Men – tasdiqlar» usuli. Konflikt vaziyatda yuzaga kelgan emosional tang holatdan, ko'pchilik, aybni boshqalarga yuklash, "ular meni tushunmadi" qabilida ish tutish, o'zgalar so'zlari va harakatlariga osilish, kek saqlash, o'zini oqlash kabi amallar orqali chiqishga urinadi. Juda ko'p hollarda kichkina, oddiygina konflikt ham eng yaqin bo'lgan odamlarni, masalan eru-xotinni, opa-singil, aka-ukani bir-biriga qarshi qilib qo'yadi. Siz:

«Sen qyech qachon meni eshitmaysan. Qachon qarasang telefonda gap sotasan. Hyech qachon menga e'tibor berib, meni xotirjam eshitmaysan. Faqat o'zing haqida o'ylaysan. Senga er, bolalarning otasi kerak emas, senga kiyim-kechak bo'lsa, bo'ldi..."

"Sen o'zgarishing kerak. O'zgarmasang, bir kuni mensiz qolasan. Men senga kerak emasman, shuning uchun bor boshqasini qidirib top!»

"Sen faqat o'zingni gapingni uqtirganing-uqtirgan. Xey, boshqa odamlar ham bor. Bizda ham aql bor, bizda ham qalb bor. Faqat sening aytganing bo'lishi kerak. Bor, bilganingcha hal qil!"

"Siz ham mundoq odamlarga o'xshab, gaplashib, xasratlashib o'tirsangiz-chi. Uydasiz-u, hayollaringiz qayda bilmayman. Kimni o'ylayapsiz, shu payt-da..."

"Siz faqat o'zingizning dardingizni bilasiz. Boshqalar sizga odam emas. Boshqalarga hyech narsa kerak ham emas. Siz – yuqoridasiz, biz – pastda..."

"Xey, xotin ham odam. Uning ham yegisi, kiygisi keladi. Biz faqat mehnatga tug'ilganmiz. Ishingiz tushsa, xotinni eslab qolasiz, bo'lmasa, bizga qaramaysiz ham. Bizning ham talablar bor bu dunyoda. Yerdan chiqmaganmiz-ku axir... Bolalaringizning onasiman-ku...Darding bormi deb xech so'raysizmi?!..."

"Faqat senga pul kerak bo'lganida, yoki ishing tushganda, meni eslab qolasan. Faqat sening muammoingni hal etish uchun men tug'ilganman. Sen bo'lsa, muammosiz yashay olmaysan. Menda pul ham, oshna-og'ayni ham yo'q bu kundan boshlab. Bor – o'z dardingni o'zing yech!..."

“Siz meni yugurdak qilib olgansiz. Falon narsani qilib kel, piston narsani olib borib ber... Men ham odam. Mening yoshim ham anchaga borib qoldi. Haligacha – yugurdakdek muomala qilasiz. Sizdan kichik bo’lsam nima bo’libdi, boring o’zingiz qiling o’sha aytganingizni...”.

Bunday gaplar sizga biror hodisani eslatmaydimi? Sizni biror kim nohaq ayblasa yoki siz to’g’ringizda yomon fikrga borsa, sizga yoqadimi?! Necha bor siz hayotingizda «Sen har doim...», «Sen hyech qachon...», «Sen majbursan...», «Sen qilishing kerak...» kabi ta’nalarni eshitgandirsiz. Bu narsalar ko’p marta asabingizni buzgan bo’lishi mumkin.

Aytilganlarga diqqat bilan qarasangiz, ko’p marta «sen» degan so’zni ko’rasiz, «sen undaysan, sen bundaysan, sen – u san, sen – bu san...» kabi ta’nalardan har qanday “yaxshi” odam ham oxir-oqibat charchaydi.

O’zbeklarda bir maqol bor “Qurbaqani bosaversang, u ham oxir “vaqillaydi”. Ruslarda boshqa maqol bor: “Agar odamga hadeb “cho’chqasan” deb aytaversang, u oxir xurillab yuboradi”. Odatda odamni hadeb “sen”larga ko’mib tashlasangiz, u “yaxshiroq” bo’lib, tarbiyalanib bormaydi, aksincha sizga teskari bo’lib, aytganingizni qilmay qo’yadi. Mana shunday «sen – tasdiqlar» ko’pincha sovuqchilik tushishiga, tahdidga, yoki birovni besabab ayblashga olib keladi. Siz xohlamasangiz ham, ko’pchilik hollarda «sen – tasdiqlar» qarama-qarshilik darajasini kuchaytirib, konfrontasiyaga, olishuvga, psixologik va emosional to’qnashuvga, yakkalikka, umumiy maqsadlarning buzilishi va uzilishiga olib keladi.

