

## **13-МОДУЛЬ. КОНФЛИКТ ПСИХОЛОГИЯСЫ ЖӘНЕ МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚ МОДЕЛЬДЕРІ**

### **13-ДӘРІС. МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚ МОДЕЛЬДЕРІ ЖӘНЕ КОНФЛИКТІЛІК МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚТЫҢ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ**

**Профессор Бердібаева С.Қ.**

Психологияда әлеуметтік процестерге қатысты әлеуметтік мінез-құлық дегенді қарастырады. Қоршаған әлеуметтік ортаның реакциясына қатысты туындайтын реакцияға физикалық және әлеуметтік қажеттіліктерді қағанағаттандырумен байланысты болатын мінез-құлықтың жиынтығы жатады. Оның объектісіне жеке адам және топтарды жатқызамыз.

Әлеуметтік мінез-құлық әлеуметтік статус, әлеуметтік рөл мен күтулермен тікелей байланысты.

«Табиғи» мінез-құлық-жекелей мәнді және эгоцентрикалық бағытта болады, жеке дара мақсатқа жетуге арналады.

Назданған мінез-құлық- жеке дара табиғи емес мінез-құлық; соның арқасында қоғам дамиды. Этикеттен бастап салтанатқа дейін біздің әлеуметтік өмірімізге өте терең бойлап кеткен, тіпті адамдар сол кеңістікте жүргендерін байқаймайды да.

Мінез-құлық моделін таңдау дегеніміз күнделікті өмірде, қарым-қатынаста қажетті нәрсе, адамды коммуникабельді, сүйкімді жасауға көмектеседі. Олар негізінен бірнеше жіктемелерді құрайды: ресми қарым-қатынаста және ресми емес қарым-қатынаста (отбасылық, достармен) қолданылатын моделдер және олар белсенді (агрессивті модель) және енжар (қорғаныс моделі) деп те бөлінеді.

Өмір талаптарына сай этикет (алдын ала белгіленген) және стратегиялық модельдер болады. Этикет моделі әрбір мамандыққа жазылған этикалық талаптар, мысалы дәрігерге бөлек, дипломатқа бөлек міндеттер қойылады.

Енді осы модельге қалай жетеміз десек оған стратегиялық модельдер жауап береді, яғни мақсатына жету үшін өзінді қалай ұстау керек соған байланысты жасалады. Біз қарым-қатынастағы серіктесті өз айтқандарыңа сендіру, дәлелдеу, оған симпатия тудыру үшін, әр сөзімізді, әрекетімізді, мінез-құлық стратегиясын дайындаймыз.

Конфликт қарым-қатынас барысында туындайды. Конфликт адамдар арасындағы қарым-қатынас психологиясының негізгі бір сұрағы, конфликтінің пайда болуын, шығу себептерін, факторларын, конфликтілік жағдайларды, оның түрлерін, технологиясы мен механизмін, дамуы немесе тежелуін, оларды болдырмау немесе шешімін табу жолдары сияқты мәселелерді психологияның бір негізгі саласы конфликт психологиясы қарастырады.

Қарым-қатынастағы қақтығыстар, яғни конфликтілер тұлғаның эмоциялық көңіл-күйімен, мінез-құлықпен тікелей байланысты

болады. Қарым- қатынас барысында адамдар өзара түсінісе алмай реніштер басталады, қайшылықты пікірлер пайда болады да конфликт туындай бастайды. Қарым-қатынастағы өзара түсініспеушілік адамдардың арасында психологиялық кедергілер жасайды.

Өмірде кездесетін әр түрлі күнделікті қиыншылықтарды адамның жеңе алмауы, төменгі эмоциялық күйі қарым-қатынаста адамды конфликтілі мінез-құлыққа итермелейді, осы жағдайлар адамның физикалық, психологиялық денсаулығына кері әсерін тигізеді.

Конфликтіні бағалау да конфликтідегі адамның жағдайына байланысты:

- а) жеңімпаз - өзін-өзі бағалаудың өсуі, оң эмоциялық көңіл-күй;
- б) жеңіліске ұшыраған - өзін-өзі бағалаудың төмендеуі, реніш, стресс, олар денсаулыққа әсер етуі мүмкін.

### **Конфликтінің түрлері:**

1. Ашық және жабық конфликт
2. Мотивациялық конфликт
3. Коммуникация (қарым-қатынас) конфликтісі
4. Мақсатқа жету жолындағы конфликт
5. Мәртебеге қатысты конфликт
6. Жеке және топтық конфликтілер
7. Таңдау конфликтісі
8. Аз мөлшердегі қатыгездікті таңдау конфликтісі
9. Қарама-қарсы қабылдау конфликтісі
10. Қажеттілік конфликтісі
11. Әлеуметтік норма және қажеттілік бойынша конфликт
12. Тұлға мен ұйым арасындағы конфликт
13. Топ пен ұйым арасындағы конфликт
14. Әртүрлі деңгейдегі топтар мен ұйым арасындағы конфликтілер
15. Үшкі тұлғалық немесе тұлға ішіндегі конфликт
16. Рөлдік конфликт
17. Когнитивті, эмоциялық, мінез-құлық аймағындағы конфликт
18. Мотивациялық конфликт
19. Бейімделетін конфликт

Конфликт қарым-қатынасқа түскен екі жақтың қанағаттанбаушылығын туғызуға себеп болатын шектеулерге байланысты, соларға тоқталамыз:

1. Шартты түрдегі шектеулер – салт - дәстүр, әдет-ғұрып өзін қалай ұстау керектігін көрсетеді, мысалы, жасы төмен жастар – үлкендерді үлгі тұтып, тыңдау керек
2. Жағдайға қарай болатын шектеулер, қарым-қатынасқа разы болмағанда, мақсатқа жетпегенде пайда болады. Сондықтан қалалық транспортта кездейсоқ кездескен әңгімелесушінің жеке өміріне қатысты сұрақтар қойылмайды. ("Сіз бүгін жақсы ұйықтамаған сияқтысыз?") немесе өзінің жеке өмірі туралы хабар беру ("Білесіз бе, менің өмірден көңілім қалған")
3. Эмоциялық шектеу-мысалы, егер әңгімелесушілер бір-бірін кездестіргенде жасанды қуанышты сезінсе, онда олар қарым-қатынастағы бақытты

минуттарды бұзбау үшін олар өздерінің уайымы мен мәселелерін жасырады, яғни маскілі қарым-қатынасқа түседі.

