

Date: 13th June-2026

TA'LIM MUASSASALARIDA KONFLIKTLARNI BOSHQARISH YO'LLARI

Maxmudova Shoxista Shuxrat qizi

Magistrant

Annotatsiya: Ushbu maqolada ta'lim muassasalarida yuzaga keladigan konfliktlarning mohiyati, ularning kelib chiqish sabablari va tasnifi keng tahlil qilingan. Tadqiqotda o'qituvchilar, o'quvchilar, ota-onalar va ma'muriyat o'rtasidagi ziddiyatli vaziyatlarning psixologik-pedagogik xususiyatlari yoritilgan. Konfliktlarni boshqarishning asosiy strategiyalari, jumladan, raqobat, hamkorlik, kompromiss, moslashish va qochish usullarining afzalliklari va kamchiliklari ko'rib chiqilgan. Maqolada konfliktlarni hal qilishning bosqichma-bosqich modeli va ularni oldini olish bo'yicha amaliy tavsiyalar, shu jumladan, maktab muhitida mediatsiya xizmatini joriy etish zarurati asoslab berilgan. Tadqiqot natijalari ta'lim jarayoni ishtirokchilari o'rtasida sog'lom psixologik iqlimni shakllantirish va ta'lim sifatini oshirishga xizmat qiluvchi samarali boshqaruv mexanizmlarini ishlab chiqishga qaratilgan.

Kalit so'zlar: ta'lim muassasasi, pedagogik konflikt, konfliktlarni boshqarish.

Kirish

Zamonaviy ta'lim tizimining eng dolzarb muammolaridan biri bu ta'lim jarayoni ishtirokchilari o'rtasida kelib chiqadigan ziddiyatli vaziyatlarni, ya'ni konfliktlarni samarali boshqarishdir. Ta'lim muassasalari nafaqat bilim berish, balki ijtimoiylashuv, shaxsni kamol toptirish va madaniy qadriyatlarni shakllantirish markazi ham hisoblanadi. Shu sababli, bunday muhitda turli xil qarashlar, manfaatlar, ehtiyojlar va maqsadlarga ega bo'lgan subyektlar o'rtasida nizolarning yuzaga kelishi tabiiy holatdir. Biroq, konfliktning o'zi salbiy hodisa emas, balki uni qanday hal qilish masalasi muhim ahamiyat kasb etadi. To'g'ri boshqarilgan konflikt rivojlanish, innovatsiya va jamoaviy munosabatlarni mustahkamlash uchun imkoniyat yaratishi mumkin. Aksincha, e'tiborsiz qoldirilgan yoki noto'g'ri hal qilingan ziddiyatlar ta'lim sifatining pasayishiga, pedagogik jamoada ruhiy noqulay muhitning shakllanishiga, o'quvchilarning motivatsiyasi tushib ketishiga va hatto jismoniy yoki psixologik zo'ravonlikka olib kelishi mumkin.

Ushbu maqolada ta'lim muassasalaridagi konfliktlarning mohiyati, ularning kelib chiqish sabablari, tasnifi hamda ularni oldini olish va hal qilishning ilmiy asoslangan usullari tahlil qilinadi. Maqolaning maqsadi pedagoglar, rahbarlar va ta'lim sohasi mutaxassislariga konfliktlarni konstruktiv yo'nalishda boshqarish bo'yicha amaliy tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat.

Konflikt tushunchasi va uning ta'limdagi o'rni

Konflikt lotincha conflictus so'zidan olingan bo'lib, to'qnashuv, ziddiyat yoki kurash ma'nolarini anglatadi. Psixologiya va sotsiologiya nuqtai nazaridan konflikt ikki yoki undan ortiq tomonlar o'rtasidagi qarama-qarshi fikrlar, maqsadlar, qadriyatlar yoki harakatlar natijasida yuzaga keladigan keskin vaziyatdir. Ta'lim muassasalarida konflikt faqat janjal yoki og'zaki tortishuv bilan cheklanmaydi. U ko'pincha yashirin shaklda,



Date: 13th June-2026

masalan, ishonchsizlik, g'iybat, jamoadan ajralib qolish yoki passiv qarshilik ko'rsatish orqali namoyon bo'lishi mumkin.