Mana shunday to’qnashuv va qarama-qarshilikni, bir tomondan oldini olish, shu bilan birga, o’z fikrini ham ifodalashga ulgurishning eng maqbul yo’li «**Men – tasdiqlar**», “men-murojaat”lar hisoblanadi.

«Men-tasdiqlar» boshqa odamlarga o’z xis-tuyg’ularingiz, o’ylaringiz, sizni qiynayotgan masalalarni aytish, muammolarga ular e’tibori va diqqatini qaratish, boshqa odamlarga bosim o’tkazmasdan va o’z salbiy emosional kayfiyatining ta’sirini ularga yubormasdan masalalarni hal etish, dolzarb muammolarni

bildirishning eng maqbul, ta'sirchan va osoyishta, emosional bosimdan holi bo'lgan usuli hisoblanadi.

“Men-tasdiqlar” boshqa odamni majburlamasdan turib, o'z maqsadlaringizga yetishish, ochiq muloqotni davom ettirish usulidir.

“Men-tasdiqlar” juda katta imkoniyatlar beradi. Faqat ularni o'z o'rnida qo'llay olish darkor. Eng asosiysi bu usul sizga boshqa insonga xujum qilmaslik imkonini, uni ayblamaslik imkoninini yaratadi. Siz boshqa insonga hamla qilmasdan turib, o'z fikr va xisssiyotlaringizni unga bayon qilib bera olasiz. Bunday bayondan so'ng boshqa inson ko'nglida sizning so'zlaringizga nisbatan agressiya va salbiy kayfiyat vujudga kelmaydi.

“Men – tasdiqlar” usuli o'zingizning fikr va talabingizni zo'ravonliksiz birovga anglatish, tushuntirish, bayon qilish yo'lidir.

“Men – tasdiqlar” konflikt sharoitida o'zaro muloqotning eng samarali, eng effektiv usullaridan hisoblanadi.

“Men-tasdiqlar” usulini qo'llash – oddiy ish emas. U insondan ma'lum, ishlangan, singdirilgan malakalarni talab etadi. Boshlanishida, «men – tasdiqlar» usulini qo'llash g'ayri oddiyday tuyuladi, ammo ma'lum tajribalardan so'ng, u - jo'n, oddiy hodisaga aylanib boradi. Keyinchalik balki, «men – tasdiqlar» usuli sizning hayotingizda muomala madaniyatingizning eng maqbul usullardan biri bo'lib qolar.

Shu bois, “men – tasdiqlar” usulini qo'llash bo'yicha ma'lumotlarni bildirib o'tamiz.

Qanday qilib «men – tasdiqlar» usulini to'g'ri qo'llash mumkin

- eng avvalo “sen” deyish, ya'ni birovni aybli qilishdan konflikt vaziyatda “men” deyishga o'tish darkor;
- “men” deyishga o'tish mutlaqo “men” aybdorman, aybimga iqrorman degani emas;
- konflikt vaziyatda “men” deyishning o'ziga xos tartiblari mavjud. “Men” deganda, aynan mening mana shu ziddiyatdan nechog'li qiynalayotganim,

ziddiyat meni nechog'li azoblayotgani, aynan inson "meni"ga aloqador bo'lgan "mening xissiyotlarim" bildiriladi, ammo bu vaziyatda "uning" aybi yo'qligi ta'kidlanadi;