4.Күштеп шектеу – біз серіктестердің біреуі тұлғааралық қарым-қатынасқа дайын болса, басқасы өзіне қажетті нәрсеге өзінің серіктесін тура соны істеуге мәжбүрлеуінен көреміз.

Біздің эмоциямызға негізделген келесі кедергілерді айтуға болады:

-жек көру және жиренгіштік кедергісі – күнделікті өмірде жиі кездеседі. Қолайсыз иістер, терлеген қолдар, әңгімелесушіге тым жақын жүру әдеті. Уайым мен қайғырудан пайда болатын қарым-қатынастағы кедергімен кез-келген адам кездеседі.

-қорқыныш кедергісі – тұлғалар арасындағы қарым-қатынаста кедергі жасайтын жеңуі қиын кедергілердің бірі.

-ұятпен кінәлі сезіну кедергісі – бұл басқа біреудің немесе өзіне деген қолайсыздықтан туатын кедергі. Артық ұялушылықтан зардап шегетін және ұятқа мойынсынбайтын адамдар бар.

Жоғарыда айтылған сыртқы шектеулермен қатар, қарым-қатынас кедергісі ретінде ішкі психологиялық кедергілермен қақтығыс жиі кездеседі. Әйгілі психолог М.Аргайл қарым-қатынастың маңызды мотивтерінен туындайтын конфликтінің себептеріне келесілерді атады: өзіндік таным, рухани және эмоциялық байланыс, басқару, агрессия, басқаларды өзіне бағындыру .

#### **Конфликтінің құрылымы:**

Конфликт = Конфликті жағдай + Инцидентдеген формуламен көрсетуге болады. Конфликтілі жағдай-конфликтінің пайда болуына арналған жағдай. Ондай жағдай конфликтіге айналуы үшін сыртқы әрекет, түрткі және шиеленіс қажет.

Инцидент (себеп)-қарсы жақтың қызығушылықтарына кедергі келтіретін қатысушы екінші жақтың іс-әрекеті болып табылады. Үшінші жақтың да әрекеттері инцидент ретінде есептелуі мүмкін. Мысалы, басшылықпен қиын өткен сұқбат кезіндегі әріптесінің ашуды келтіретін сөздері.

#### **Конфликт негізгі төрт кезеңге бөлінеді.**

1.Объективті конфликтілі жағдайдың пайда болуы. Мұны күшті конфликт кезеңі деп атайды, бір бірін түсінбейді, түсінгілері келмейді және бұл жағдайды адамдар адекватты түрде бірден қабылдамайды.

2.Объективті конфликт жағдайды түсіну немесе конфликтінің себепін түсіну -мұнда көптеген қайшылықтарды түсіне бастайды,

3. Конфликттік әрекет немесе конфликтілі мінез-құлыққа өту, қатысушы екінші адамды төмендетуге бағытталған. Егер бір қатысушы конструктивті әрекетке көшсе, онда конфликтіден шығатын мүмкін болатын жолдарды іздеп конфликттік жағдайды өзгертеді.

4.Конфликтінің шешімі. Ол объективті конфликт жағдайдың өзгеруі немесе конфликтілі жағдайдың қарсыластары конфликтідегі әрекетті трансформацияласа, яғни әңгімені жағымды жаққа бұрса конфликтіден шығуы мүмкін.

## **Конфликтінің негізгі бес кезеңін атап көрсетуге болады:**

1. қақтығыстық жағдайдың пайда болуы,
2. конфликтіні тану,
3. конфликттік тәртіп орнату,
4. қақтығыстың тереңдеуі,
5. және оның шешілуі.

Конфликтінің объективтік себептерін адамдардың өмірдегі қызығуларының, көзқарастарының, пікірлерінің, ұстанымдардың қақтығысуы жатады. Субъективті себептері конфликтідегі қарсыласушы мүшелерінің (оппонеттер) жеке психологиялық ерекшеліктерімен байланысты, яғни қақтығыс тудыратын мінез-құлыққа байланысты болады.

Субъективті себептері әртүрлі болуы мүмкін: шаршау, жасап жатқан іс-әрекеттің жалықтыруы, өзін ұстай білмегендіктен мінез-құлықтағы ұнамсыз көріністерден келіп шығатын қақтығыстар болады

К. Томас конфликтіні бақылау мен басқарудың бес негізгі әдісін көрсетті:

1. Бәсекелестік;
2. Бейімделу;
3. Компромисс (ымыраға келу);
4. Қашу;
5. Одақтасу.

Сонымен қатар, адамдар жасайтын өңірлерде экологиялық жағдайлардың нашарлауы, әртүрлі төтенше апат жағдайлары және тағы басқалар қақтығыстардың келіп шығуына себеп болады.

**Конфликтінің функциялары:** кез келген конфликт позитивті (конструктивті) және негативті (деструктивті) функция атқарады.

## **Конфликтіні шешу жолдары:**

1. Компромисс;
2. Конфронтация;
3. Кету;
4. Мәжбүрлеу;

Компромисс – өзара келісімдер арқылы қол жеткізілетін келісім. Мәселені жоюға көмектеседі. Конфронтация- қарсыласу әдісі ретінде екі жақта да қолданылады: әрқайсысы өз қалауы бойынша. Ешкім жеңілгісі, ештеңеден бас тартқысы келмейді, сондықтан қақтығыс тоқтауға келгенде - үшінші тарап қажет.

**Конфликтілі адамдардың бес түрі:** демонстративті; ригидті (латынша-rigidus қатты, мықты, психологиядағы мағынасы ригидті адам жаңа жағдайға бірден бейімделе алмайтын, қиналып бейімделетіндер); басқарылмайтын; өте жоғарғы дәлдікті; конфликтсіз.

**Демонстративті модельдегі** адамды сипаттайық, үнемі бәрінің зейінінде болу, бәрі оған көңіл бөлулері керек, басқалардың көзіне жақсы болып көріну, адамдар оған қалай қатынас жасайды ол да сондай қатынасты жасайды, ол жеңіл конфликтілерді жасай қоюға бейім, өзінің қайғыларына және соған шыдамдылығын мақтанып айтады, әртүрлі жағдайларға тез

бейімделеді, ақылға қонымды мінез-құлық әлсіз, өз іс-әрекетін жоспарлауға эмоциялық мінез-құлық бетіне шығып тұрады, оны өмірде енжар жүзеге асырады, қиын жұмыстардан қашып жүреді, конфликтіден қашпайды, тіпті өзін конфликтіде жақсы сезінеді.