Ta'lim jarayonida konfliktlar quyidagi asosiy funksiyalarni bajaradi: birinchidan, diagnostik funksiya – u mavjud muammolarni ochib beradi; ikkinchidan, rivojlantiruvchi funksiya – agar to'g'ri hal qilinsa, yangi yechimlarni izlashga undaydi; uchinchi, integrativ funksiya – ziddiyatdan keyin munosabatlar yanada mustahkamroq poydevorga ega bo'lishi mumkin. Shuningdek, destruktiv funksiya ham mavjud bo'lib, bu konflikt nazoratdan chiqqanda sodir bo'ladi va tizimga zarar yetkazadi.

Ta'lim muassasalarida konfliktlarning asosiy subyektlari

Konfliktlarni tahlil qilishda avvalo ularning ishtirokchilarini aniqlab olish zarur. Ta'lim muassasasida quyidagi asosiy subyektlar guruhi mavjud:

1. O'qituvchilar va ma'muriyat o'rtasidagi munosabatlar. Bu yerda konfliktlar ko'pincha mehnat sharoiti, maosh, lavozim o'sishi, resurslarni taqsimlash yoki rahbariyatning boshqaruv uslubi bilan bog'liq bo'ladi.

2. O'qituvchilar va o'quvchilar o'rtasidagi munosabatlar. Bu eng keng tarqalgan konflikt turi bo'lib, u baholash adolatsizligi, intizom buzilishi, o'qitish metodikasining mos kelmasligi yoki shaxsiy antipatiya tufayli yuzaga kelishi mumkin.

3. O'quvchilar o'rtasidagi munosabatlar. Tengdoshlar guruhlaridagi raqobat, bullying (tahqirlash), ijtimoiy status farqlari yoki do'stlik munosabatlaridagi muammolar bu guruhga kiradi.

4. Ota-onalar va maktab (o'qituvchilar) o'rtasidagi munosabatlar. Ota-onalarning farzandlariga nisbatan haddan tashqari himoyachi pozitsiyasi, talablarining bajarilmasligi yoki maktab siyosatiga norozilik bunday ziddiyatlarning asosiy manbai hisoblanadi.

5. Ma'muriyat va ota-onalar qo'mitasi o'rtasidagi munosabatlar. Moliyaviy masalalar, ta'lim dasturlari mazmuni yoki maktab infratuzilmasi borasidagi kelishmovchiliklar.

Har bir guruh o'ziga xos psixologik va ijtimoiy xususiyatlarga ega bo'lganligi sababli, ularga nisbatan qo'llaniladigan konfliktlarni boshqarish strategiyalari ham farq qilishi kerak.

Konfliktlarning kelib chiqish sabablari

Ta'lim muassasalarida konfliktlarning yuzaga kelishiga ta'sir etuvchi omillarni uch katta guruhga bo'lish mumkin: tashkiliy-boshqaruv omillari, psixologik-shaxsiy omillar va ijtimoiy-muhit omillari.

Tashkiliy-boshqaruv omillariga quyidagilar kiradi: aniq bo'lmagan vazifalar va mas'uliyat chegaralari, adolatsiz baholash tizimi, resurslarning yetishmasligi, kommunikatsiya kanallarining zaifligi va qaror qabul qilish jarayonida ishtirokchilarning chetda qoldirilishi. Masalan, agar o'qituvchi o'z ustida qo'shimcha yuklama tushganini, lekin buning evaziga hech qanday rag'batlantirish ko'rmaganini his qilsa, bu adolatsizlik tuyg'usini uyg'otadi va ziddiyatga sabab bo'ladi.

Psixologik-shaxsiy omillar individual xususiyatlarga asoslanadi. Har bir insonning temperament xususiyatlari, stressga chidamliligi, kommunikativ ko'nikmalari, o'zini-o'zi baholash darajasi va emotsional intellekti konfliktga moyilligini belgilaydi. Ba'zi



Date: 13th June-2026



o'qituvchilar yoki o'quvchilar tanqidni shaxsiy haqorat deb qabul qilishlari, o'z fikrini himoya qilishda agressiv usullardan foydalanishlari vaziyatni keskinlashtiradi. Shuningdek, professional burnout (kasbiy tugash) holati ham o'qituvchilarning sabr-toqatini kamaytirib, kichik muammolarni ham katta konfliktga aylantirishiga olib keladi.