- "men" deyilishida muhim bo'lgan maqsad, aslida mavjud ziddiyat, har ikki tomonga, ya'ni "unga" ham ta'sir ko'rsatayotganligi, "menga" ham ta'sir ko'rsatayotganligi anglatish. Mana shunda, ziddiyat ikki tomonning emosional holatidan ajratiladi. "Men" ziddiyatdan xursand emasman, "sen" ham ziddiyatdan xursand emasman. Biz ikkalamiz ham – xursand emasmiz. Biz bir tomondamiz – deyilishiga imkon yaratiladi. "Men" va "sen" bir tomon, ziddiyat – bir tomonga ajratiladi. "U" ham sizni ziddiyatdan tashqarida ko'ra boshlaydi. "U" – "men"ga quloq sola boshlaydi, "men"ning nima demoqchiligini eshita boshlaydi;
- "men" ga o'tish tazyiqsiz, bosimsiz olib boriladi. "Men" deyish o'z qalbiga, o'z xissiyotlariga aniq quloq tutishni va ularni adekvat tarzda so'z bilan to'g'ri ifodalanishini angladi. "Men – tasdiqlar" aynan siz o'zingizning qalbingizdagi maqsadlar, xis-tuyg'ularni aniq idrok qilgan vaqtda sizga qo'l keladi. Agar siz o'z xissiyotlaringizga aniq quloq tutmay, soxtalik bilan "men-tasdiqlarni" ishlatsangiz, o'zingizga zarar ko'rsatib qo'yishingiz mumkin. Chunki siz chin maqsadni emas, haqiqatga anglangan maqsadni emas, balki opponentingizga ta'sir o'tkazish uchun tanlangan maqsadni ko'zlagan bo'lasiz. Masalan, agar siz ajralishni asli xoxlamayotgan bo'lsangiz-u, xotin (er)ingizni bo'ysundirish uchun ajrim haqidagi gaplarni behudaga ishlatayotgan bo'lsangiz, opponentingiz sizning fikrlaringizni "chin" qabul qilib, ajrimga rozi bo'lib qolishi mumkin. "Men-tasdiq"lar ikki tomonni ham samimiylilik va rostgo'ylikka o'rgatadi.

«Men – tasdiqlar»ni qo'llash bo'yicha to'rt talab

1. Birovga har doim uning ismi – sharifini aytib murojaat qiling. Bu hol uni tan olganligingiz va hurmat qilishingiz belgisidir.

2. Nima o'ylar sizni bezovta qilayotgani, nima tuyg'ular tashvishga solayotganini ayting. O'z tuyg'ularingizni boshqa inson bilan xolis muhokama qiling
3. Muammoni aniqlang. Aniq fikrlang. Hyech kim sizdan yaxshiroq aynan sizning xis – tuyg'ularingizni anglamaydi.
4. Boshqa odamga nimani istayotganingizni ayting. Shuning o'zi konflikt yechimi uchun turtki bo'lishi mumkin.

“Men – tasdiq”larga misollar

- Mavjuda, **men** bilan gaplashmaganingda, men o'zimni nimagadir aybdorday, hafa bo'lganday his qilyapman. **Men** seni hafa qilmoqchi emasman. **Men** sen bilan uchrashib, shu narsa haqida gaplashmoqchi edim. Nima deysan...
- Rahim, **mening** gapimni bo'lganingda juda hafa bo'lib ketaman. **Menga** o'z fikrimni to'liq bayon qilib berishim uchun imkon bersang.
- Dilfuza, **men** senga yoqmasligim mumkin. Ammo **menga** ham o'z fikrlarimni bildirishga imkon bersang. Balki **men** o'z fikrlarimni bildirsam, senga ham ular yoqar... **Mening** fikrlarim senga ma'qul kelmasa, **men** hafa bo'lmayman...
- Karim aka! **Men** o'zimning gapimni tushuntira olmadim. **Men** sizdan hafa emasman. **Men** sizning fikringizni aniq tushunib olmoqchiman. **Men** ana shunda nima qilishni aniq bilib olaman. Sizning fikringizni bilib olsam, **men** xatolikka yo'l qo'ymayman. **Men** o'zim ham nima bo'layotganligi bilib olmoqchiman.
- Baxtiyor, bolam, **men** xat yozmasang havotirlanaman. Har xil xayollar **meni** qiynay boshlaydi. **Men** seni sog'inaman. **Men** seni ko'rgim keladi. **Men** sen bilan bo'lgim keladi. **Men** sendan xabar olsam, tinchlanaman. **Men** sen bilan gaplashgandek bo'laman...
- G'ulom aka! **Men** kech kelganingizda havotir olaman. Nima bo'ldi ekan deb, **men** o'ylay boshlayman. Har xil hayollar **mening** tinchimni buzadi.

Ko'chada falokat ko'p. **Men** shundan qo'rqaman xolos. **Menga** bir telefon qilib, kech qolayotganligingizni aytib qo'ysangiz bas. **Men** sizni xavotirsiz kutishni boshlayman. **Men** asli siz haqingizda qayg'uryapman. **Men** uchun siz begona emassiz. **Menga** sizdan yaqin odam yo'q...