**Ригидті модельдегі адам:** күмән тудыратын, өзіндік бағалауы жоғары, үнемі өзінің мәнділігін, мықтылығын бекіткенді талап етеді, алайда болып жатқан жағдайды ескермейді, бір беткей, икемділікке бармайды, қоршағандардың пікірлерін өте қиын қабылдайды, түсінбейді, басқалардың пікірімен санаспайды, қоршағандардың оған көрсеткен құрметін міндетті деп санайды, егер қоршағандар риза еместігін білдірсе, бірден өкпелейді, өзінің әрекеттеріне сын көзбен қарамайды, қиналып өкпелейді оған ол ауыр тиеді, айтылған сынды пікірлерге жоғарғы сезім көрсетіп өкпелей береді.

**Басқарылмайтын модельдегі адам:** импульсивті, өзін жеткілікті қадағалай алмайды, мұндай адамның мінез-құлқын бірден түсінбейсің, күтпейсің, өзін өте агрессивті көрсетеді, өзіне сынмен қарамайды, үнемі көңілсіз, өзінің сәтсіздіктерін басқалардан көреді, іс-әрекеттерін сауатты жоспарлай алмайды, әрекеті мен мақсаттары сай болмайды, өткен тәжірибеден, негативтерінен аз сабақ алады.

**Шамадан тыс дәл модельдегі адам:** жұмысқа өте ұқыпты, дәлдікпен қарайды, өзіне және қоршағандарға жоғары талап қояды, алайда адамдар оны түсінбейді, жақтырмайды, мазасыздануы өте жоғары, әрбір нәрсесіне өте сезімтал, қоршағандардың ескертпелеріне шамадан тыс сезімтал, аяқ асты достардан, таныстардан қол үзе салады, ойлайды мені ренжітті деп, алайда олай болуы мүмкін болмасада солай ойлайды, өзі жалғыз соған қайғырады, өзінің жіберген қателеріне, сәтсіздіктеріне өте қатты қайғырады (ұйқысы қашады, басы ауырады), сырттай әсіресе эмоцияларға ұстамды, топтағы өзара қатынастарды әлсіз сезінеді, дұрыс көрмей қалады.

**Конфликтсіз модельде болатын адам:** бағалау мен пікірлеріне орнықты емес, тез иланып қалады, іштей бәріне қарсы, жағдайға байланысты тез болатын, лезде өтіп кететін сәттілікке ғана бағдарланады, болашақты жақсы болжай алмайды, қоршағандардың пікірінен тәуелді, шамадан тыс компромиске ұмтылады.

**Енді конфликтілі мінез-құлықты адамдардың жіктеулеріне тоқталамыз:**

1. «Мақта»: Басында өзара әрекеттесу ұнайды, алайда өте жиі мәселелер туындай бастайды, ол уәдесінде тұрмайды, айтқанын орындамайды, ылғи сылтауы көп, аяқ асты бір нәрсе болып қалды деп істен қаша береді, дегенменде ол бір көргенде сүйкімді, тіл алғыш, тез көңілші, сөйлегіш адам болып көрінеді.

2. «Кінә таққыш»: оның ойынша барлық адамдар мисыз, түк істемейтін жалқаулар. Бар әлемді емес, нақты бір адамдарды сынап береді, мысалы көршісін, автобустың жүргізушісін, сатушыны, дәрігерді, кластастарын, қысқасын айтқанда бәрін сынағыш. Өзінің өзгертпейтін қатып қалған пікірі бар, кім қалай өмір сүру керек, кім қалай жұмыс жасау керек деген сияқты өз пікірлерінен айнымайды.

**Адамдар арасында бақталастық деген жағдайлар көп кездеседі, соған байланысты да мінез-құлық модельдері бар:**

1. «Берсекер» (ежелгі канадалық сөз, психологияда бақталастық ретінде қолданылады, пайда әкелмейтін қатынастары болады, бәрібір ол тұрақты емес, жойылып кетеді), алдауды, қулықты көп пайдаланады, серіктестің ойына келмейтін әрекеттерге итермелейді; қарсыласының мінез-құлқын қатал бақылап отырады, ол туралы ақпараттарды көп жинайды; өзі жаңалықтардан қашады, өз мінез-құлқын ешкім сынамаса екен деп қорқады, бағыныштылары болса оларды басып тастайды, шешім қабылдағанда әдейі маңызды еместерін қолданады;

2. «Жаны жайдарлы адам» түріндегі мінез-құлық: мінез-құлықтағы негізгі принцип: «не жасағыңыз келеді маған бәрібір, тек дос болып өмір сүрейік», қарсыласы айтқан барлық талаптармен келісе береді, жеңісті қажет етпейтінін үнемі білдіреді, мінез-құлқына рухани құндылықтар, ар ұят сияқты түсініктер арқылы қысымды жасайды және қоқан лоқы беделді құртады деп санайды, күрделі жағдайда жеке меншік пікірі жоқ, бәріне жаққысы келеді, ешкімді ренжіткісі келмейді, мұндай адамдар жиі манипуляцияға түсіп қалады.

3. «Камикадзе» (латын тілінен алынған, термиттердің бір түрі, психологияда мінез-құлықтың қорғаныс тәсілі)-өте енжар, конфликтіге тез түсіп қалушы, диалогқа түскісі жоқ, күш қолданудан қашады, қарсыластан келген барлық ақпаратты жоққа шығарады, қабылдағысы келмейді, мәліметтерге сенбейді оларды жинамайды, шешім қабылдауда өте баяу, жауапты қадам жасауға қорқады, қарым-қатынасқа түскенге аса ұялшақ болады.

4. «Клейстер» - конфликтіні реттеуге ұмтыла береді, өзара көнгіш тәсілді таңдайды, яғни ол да, қарсыласта бір біріне жол беруі керек, алайда өзінің қажет нәрселерінде ұмытпайды, соны қанағаттандыруға жұмыс жасайды, сізбен саудаласа береді, саудаласқандарды жақсы көреді, болып жатқан жағдайға қарай жақсы бағдарланады, үнемі таладу жасап отырады, мінез-құлықтың ойнақы тәсілін жақсы көреді, бағалауда, сын айтқанда өте аса сақ болады, әдемі құр сөздерді ұнатады, өз ойын білдіртпей адамдарды тез көндіргісі келеді.