Ijtimoiy-muhit omillari jamiyatdagi umumiy vaziyat, oilaviy muhit, madaniy qadriyatlar va axborot maydonidagi ta'sirlarni o'z ichiga oladi. Zamonaviy axborot texnologiyalari rivoji bilan ijtimoiy tarmoqlardagi mish-mishlar, yolg'on ma'lumotlar maktab jamoatchiligida ishonchsizlikni kuchaytirmoqda. Bundan tashqari, oiladagi tarbiyadagi kamchiliklar maktabga ko'chib o'tadi va o'quvchilarning xulq-atvorida muammolarni keltirib chiqaradi.

Konfliktlarni boshqarish strategiyalari

Konfliktlarni boshqarish deganda, ziddiyatni bartaraf etish emas, balki uni konstruktiv yo'nalishga burish, zararni minimallashtirish va ijobiy natijaga erishish tushuniladi. Amerika psixologi Kennet Tomas va uning hamkasbi Ralf Kilmanning klassifikatsiyasiga ko'ra, konfliktlarni hal qilishning beshta asosiy strategiyasi mavjud: raqobat, hamkorlik, kompromiss, moslashish va qochish. Ta'lim muassasalarida har bir strategiya o'z o'rniga ega, ammo eng samaralisi hamkorlik hisoblanadi.

Raqobat strategiyasi o'z manfaatlarini boshqalarning manfaatlaridan ustun qo'yishni anglatadi. Bu usul favqulodda vaziyatlarda, tez va qat'iy qaror qabul qilish talab etilganda yoki noetik xatti-harakatlarga (masalan, aldov, o'g'rilik) qarshi kurashda qo'llanilishi mumkin. Biroq, doimiy ravishda raqobat usulidan foydalanish jamoada qo'rquv va norozilik muhitini yaratadi.

Moslashish strategiyasi o'z manfaatlaridan voz kechib, boshqa tomonning manfaatlarini ustun qo'yishdir. Bu usul munosabatlarni saqlab qolish muhim bo'lgan holatlarda, masalan, kichik xatoliklar yuz berganda yoki raqib tomon haqiqatan ham haq bo'lganida foydali. Lekin doimiy moslashish o'zini-o'zi hurmatini pasaytirishga va ichki norozilikning to'planishiga olib keladi.

Qochish strategiyasi konfliktidan chetda turish yoki uni hal qilishni keyinga qoldirishdir. Agar vaziyat juda keskin bo'lsa va ishtirokchilar tinchlanishga muhtoj bo'lsa, vaqtinchalik qochish foydali bo'lishi mumkin. Ammo bu muammoni hal qilmaydi, aksincha, uni chuqurlashtirishi mumkin.

Kompromiss strategiyasi har ikki tomonning ham o'z talablaridan biroz chekinishi orqali o'rta yechim topishdir. Bu tez natija beradi va adolatli tuyuladi, lekin ba'zan har ikki tomon ham to'liq qoniqmagan holda qolishi mumkin. Kompromiss vaqtinchalik yechim sifatida yaxshi, ammo uchuqchan munosabatlarni tiklash uchun yetarli emas.

Hamkorlik strategiyasi eng murakkab, ammo eng samarali usul hisoblanadi. Unda har ikki tomon o'z manfaatlarini to'liq qondirishga intiladi va muammani birgalikda tahlil qiladi. Hamkorlik ochiq muloqot, ishonch, o'zaro hurmat va kreativ yechimlarni izlashni talab qiladi. Ta'lim muassasalarida uzoq muddatli barqarorlikni ta'minlash uchun aynan hamkorlikka asoslangan yondashuv tavsiya etiladi.

Konfliktlarni boshqarishning bosqichma-bosqich modeli

Date: 13th June-2026

Amaliyotda konfliktlarni hal qilish uchun quyidagi bosqichlardan iborat modeldan foydalanish maqsadga muvofiqdir:

Birinchi bosqich: Vaziyatni tahlil qilish va diagnostika. Konflikt yuzaga kelganda, avvalo, uning haqiqiy sababini aniqlash kerak. Ko‘pincha ko‘rinadigan sabab (masalan, bahs) chuqurroq yashiringan sababning (masalan, e‘tibor yetishmasligi yoki adolatsizlik) niqobi bo‘lishi mumkin. Emotsiyalarni jilovlash va vaziyatni ob‘ektiv baholash zarur.