- Mannon Raximovich! **Men** aslida sizning talablaringiz to'g'ri deb o'ylayman. **Men** xuddi sizdek komissiyaning nima deyishi bilan qiziqaman va **men** ham ishga mas'uliyatli yondoshishni xoxlayman. **Menga** ham komissiya yaxshi gaplarni aytib ketsa, yaxshiku. **Men** va **men** boshqargan bo'linma hamma ishlarni qilyapti... **Men** o'z xodimlarimning saviyasiga ishonaman. **Men** sizni uyaltirib qo'ymaslik uchun hamma choralarni ko'raman.
- Xotin! Kel, bu yoqqa o'tir. **Men** ertalabdan kechgacha bolalarni, oilani boqish uchun harakatdaman. **Men** uchun bolalar, oilam aziz. Yaxshi kiysin, yaxshi yesin, deyman. Qo'limdan kelganini qilyapman. **Menga** xadeb, "ertalabdan kechkacha yo'qsiz" deganing og'ir botadi. **Men** aslida sizlar uchun yashayapman. **Menga** "pul" bersa ham boshqa xotinga qaramayman... Jon xotin, o'zingni ham, **meni** ham qiynama. **Men** sizlar bilan tirikman. **Menga** boshqalar kerak emas...

Endi esa yuqoridagi "sen"ga asoslangan holatlarni "Men-tasdiqlarga" o'zgartirishga urinib ko'ramiz:

«Sen qyech qachon meni eshitmaysan. Qachon qarasang telefonda gap sotasan. Hyech qachon menga e'tibor berib, meni xotirjam eshitmaysan. Faqat o'zing haqida o'ylaysan. Senga er, bolalarning otasi kerak emas, senga kiyim-kechak bo'lsa, bo'ldi..." – *"Meni eshitishingni juda xoxlayman. Telefonda hadeb dugonalarinig bilan gaplashsang, men o'zimni yakka qolgandek, tashlab qo'yilgandek xis qilaman. Menga ham e'tibor berishingni, mening gaplarimni ham qiziqib kutishingni istayman. Men senga kerak bo'lishni xoxlayman. Men ota sifatida sizlar bilan har doim birga bo'lishni, faqat sizlarni ta'minlovchi inson*

bo'lmaslikni kutaman. Mening qadrim bor, shu qadrimni bilishingi va e'zozlashingni istayman"

"Sen faqat o'zingni gapingni uqtirganing-uqtirgan. Xey, boshqa odamlar ham bor. Bizda ham aql bor, bizda ham qalb bor. Faqat sening aytganing bo'lishi kerak. Bor, bilganingcha hal qil!" – "Mening ham senga gaplarim yig'ilib qolgan. Mening ham fikrlarimni bilishingni istayman. Men bilan bomaslahat ish qilishing menga har doim ma'qul bo'ladi. Men shunda "yaxshi xotinga" uylanganman deb o'ylayman. Men sendan xursand bo'laman. Men va sen birgalikda hal qilsak bo'ladi deb o'ylayman bu masalani.."

"Siz ham mundoq odamlarga o'xshab, gaplashib, xasratlashib o'tirsangiz-chi. Uydasiz-u, hayollaringiz qayda bilmayman. Kimni o'ylayapsiz, shu payt-da..." – "Men siz bilan hasratlashib, dardlashib o'tirishni orzu qilaman. Menga sizning fikrlaringiz, munosabatingizni bilish juda qiziq tuyuladi. Men sizga hamdard bo'lishni ho'xlayman. Men oramizda har doim iliq munosabatlar bo'lishi tarafdoriman. Sizni qiynagan fikru o'ylar menga ham tinchlik bermaydi. Men ularni bilmasamda, ular sizdan ko'ra ko'proq mening kayfiyatimni buzadi".

"Men-tasdiqlar"ning ishlatilishi

Agar siz o'z yaqiningizga biror narsa demoqchi bo'lsangiz-u, uni qanday bildirishni bilolmayotgan bo'lsangiz, "men-tasdiqlar" sizning usulingizga aylanadi. Ammo "men-tasdiqlar"ni ishlatish ma'lum bir mashqlarni, amaliy tajribani talab etadi. Chunki "men-tasdiq"ning ma'nosi mayinlik va ortga chekinish emas, balki aniq qilib o'z xisssiyotlarini birovga bildirishdir. "Men-tasdiq"ning maqsadi – aniqlik, to'g'rilik va samimiylkdir. Shu bilan birga, "men-tasdiq" sizning ziddiyat ichidagi eng so'nggi so'zingiz ham emas. U – xulosa ham emas. U – bildirish xolos, aniqlab olish xolos, u – ikki tomon uchun bir-birini tushunishiga qaratilgan qadamdir.