5. «Виртуоз»-ынтамақтасқыш тәсілде жүреді, конфликтіге түскендермен бірге өзара пайдалы конструктивті шешім қабылдағанды ұнатады, жұмысқа қатынасты конфликтімен қарамайды, мәселе ретінде қарайды, ақпараттардың маңыздысын ғана жинайды, мәселені ашық талқылайды, келіспеушіліктен қорықпайды, егер оппонент ақылды нәрсе айтса қабылдайды, мәселені шешу үшін диалогтан қашпайды, өз мүмкіндіктерін дұрыс бағалай біледі.

6. «Педант»: ұсақ түйекке дейін мән береді, кез келген нәрсеге қатып қалған принципі бар, орындағыш бірақ соған өте талапты қатты қояды, қоршағандарға да жоғары талап қояды, өте жоғары мазасыздық, әр нәрсеге көңіл бөлгіш .

7.«Танк»: әдейі қарсы келеді, басқалардың ойымен, сезімдерімен санаспайды, эгоист, өзінің беделі үшін бәрін құрбан етеді, ауыр қабылдайды, өзін өте жақсы көреді, өзінің сәтсіздігін қоршағандардан көреді.

Мінез-құлықты зерттеген ғылыми зерттеулерге де шолу жасап кетеміз, дәрісте қаралған мәселелерді толық түсінуге негіз болады.

**Хоманстың алмасу концепциясы.** Өз концепциясын бірнеше постулаттармен көрсетті:

-сәттілік постулаты: әлеуметтік қолдау алған әрекеттерде ғана кездеседі;

-стимул постулаты: марапаттаумен байланысты, соған қарай соған ұқсас мінез-құлықты көрсетеді;

-құндылықтар постулаты: адам әрекеттің құндылығын қаншалықты бағалай алады, нәтижесі де соған сай болады;

-депривация (латынша жоғалту, айырылу, өмірлік қажеттіліктер орындалмағандағы психикалық күй) постулаты: адамның әрекеттері неғұрлым жиі марапатталса, ол келесі марапаттаудың қадырына жетпейді;

-агрессияның екі жақты постулаты: күтілетін марапаттау болмай қалса немесе күтпеген жазалау болса мінез-құлық агрессивті болады, керісінше күтпеген марапаттау болып немесе күтілген жаза болса онда құндылықтар жоғарылайды.

Алмасу теориясының басты ұғымдары мінез-құлықтың бағасы (адамның өткен әрекеттерімен туындаған әрекетінің негативті салдары, яғни жасаған қателеріңе төлеу мен пайдасы, яғни марапаттаудың сапасы мен мөлшер құнын өсіргенде пайда болады. Адамның әлеуметтік мінез-құлықтың сипаттап, оны пайданы ақылға қонымды іздеудің негізі деп қарастырады.

**Дж. Мид рөлдік концепциясы:** рөлдік мінез-құлық адамның белсенділігі, бір бірімен өзара әрекетте еркін қабылдаған және жеңіліп қалған рөлдер ретінде қаралады. Адамдардың рөлдік өзара әрекетте өзін басқаның орнына қоя алатын қабілеті болуы керек, басқаның көз қарасы тұрғысынан бағалай білуі.

Мінез-құлық моделдерін таңдаудың критерийлері қандай:

-өнегелік мінсіздік, тазалық: сіз моралды субъективті бағаласаңызда қоғамда жалпы қабылданған ережелер бар соны ескеріп отыру: адалдық, шыншылдық, ар ұят:

-адам тап болған нақты жағдайды ескеру;

- адамның алдына қойған мақсатын ескеру;

-нақты мінез-құлық моделін таңдағанда сіз өз мүмкіндіктеріңізді сыни түрде бағалай біліңіз.

Адамдармен араласқанда көптеген психологиялық мінез-құлық типтері бар соны білген артық болмайды: мысалы солардың бірі есеппен жүретіндер: конфликтіні өз мақсатына жету құралы деп қарайды, конфликтіні шешуде өте белсенді, өзара қатынаста манипуляцияны көп жасайды, конфликтіде оңтайлы варианттарын қатты есептейді, қарсы жақтың күшін, позицияларын бағалайды, қарым-қатынастың техникаларын жақсы меңгерген, ұзақ уақыт бағынышты бола алады, көнгіш рөл орындайды,

қарсы жақтың жеңіле бастағанын көргенше сол позицияда болады, сатып жібереді.

Дәрісте қаралған мінез-құлық модельдерінде манипуляция терминін айттық, енді сол ұғымға қысқаша талдау берейік .

Психология ғылымында манипуляция ұғымы өте күрделі сұрақтардың бірі. Біз таныс болған қарым-қатынас психологиясы, қарым-қатынастағы эмоциялар, қарым-қатынастағы конфликтілер, коммуникация мәселесі, мінез-құлық модельдері, өзара түсінісу сияқты сұрақтардың бәрі манипуляция ұғымымен байланысты.

Манипулятивті әсер ету-қарым-қатынастағы серіктеске әсер ету, өз ниетін жасырын түрде жүзеге асыру мақсатына жетуге бағытталған тұлға аралық қатынас жасау формасы. Манипуляция дегеніміз қарым-қатынастағы серіктескешын әсер етудің орнына сол адамның мінез-құлқын, ойларын бақылағысы келетін әрекет.

Манипуляция - адамның мінез-құлқының ерекше бір түрі, әлеуметтік өмірдің, әлеуметтік мәдениеттің ажырамас бөлігі. Адамдар өз мақсатына қалай болса да жету үшін көптеген тәсілдер қолданады соның бірі осы манипулятивті мінез-құлық формалары.

Манипуляцияның көптеген технологиялары бар, яғни адамға әсер ету құралдары, әдістері, манипуляция жасайтын адам манипулятор өзіне пайдалы күйді немесе әрекетті таңдап алады.

Сонымен дәрісті қорытындылау ретінде сіздерге мінез-құлықты ақылға қонымды басқарудың, қарым-қатынас пен коммуникацияда жағымды қатынасқа ие болуға көмектесетін бірнеше психологиялық ұсыныстар, технологиялар, әдебиеттер, глосарий осы тақырыпқа қатысты видеофильмдерге, мультфильмдерге, психологиялық тренинг бағдарламаларға сілтемелер береміз.