Ikkinchi bosqich: Kommunikatsiyani o‘rnatish. Tomonlar bilan alohida-alohida suhbatlashish orqali ularning pozitsiyasi, qiziqishlari va ehtiyojlarini tushunish lozim. Faol tinglash texnikasidan foydalanish, ya‘ni gapiruvchining fikrini bo‘lmasdan, uning his-tuyg‘ularini aks ettirish ishonchni oshiradi.

Uchinchi bosqich: Muammoni birgalikda aniqlash. Tomonlarni bir stol atrofida yig‘ib, ularning har biri muammoni qanday ko‘rishini bayon qilishlariga imkon berish kerak. Bu yerda ayblash tilidan qochib, men-xabarlaridan (Men shunday his qilyapmanki...) foydalanish muhimdir.

To‘rtinchi bosqich: Yechim variantlarini ishlab chiqish. Miya hujumi usuli yordamida barcha mumkin bo‘lgan yechimlar ro‘yxati tuziladi. Bu bosqichda tanqid qilish taqiqlanadi, maqsad g‘oyalar sonini ko‘paytirishdir.

Beshinchi bosqich: Eng maqbul yechimni tanlash va kelishuvga erishish. Taklif qilingan variantlar baholanadi, ularning afzalliklari va kamchiliklari solishtiriladi. Tomonlar rozilik bildirgan yechim tanlanadi va u aniq, o‘lchanadigan va bajarilishi mumkin bo‘lgan shartlarda rasmiylashtiriladi.

Oltinchi bosqich: Natijalarni monitoring qilish. Kelishuv bajarilishini nazorat qilish va kerak bo‘lganda tuzatishlar kiritish. Bu bosqich kelajakda shunga o‘xshash muammolarning takrorlanishini oldini olishga yordam beradi.

Pedagogik jamoada konfliktlarni oldini olish choralari

Konfliktlarni boshqarishdan ko‘ra, ularning oldini olish samaraliroq va arzonroq usuldir. Buning uchun ta‘lim muassasasida sog‘lom psixologik iqlimni shakllantirish zarur. Quyidagi choralar tavsiya etiladi:

1. Aniq me‘yoriy-huquqiy baza yaratish. Maktab nizomi, o‘qituvchilar va o‘quvchilar uchun xulq-atvor qoidalarini aniq, tushunarli va barchaga ma‘lum bo‘lishi kerak. Qoidalar adolatli va teng ravishda qo‘llanilishi shart.

2. Kommunikativ kompetensiyalarni rivojlantirish. Pedagoglar uchun muntazam ravishda kommunikativ ko‘nikmalar, emotsional intellekt va konfliktologiya bo‘yicha treninglar tashkil etish. O‘qituvchilar bolalar psixologiyasi va zamonaviy pedagogik texnologiyalardan xabardor bo‘lishi lozim.

3. Jamoaviy tadbirlar uyushtirish. Pedagogik jamoa va o‘quvchilar o‘rtasida norasmiy muloqotni rag‘batlantiruvchi tadbirlar, sport musobaqalari, madaniy kechalar o‘tkazish orqali ijtimoiy bog‘liqlikni mustahkamlash.

4. Ochik eshik siyosati. Rahbariyatning o‘qituvchilar, o‘quvchilar va ota-onalar bilan doimiy aloqada bo‘lishi, ularning taklif va shikoyatlarini eshitish tizimini yo‘lga qo‘yish. Anonim so‘rovnomalar orqali jamoadagi kayfiyatni monitoring qilish.

Date: 13th June-2026

5. Mediatsiya xizmatini joriy etish. Maktabda maxsus tayyorlangan mediatorlar (vositachilar) institutini yaratish. Mediator neytral shaxs sifatida ziddiyatli tomonlar o'rtasida muzokaralarni tashkil etadi va yechim topishga yordam beradi. Bu usul G'arb mamlakatlarida keng qo'llaniladi va O'zbekistonda ham joriy etilmoqda.

Ota-onalar bilan ishlashda konfliktlarni boshqarish

Ota-onalar bilan munosabatlar ta'lim muassasasi faoliyatidagi eng nozik jihatlardan biridir. Ko'pincha ota-onalar maktabni raqib emas, balki sherik sifatida ko'rishmaydi. Buni o'zgartirish uchun quyidagi tamoyillarga amal qilish kerak:

Avvalo, proaktiv kommunikatsiya. O'qituvchilar muammo yuzaga kelgandan keyin emas, balki muntazam ravishda ota-onalar bilan farzandning yutuqlari haqida ham xabar berib turishlari kerak. Bu ishonch bankini shakllantiradi.