"Men-tasdiq" muammo borasidagi muloqotning boshi bo'lib, u hych vaqt muloqotning va ziddiyatning so'nggi qarori bo'la olmaydi. "Men-tasdiq" muammo

borasida ikki tomonning ochiqchasiga gaplashuvi, bir birini turtmasdan, bir birini ayblamasdan olib boriladigan samimiy suhbat. U - o'zini vijdonan va ro'yrost tutish qobiliyati. U – samimiylik, iliqlik, ochiqlik va to'g'rilikni ikki tomon ochib bera oladigan kalitdir.

“Men-tasdiq” shaxs meni orqali o'zi haqida gapirish emas, balki shaxs “meni” orqali o'z opponentining fikr va o'ylarini bilish, ularni ochiq aytilishi uchun asos yaratish, boshqa odam xissiyotlarini anglash yo'lidir. Ya'ni, “men-tasdiqlar” bir tomondan shaxsning xissiyotlarini yoritish va anglatishga xizmat qilsa, ikkinchi tomondan, ikkinchi shaxsning o'z xissiyotlarini ochiq aytish va ro'yrost gapirishi uchun ham sharoit yaratib beradi. Ammo uni qo'llaganda birdaniga mo'jiza yuz beradi-yu, hamma narsa risoladagidek o'zgaradi-qoladi, deb o'ylash xato. Ikkinchi tomonni muloqotga chaqira olmasangiz ham, o'z xissiyotlaringizni qo'rqmay, ochiqchasiga, bosim o'tkazmay va tahdid qilmay ayta olganligingiz sizga emosional yordam beradi, yuragingiz bo'shaydi. Ba'zan qarshi tomonlar sizning nechog'li hafa qilishganini, siz qanchalik ezilayotganligingizni, xissiyotlaringiz sizga tinchlik bermayotganligini bilmaydi. “Men-tasdiqlar” vaziyatni qarshi tomon uchun mana shunday vaziyatlarni oydinlashtirishga xizmat qiladi. Konfliktlar asli ko'proq yaqin odamlar orasida sodir bo'lishini nazarga olinsa, ziddiyat ichidagi yaqinlaringiz sizga aslida “yomonlik” istamayotganligini siz ham bilib olasiz.

Shunday qilib, “man-tasdiqlar” tartib-qoidalarini insonlararo munosabatlarda o'z xissiyotlarini tahdidsiz va adekvat tarzda bayon qilish uchun sharoit yaratib beradi. Sizning xissiyotlaringiz, xulosa va fikrlaringizning aniq va to'g'ri qabul qilinishi esa oradagi tushunmovchilikning oldini oladi hamda muloqotning madaniy va osuda o'tishiga imkon yaratadi.

XULOSA

Konfliktlar odamlarning ijtimoiy munosabatlar doimo mavjud bo'lib kelgan va ularni hal etish yo'llari va mexanizmlari bo'yicha ko'plab tadqiqotlar olib borilgan.

Turli konfliktlardagi taraflar hatti-harakatlari sabablarini tahlil etishda ularning odatda o'z manfaatlarini qondirishga bo'lgan intilishlaridan iborat ekanligini tushunish qiyin emas. Faraz, o'ch olish, hasadgo'ylik, ko'rolmaslik, nosamimiylik, araz, qabul qilingan qarordan qoniqmaslik, bugungi kunda yoki kelgusida o'zini moddiy jihatdan ta'minlashga bo'lgan intilish amaliyotda uchrab turadigan turmush konfliktlari sabablarining aksariyati hisoblanadi.

Adabiyotlarda konfliktlarni hal qilishning maqsadga muvofiq asoslariga quyidagilar kirishi haqida fikr beriladi, ya'ni : konflikt sabablari; taraflar xulq-atvor motivlarini o'z ichiga olgan qarama-qarshi kurash diagnostikasi; vaziyatli va pozitsiyaviy tahlilni amalga oshirish (vujudga kelgan vaziyat va taraflar nuqtai nazarlarini aniqlashtirish) ; konfliktlar borishini va oqibatlarini bashorat qilish (shu jumladan konflikt u yoki bu tarzda tugaganda har bir taraf uchun foyda yoki zararni aniqlash).