**Дженни Грехем Скотт (1991)** әрбір адамда өмірлік тәжірибеге орай қарым-қатынасқа байланысты өз жіктемесі болады деп санайды, өз еңбегінде Роберт М. Бремсонның жіктемесін көрсетеді:

-«буы шыққан сырғанақ жер», «жұпталған сырғанақ»: осы тәсілдегі адамдар менікінің бәрі дұрыс, менімен барлығы келісулері керек деп санайды, ең бастысы беделді құртып аламын ба деп мазасызданады, сіз конфликтіден тез шығып кетсеңіз соғұрлым оған жақсы көмектесесіз;

-«жасырын агрессор»: сізге білдіртпей қулықтар жасап жағымсыздық әкеледі, билігі болса тіпті қиын, сол билік жоқ болғандықтан қызғанады, мүмкіндігінше қатынасқа түспеуге тырысыңыз;

-«ашуланған бала»: табиғатынан олар жуас, алайда кейде аяқ астынан бала сияқты ашуланып жарылып кетеді, нашар көңіл күй болса да ызғарға беріледі, беделді жоғалтамын, жағдайды басқара алмай қаламын деп қорқады;

-«шағым айтқыш»: олар шынайы болуы мүмкін немесе олар параноикті (қиялында болған жағдайға шағымданады) мінез-құлықта болуы да мүмкін, басқа біреу туралы шағымданса оны ақырын ғана қолдап немесе мүлдем бас тартып көру керек, тақырыпты басқа нәрсеге бұруға тырысыңыз;



-«үндемейтін»: адамдардың жасырын әрекеті әртүрлі болады (жауласқан қатынастар, өзін жаман сезінуі, табиғи интроверт), оған ашық сұрақтар беруге тырысыңыз, оған бастаманы беріңіз, сіз қалай ойлайсыз, сіз ақыл қосыңызшы деген сияқты, ең бастысы оған мейірімді қатынас көрсетіңіз;

-«өте көнгіш»: осындай адамдар кездескен әлемде бәрі жақсы сияқты көрініп кетеді, барлық қатынаста солай сияқты деп ойлайсыз, олар сізді қолдайды, қоршағандарға ұнағысы келеді, оған жауапты жұмыс беруге болмайды, уәдесінде тұра алмайды.

**Конфликтті шешу жолдары:** педагогикалық әсер беру, әңгімелесу, өтініш жасау, сендіру, талаптарды түсіндіру, әкімшілік жолмен конфликтке түскендерге тәрбиелік шаралар жүргізу.

**Тұлға аралық конфликтті шешудегі психологиялық әдістер:** көндіру принципі, мәселені бірлесіп шешу ережесі, жақсылыққа әкелетін әдіс, өзара екі жаққа да пайдалы әдіс, психологиялық жақындастыру әдісі, психологиялық оқшаулау әдісі, практикалық эмпатияны қолдану әдісі, жұмсарту әдісі, конфликтіден кету әдісі, келісім сөз жүргізу әдісі.

**Қарым – қатынас процесінде конфликтіге апармайтын кері байланыстың** нәтижелілігін көтеретін белгілі бір ережелер бар. Бұл ережелер бірнешеу:

1. Сіз ескертулер айтатын болсаңыз тұлғаның жеке басына тиіспеңіз, әріптесіңіздің мінез-құлқындағы ерекшеліктерді ескеру керек.
2. Көбінесе қорытынды туралы емес, бақылау туралы айту керек. Бақылау – сіздің көргеніңіз бен естігеніңіз, ал қорытынды – сіздің мәліметке негізделген қайта толықтауыңыз.
3. Бағалау формасында сөйлемей керек, яғни сен жамансың, алдадың деген сияқты. Баға беріп сөйлеу қарым-қатынас процесіндегі жақсы түсінушілікке көмектеспейді.
4. Бұрын болған өтіп кеткен маңызды жағдайларға емес, жақын уақытта болғандарға назар аудару керек.
5. Кеңесті барынша аз беру керек. Қарым-қатынас серіктесімен ойлар, ақпараттар алмаса отырып, өз бақылағаныңызды ғана айтуыңыз керек.
6. Сұқбатта серіктесіңіздің тұлғасына емес оның мінез-құлқындағы ерекшеліктерін сынға алу артық
7. Қарым-қатынасқа жағымды түсу үшін, керекті ақпаратты қолайлы жағдайда жеткізіп оның жеткізілу формасына мән беру.

**Конфликт жағдайдағы мінез-құлықтың психологиялық себептері:**

1. Өзара сенім жоқ және серіктестің жағдайын жасамау.
2. Өзгенің мінез-құлқын, қимыл-әрекетін төзімсіз деп бағалау;
3. Психологиялық тұрақтылықтың жетіспеуі;
4. Басқаларды сыйлау, құрметтеу қабілетінің жетіспеуі (эмпатияның нашар дамуы);
5. Өзін өзгеден жоғары деңгейде санау, өзгелерді кемсіту, кекету, жоғары талаптар қою.

**Конфликтідегі мінез-құлықтың ережелері:**

-егер серігің соншалықты ашу-ызаға берілсе, оның ішкі сезім күштерін төмендетуге көмектесу керек. Өйтпейінше, онымен келісу өте қиын немесе мүмкін емес. Оның ашулы сәтінде өзінді сабырлы, сенімді ұста. Бірақ өзінді жоғары қойма. Егер адам ашуға қатты берілсе, ойы теріс пікірлер мен сезімдерге толады. Сондықтан қалайда оның өз-өзіне келуі үшін әрекет ету керек;

-серігіңнің өзінің тілек, талабын сабырмен түсіндіруді талап ет. Осы жағдайға байланысты тек ғана нақты дәлелдер мен мысалдарды ғана негізге алуын түсіндір. Адамдарға тән қасиет дәлел мен сезімді шатастырады. Сондықтан да серігіңнен «айтып тұрғаның нақты дәлел ме, әлде пікірің бе» деп сұрап ал;

- ашуды күтпеген әдістермен қайтар. Серігіңнен сенімді түрде басқа бір кеңестер сұра, бірақ бұл кеңестер оған маңызды болуы тиіс. Оған әр түрлі әзіл-қалжыңдар айт. Ең бастысы, сенің өтініштерің, еске түсірулерің, қалжыңдарың оның ашуын қайтаратындай болу керек;

-серігіңе қарсы баға берудің орнына өз сезімдеріңді айт. «Сен мені алдап тұрсың –ау» дегеннің орнына «мен өзімді алданғандай сезініп тұрмын»;

-қиындық туғызған мәселемен өзің қалаған соңғы шешімді мақұлдауын сұра. шешілмеген мәселенің қалайда шешімін табу керек. Серігіңмен бірге қандай мәселені шешу керегін анықта, одан соң бірге күш салыңдар. Өзінді ашуға, сезімге билетпе;