Ikkinchidan, empatiya namoyon etish. Ota-onaning tashvishini tushunish, ularning nuqtai nazarini hurmat qilish. Ota-onalar ko'pincha o'z farzandi uchun qayg'urishadi va bu his-tuyg'ularni inkor etish emas, balki yo'naltirish kerak.

Uchinchidan, faktlarga tayanish. Suhbatlarda subjektiv baholashlardan qochib, aniq faktlar, kuzatuvlar va dalillarga asoslanish. Masalan, Farzandingiz yomon o'qiyapti deyish o'rniga, So'nggi uchta nazorat ishidan ikkitasida past ball olgani va darsda diqqatini jamlasha olmayotgani kuzatilmoqda deyish maqsadga muvofiq.

To'rtinchidan, yechimni birgalikda izlash. Ota-onalarni muammoni hal qilish jarayoniga jalb qilish, ulardan maslahat so'rash va o'zaro majburiyatlarni belgilash.

Xulosa

Ta'lim muassasalarida konfliktlarni boshqarish murakkab, ko'p qirrali va uzluksiz jarayondir. U nafaqat psixologik bilimlarni, balki pedagogik mahorat, kommunikativ ko'nikmalar va boshqaruv madaniyatini talab qiladi. Konfliktlarni to'liq yo'q qilib bo'lmaydi va bu zarur ham emas, chunki ular rivojlanishning dvigateli bo'lishi mumkin. Asosiy maqsad destruktiv ziddiyatlarni konstruktiv dialogga aylantirishdir.

Buning uchun ta'lim muassasasi rahbariyati ochiq, shaffof va adolatli boshqaruv tizimini yaratishi, pedagogik kadrlarning malakasini oshirishga e'tibor qaratishi va maktab jamoatchiligi o'rtasida hamkorlik ruhini singdirishi lozim. Mediatsiya kabi zamonaviy vositalardan foydalanish, ota-onalar bilan samarali hamkorlikni yo'lga qo'yish va o'quvchilarda ijtimoiy-emotsional ko'nikmalarni shakllantirish kelajakda sog'lom jamiyat qurishga xizmat qiladi.

Yakunlab aytganda, konfliktlarni boshqarish san'ati har bir pedagog va rahbar egallashi shart bo'lgan kasbiy kompetensiyadir. Bu yo'lda sabr-toqat, tushunish va hamkorlik eng kuchli qurol hisoblanadi. Ta'lim muassasasi tinch va hamjihat muhitdagi o'zining asosiy vazifasi – barkamol avlodni tarbiyalashni samarali amalga oshirishi mumkin. Shu sababli, konfliktologik savodxonlikni oshirish va uni amaliyotda qo'llash bugungi kun talabidir.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. Grishina N.V. Psixologiya konflikta. – Sankt-Peterburg: Piter, 2008. – 544 b.



Date: 13th June-2026

2. Kibanov A.Ya., Voronina G.A. Etika va psixologiya xizmati. – Moskva: INFRA-M, 2019. – 302 b.
3. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi. Ta’lim muassasalarida tarbiyaviy ishlar samaradorligini oshirish chora-tadbirlari to‘g‘risida qaror. – Toshkent, 2021.
4. Rahimov M.M. Zamonaviy menejment asoslari. – Toshkent: Iqtisod-moliya, 2018. – 256 b.
5. Sayfullayev R.S., Karimova L.K. Pedagogik psixologiya. – Toshkent: O‘qituvchi, 2015. – 320 b.
6. Thomas K.W., Kilmann R.H. Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument. – Tuxedo, NY: Xicom, 1974.
7. Fisher R., Ury W., Patton B. Kelishuvga erishish. Qarshi tomon bilan muzokara olib borish. – Moskva: Mann, Ivanov va Ferber, 2016. – 208 b.
8. Hasanova D.X. Ta’lim tizimida innovatsion boshqaruv texnologiyalari. – Toshkent: Fan va texnologiya, 2020. – 184 b.
9. Johnson D.W., Johnson R.T. Joining Together: Group Theory and Group Skills. – Boston: Allyn & Bacon, 2009.
10. O‘zbekiston Respublikasi Xalq ta’limi vazirligi. Umumta’lim maktablarida konfliktlarni oldini olish va ularni hal qilish bo‘yicha metodik tavsiyalar. – Toshkent, 2022