Konfliktlarni hal etishning "Men-tasdiq" usuli ziddiyat sharoitini yashirmay, ro'yrost va aniq belgilab olinishiga ko'mak beradi. Shu bilan birga o'z munosabatlaringizni "men –tasdiq"lar orqali bildirishga urinish jarayonida xohlang-xohlamang, siz "samoanaliz" bilan shug'ullanishga majbur bo'lasiz. Buning oqibatida siz o'zingiz haqingizdagi real haqiqatni ham bilib olasiz, o'zingizni qayta anglash jarayoni yuz beradi. Eng muhimi, siz uchun nima narsalar qadrli, nima narsalar kerak emas, aynan "men-tasdiq" va "samoanaliz" jarayonlarida bu savollarga ham javob topasiz. Agar birinchi marta "men-tasdiq"larni ishlatish momentini qo'ldan bergan bo'lsangiz, boshqa sharoitlarni poylang hamda ularni bir emas, doimiy ishlatib borishga harakat qiling.

Agar biror kim sizga qattiq baqirayotgan, sizni xo'rlayotgan bo'lsa, uning jahliga jahl bilan javob berish, unga ham baqirish, unga ham aziyatli va

nafsoniyatga tegadigan gaplarni qaytarishdan o'zingizni tuting. Bu vaziyat optimal darajada "men-tasdiqlarni" ishlatish uchun sharoit pishib yetilganligini ko'rsatadi. O'zingizning qalbingizda tug'yon urayotgan va ko'pirib borayotgan xislaringizni o'chirishga harakat qiling. Chuqur nafas oling! O'z maqsadingiz – "men-tasdiqda" butun fikringizni jamlang! Butun borlig'ingiz bilan ongingiz, tafakkuringizning "men-tasdiqlarni" pishiradigan va tayyorlaydigan nuqtasiga murojaat eting! Tezda "Men-tasdiq" uchun matn hozirlang!

Konfliktni hal etish usuli sifatida muzokaralarning muhimligidan tashqari ularning jiddiy cheklanganligini ham aytish joiz. Muzokaralar yordamida doim ham har qanday konflikt asosida yotgan obyektiv ziddiyatlarni zaiflashtirish yoki yo'qotishning iloji yo'q. Biroq, ular avval kelishmovchiliklarni yengish mumkin bo'lmagan joylarda foyda berishi shubhasizdir.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. Karimov.I.A. Halollik va fidoyilik faoliyatimizning asosiy mezoni bo'lsin. T.:«O'zbekiston», 1994.
2. Karimov I.A. Yuksak ma'naviyat - yengilmas kuch. - Toshkent: Ma'naviyat, 2008.
3. Karimov I. A. Yuksak malakali mutaxassislar-taraqqiyot omili. Davlat va jamiyat qurilishi akademiyasi ochilishida so'zlagan nutqi. «Xalq so'zi», 1995, 4 noyabr.
4. O'zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasi. Toshkent, «O'zbekiston», 1992.
5. Ansupov A. Ya., Shipilov A.I. Konfliktologiya, M.: “Izd-vo” 1999
6. Vorobjeykin I.Ye., Kibanov A.Ya., Zaxarov D.K. Konfliktologiya, Uchebnik dlya vuzov. M.: “Izd-vo” 2004 g.
7. Ansupov A. Ya., Shipilov A.I. Konfliktologiya, M.: “Izd-vo” 1999
8. Utkin A. Ya. Konflikt: teoriya i praktika. M. “Izd-vo” 1998 g.
9. Zdravomyslov A. G. Sosiologiya konflikta. M.: “Izd-vo” 1995 g.
10. Gromova O. N. Konfliktologiya. M.: “Izd-vo” 1993 g.
11. Zaysev A. K. Sosialnyy konflikt na predpriyatii. — Kaluga: KISI. 1993,
12. Konflikty v kollektive i puti ix preodoleniya. — L.: VIPK. 1991.
13. Prikladnaya konfliktologiya. Xrestomatiya. Sost. K.Selchyonok. M.: M. “Izd-vo” 2003
14. Xasan B.I. Konstruktivnaya psixologiya konflikta. SPb., M. “Izd-vo” 2003.

Internet ma'lumotlari quyidagi saytlardan olinadi:

www.bilimdon.uz,

www.de.uz,

www.tatu.uz