-серігіңе шешімін таппаған мәселелер жөніндегі ойын және одан шығудың жолдарын айтқызып көр. Бұл жағдайда кінәлі адам іздеп, болмаса түсіндіріп әуре болмай, одан шығудың жолын ізде. Бір ғана нұсқамен тоқтап қалма. Ең соңында көңіліңдегі бірнеше пікірдің біреуіне тоқта. Алайда, серігіңмен келісуді есіңнен шығарма. Өйткені жетістікке, жеңіске бірге жетулерің керек;

-қандай жағдай болмасын серігіңе өз пікірін сақтауға мүмкіндік бер. Өзінді еш уақытта өз қолыңнан шығарма, ашуға ашумен жауап беруге мүлдем болмайды. Оның ар-намысына тиге.Тіпті сенімен амалсыздан келіскен жағдайдың өзінде сені еш уақытта кешірмейді. Сондықтан оның өзіне емес, іс-әрекетіне ғана жауап бер;

-оның талап-тілектері мен айтқандарының мағынасын дұрыс қабылда. «Сіз осыны айтқыңыз келді ме? Мен сізді дұрыс түсіндім бе?»-деп жиі-жиі сұраңыз. Бұл әдіс дұрыс түсінбей қалудан сақтандырады және оны ықыласпен тыңдап отырғаныңызды көрсетеді;

-өзінді тең ұста. Өзің сенімді, сабырлы бол. Серігіңді ашу-ызаға берілуден сақтау екеуіңді де абыройсыз жағдайға қалдырмайды;

-кінәлі болсаң, кешірім сұрауға ұялма. Біріншіден, ашудың алдын аласың. Екіншіден, саған көзқарасы өзгереді. Өзіне сенімді, өзін жетілдірген адам ғана кешірім сұрай алады;

-қарама-қайшы ойлар шешімін тапқан соң, ол адаммен қарым-қатынасыңды сақтауға тырыс;

-серігіңе сыйластық сезіміңді көрсете отырып, түсініспеушіліктен болған арадағы жағдайға қиналатыныңды айт. Егер арадағы қарым-қатынасты

дұрыс сақтасаң, оның сенімен алдағы уақытта да бірге жұмыс істейтіні даусыз.

### **Карнегидің нұсқаулары:**

- ұсақ-түйек заттарға көңіл аудармау
- ішкі тыныштық
- эмоциялық тұрақтылық
- мәселені әр түрлі позициялардан талдау
- кез келген күтпеген оқиғаларға дайын болу
- шынайылықты қабылдау
- байқағыштық

### **Конфликтіні шешудің бірінші тәсілі.**

Өз шешімінде тұру.

**1. Дау-жанжалды шешудің бірінші конструктивтік емес тәсілі:** «Ата-ана жеңеді». Өздері оны байқамай мінез-құлықтың күдікті үлгісін көрсетеді:

а) осы тәсілдің басқа түрі: жұмсақ, бірақ табандылықпен балаға өзінікін жасатқызу. Егер осы үнемі болып тұрса, бала басқа ережені игереді

б) балалар үнемі жеңіледі. Әдетте бұл балалар агрессивті немесе өте енжар болып өседі.

### **Дау-жанжалдарды шешудің екінші тәсілі.**

Татулық сақтай отырып, көну.

- дау-жанжалды шешудің екінші конструктивтік емес тәсілі: «Тек бала ғана жеңеді». Осы жағдайларда балалар өзімшіл, тәртіпке үйренбеген, өзін ұйымдастыра алмайтын болып өседі;

- айналадағыларға қойған аса жоғары талаптары және басқалармен тіл табысуды білмегендіктен олар жалғыз болып қалады. Өмірде мысқылды және шеттетуді жиі кездестіреді;

- осындай отбасыда өз баласымен және өз тағдырымен қанағаттанбаушылық жиналады. Қартайғанда «үнемі көнетін» үлкендер жалғыз және ешкімге керек емес болып қалады.

### **Дау-жанжалдарды шешудің үшінші тәсілі.**

Конструктивті: «Екі жақ та жеңеді: ата-ана да, бала да».

### **Шешу жолдары:**

1. Дау-жанжал жағдайын анықтау.
2. Ұсыныстар жинау (сынамай).
3. Ұсыныстарды бағалау және ең тиімдісін таңдау.
4. Шешімді нақтылау (түрлі дәлелдеулер).
5. Шешімді орындау, тексеру.

Кез-келген конфликтінің негізінде қандай да бір қайшылық болады немесе мақсаттары, тілектері және қызығушылықтары сәйкес келмейді.

### **Даудың оң әсері:**

1. Сезім процесін жылдамдатады;
2. Пікірлерді біріктіруге алып келеді ;
3. Бәсеңдікке мүмкіндік туғызады және екінші жоспарға дау-жанжалды қояды;
4. Мәселелер көптеп шықсада оларды жеңуге көмектеседі;

Іс-әрекеттердің тиімді жолдарының пайда болуына даудың теріс әсері:

1. Тұлғалардың арасындағы бітпейтін қақтығыс
2. Өзгерістердің тез жүзеге асырылуына кедергілер
3. Қолдауды жоғалту
4. Әлеуметтік - психологиялық ахаулдың нашарлануы
5. Адамның жүйке жүйесіне әсер етіп күйзеліске ұшырау

Конфликтілі мінез-құлыққа байланысты көптеген психологиялық тренинг бағдарламалары бар, оның мақсаты мінез-құлықтық реакцияларымен жұмысты екі бағытта жасайды: біріншісі, тренингке қатысушылардың конструктивті емес мінез-құлық себептерін, коммуникативті біліктіліктің болмауын түсіндіретін, ұғындыратын бағытта болады, екіншісі, «қазір және осында» принципімен конструктивті коммуникациялық дағдыларды қалыптастыру бағытында жұмыс жасайды.

**Адамдардың әрекеттері** немесе алдыға қойған мақсаттары бір бірімен сәйкес келмесе мәндетті түрде конфликт туындайды. Адамдардың арасында өтетін қарым-қатынаста конфликт болмай жатса, онда оны апатияның немесе немқұрайдылықтың белгісі деп санауға болады. Конфликтінің түрлерінің ішіндегі аса күрделісі, әрі маңыздысы ол әлеуметтік конфликтілер. Әлеуметтік конфликтілердің психологиялық ерекшеліктеріне қысқаша тоқталып кетейік.

**1.Топта адам саны аз болған сайын** конфликтінің туындау ықтималдылығы азая береді, себебі топта адам саны аз болғандықтан әрбәр топ мүшесі өзін жауапты сезінеді және тиімдірек көрінгісі келеді.

Топта адам саны көбейген сайын бірге ынтымақтасудан бас тартып жатады, өздерін ол үшін ақтай береді, мысалы мына сөздері айтады, «менен пайда жоқ, бәрібір еш нәрсе де менен байланысты болмайды» деген сенімде болады.

Адам саны аз топта топтың жалпы ортақ сәттілігіне менің де үлесім бар деген ойды сезінеді, яғни топтық идентификацияны күшейтеді, әрі ол сол топта олардың тиімді ынтымақтасуына алып келеді. Топта «олар» емес «біз-сезімдері» күшейеді.

**2.Коммуникация.** Топтағы коммуникация өте маңызды соның арқасында топтық нормалар, топтық мінез-құлық орнайды, тірілей бір бірімен байланысқа түсу ынтымақтасуды күшейтеді, конфликтінің алдын ала алады.

**3.Бәсекелестік** (конкуренция) міндетті түрде конфликтіге әкеледі. Бәсекелестіктің арқасында бір топ жеңіледі басқасы жеңіске жетеді. Жеңіске жеткен топта ішкі топтық тығыздану күшейіп мақтаныш сезімі орнайды.

**4. Әділетсіздікті қабылдау.** «Бұл әділетсіздік ғой» деген пікірлерді көп естиміз, мұндай пікірілер конфликт жағдайына сай келеді, адам өзін басқаша сезінеді (дисбаланс орнайды).

Қорыта айтсақ екі адамның, екі топтың немесе екі елдің арасындағы кез келген өзара әрекеттесуде олардың қажеттіліктері мен мақсаттарына орай қарама-қайшылық туындауы мүмкін. Неге көптеген әлеуметтік мәселелер туындайды, себебі адамдардың психологиясы сондай, әрқашанда олар

өздерінің жеке бастық эгоистік қызығуларын қоғамның жалпы қызығуларына зиян келтіре отырып қанағаттандырады.

Сондықтанда эгоистік мінез-құлықты реттеу үшін аз санды топтар өте ыңғайлы, алайда топтағы адам санынан тәуелсіз коммуникация адамдарды альтуристік сезімдерге жетелейді, өзара сенімсіздіктерді төмендетуі мүмкін. Әрине адамдар бәсекелестікке түскенде міндетті түрде өшпенділікке бой ұруы мүмкін.

Конфликт қай кезде көп туындайды, егер адам өзіне басқаның әділетсіздік жасағанын сезінгенде, алайда кейде конфликтілер рационалдылықты да бере алады, яғни конфликтіні конструктивті шеше алса конфликтінің арқасында адамдар тіпті достасып та кетеді.

Ең бастысы конфликтіде төрт нәрсе маңызды, олар байланыс, кооперация, коммуникация және консилиация (тыныштандыру).

Байланыс, егер адамдар тең құқылы байланыс орната білсе, бір бірін жақынырақ біліп өзара симпатия туындай бастайды.

Кооперация, әрине тең құқылы байланыс орнату пайдалы болса да кейде ол да жеткіліксіз болады, сондықтан кооперация керек, яғни позитивті ішкі дйындыққа бару, топтық идентификацияға түсу ол да конфликтіде көмектеседі.

Коммуникация арқылы конфликтіге түскен екі жақта өздерінің қайшылықтарын шешуге бірнеше тәсілдерді қолдана алады, мәселен бір бірімен тікелей кездесіп сөйлесу, немесе үшінші адамды алып соның айтқанына жүгіну немесе арбитражға да сұраныс жасай алады.

Конфликтіде ең маңыздысы «мен жеңдім-сен жеңілдің» деген мінез-құлық моделінен «мен жеңдім-сен жеңдің» деген модельге өту.

Психологияда Ян Готлиб және Кэтрин Колби деструктивті дауласуда не істеу керек тіпті дауласып қалсаңыз оның өзін конструктивті жасау қажет екенін ұсынады, келесі 1-кестеден сол ұсынысты көруге болады

#### 1-кесте. Психологиялық ұсыныс

Жасауға болмайды	Жасау керек
1. Мерзімінен бұрын кешірім сұрау	1. Балалардың көзінше емес, жалғыз қалғанда дауласу
2. Даудан қашу, үндемей қою арқылы жазалау немесе «соғысу»	2. Даудың мазмұныны нақты анықтау және басқаның позициясын өз сөзіңмен тұжырымдау
3. Басқа адамның сізге белгілі ақпараттарын оны төмендету үшін, қорлауға қолданбау	3. Өзіңнің негативті және позитивті сезімдеріңді суреттеу
4. Дауға қатысы жоқ нәрсені пайдалану	4. Өз мінез-құлқың жайлы пікірлерді тыңдай білу, онымен келісу
5. Ниетіңді артыңа тығып қойып келісім жасауға тырысу	5. Сіз үшін қайсысымен келісесіз, қайсысымен келіспейсіз соның ішінде сіз үшін қайсысы маңызды

6. Ол нені сезінеді соны оған айту	6. Басқаға көмектесетін сұрақтарды қою, оның мазасы кетіп тұрған сезіміне орай қажетті сөзді тауып айту
7. Жасырын шабуылды қолданбау	7. Аяқ асты болған ашудың басылуын күту
8. Басқа адамды қорқыта отырып оның күшін әлсіретпеу, мазасыздануын күшейтпеу	8. Өзара үйлесімділікке әкелетін позитивті ұсыныс айту.

Белгілі психолог Чарльз Осгуд конфликтіге байланысты жаңа термин кіргізді, «Шиеленісті сейілту бойынша біртіндеп жасалған екі жақты бастамалар» деп атады (постепенное и обоюдные инициативы по разрядке напряженности)-ағылшын тілінді аббревиатурасы GRIT, автордың пікірінше мінездің беріктігі, адалдық, достық көңіл барлық қауіпке төтеп бере алады

### Конфликтідегі Томас-Килман моделі

**Питсбург университетінің қызметкерлері** Кен Томас және Ральф Килман конфликтіні шешудің тәсілін жасады. Олардың пікірінше әр адамда конфликтіні шешуді жөн көруді санайтын қасиет бар деп санайды. **Томас-Килман моделі** конфликтідегі мінез-құлық концепциясына негізделген: ынтымақтасу, бәсекелестік, компромисс, бейімделу, жалтару.

К.Томас пен Р. Килман жасаған конфликтілі өзара әрекеттесудегі жеке тұлғаның мінез-құлық стратегиясының екі өлшемді моделі конфликтіні басқаруда қолданылатын тәсіл ретінде кең тарады. Бұл модель конфликтіге түскен тараптардың өздерінің мүдделеріне және қарама-қарсы жақтың мүдделеріне бағытталуға негізделген.

Кез-келген қақтығыста әр қатысушы өзіне: «Мен не ұтамын ...?», «Мен не жоғалтамын ...?», «Менің қарсыласым үшін дау тақырыбының мәні неде ...» деген сұрақтар қоя отырып, өзінің және қарсыласының мүдделерін бағалайды және корреляциялайды. Әдейі түрде басқа мінез-құлық стратегиясын таңдайды (алып тастау, мәжбүрлеу, ымыраға келу; концессия немесе ынтымақтастық).

К.Томас пен Р. Килманның пікірінше, конфликтілі мінез-құлықтың типологиясы мінез-құлықтың екі стиліне негізделген: адамның конфликтіде басқа адамдардың мүдделеріне назар аударуымен байланысты ынтымақтастық және өз мүдделерін қорғауға баса назар аударумен сипатталатын талапшылдық.

Осы екі негізгі өлшемге сәйкес К.Томас конфликтіні реттеудің келесі тәсілдерін көрсетеді:

а) басқа адамдардың мүдделеріне зиян келтіріп, олардың мүдделерін қанағаттандыруға қол жеткізуге ұмтылыста көрінетін қарама-қайшылық (конфронтация) (жарысу, бәсекелестік);

ә) бейімделу (көнгіштік), бұл бәсекелестікке қарағанда, өз мүдделерін басқа біреудің мүддесі үшін құрбан етуді білдіреді;

б) өзара ымыраға келу арқылы конфликтіге түскен тараптардың келісімі ретінде ымыраға келу;

в) ынтымақтастыққа деген құлшыныстың болмауымен де, өз мақсаттарына жету тенденциясының болмауымен де сипатталатын жалтару (кету, елемеу);

г) конфликтілі жағдайға қатысушы екі жақтың да мүдделерін толық қанағаттандыратын және баламаға келгенде орнайтын ынтымақтастық

Конфликтідегі қызығушылықтарды бағалау арқылы мінез-құлықтың сапалық сипаттамасын жасауға болады. Томас-Килман моделінде ол сандық параметрлермен корреляцияланады: қызығушылықтары төмен, орташа немесе жоғары деңгейде болады.

Модельде конфликт жағдайын талдайды, өз мүдделеріне немесе қарсыластың мүдделеріне назар аудару деңгейі үш жағдайға байланысты екенін көрсетеді:

- 1) конфликт тақырыбының мазмұны;
- 2) тұлғааралық қатынастардың мәндері;
- 3) жеке тұлғаның психологиялық қасиеттері.

Сонымен қатар екі өлшемді Томас-Килман моделін үшінші өлшеммен толықтыруға болады яғни тұлғааралық қатынастар мәнімен (МЛЮ) толықтырамыз.

Томас-Килманның моделі конфликтіні реттеудегі өте ыңғайлы классикалық инструмент болып саналады. Авторлар 30 жұп пікірден тұратын сұрақнама жасады, нәтижесінде сыналуды үшін қай тәсіл конфликт барысында тиімді болатыны анықталады.

Моделде конфликтіге деген мүмкін болатын 5 бағытты көрсетеді, әдетте оларды екі өлшемді матрицада береді, вертикаль осьте талапшылдық, ал горизонталь осьте - ынтымақтастыққа бейімділік көрсетіледі. Төмендегі кестеден конфликт жағдайындағы мінез-құлықтың стратегиялары берілген

Стратегия	Сипаттамасы	Дұрыс қолдану үшін мысалдар
Қашу	Конфликтіге кіргіңіз келмейді, сондықтан сіз болып жатқанды тоқтатасыз немесе елемейсіз	Бір немесе бірнеше тарапқа жағдайды тыныштандыруға немесе қарастыруға уақыт қажет болғанда Жағдай үлкен маңызға ие болмаған кезде
Бейімделу	Сіз өзіңіздің қызығу - шылықтарыңыздан бас тартасыз, риясыз әрекет етесіз, бұйрыққа	Сіз жаңа дағдыларды үйренесіз, сіз үшін жағдай өте маңызды емес

	бағынасыз	
Компромисс	Екінші тараппен тез келісімге келу үшін аралық нұсқаны табасыз	Бұл тәсілде шешім уақытша. Мәселе орташа мәнге ие
Конфронтация	Сіз мұны өз қалауыңыз бойынша жасағыңыз келеді және ол екінші жағынан қалай өтіп кететіні маңызды емес	Жаңа клиентпен келісімшарт жасау қажеттілігі (клиентпен емес басқа қызмет жеткізушілермен қақтығысу) Жылдам шешім қажет
Ынтымақтасу	Сіз екі тараптың да мүдделерін ойлайсыз Сіз ұзақ уақыт жұмыс істеуге және дұрыс шешім табуға дайынсыз	Ұзақ мерзімді шешімдерді жүзеге асыру кезінде Сізге әуес болған кезде

**13-дәріс бойынша тексеру сұрақтары, сіз өз біліміңізді тексеріп, бекіте аласыз:**

1. Конфликт әлеуметтік-психологиялық құбылыс дегенді қалай түсінесіз?
2. Конфликтілердің түрлері мен сипаттамалары.
3. Конфликтідегі мінез-құлық моделдері
4. Конфликтінің туындау себептері
5. Конфликтіден шығу жолдары.
6. Мінез-құлық модельдері және конфликтілік мінез-құлықтың ерекшеліктерін қалай түсіндіңіз?

### **Әдебиеттер:**

#### **Негізгі:**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология.-М.: «ЮНИТИ», 2002 г.
2. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов.-СПб., 2012 г.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта.-СПб.: ПИТЕР, 2003 г.
4. Дмитриев А.В. Социальный конфликт: общее пособие.-М.: Гардарики, 2002 г.
5. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии.-СПб.: ПИТЕР, 2001 г.
6. Козлов В.В., Козлов А.А. Управление конфликтом.-М.: «ЭКСМО», 2004 г.
7. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты.-М.: Стрингер, 1992 г.

#### **Қосымша әдебиеттер:**

1. Адлер А. О нервическом характере.\ По ред Э.В. Соколова \Пер. с немецкого. И. В. Стефанова.-СПб.: Университетская книга, 1997 г.



2. Курпатов А.В. Принципы, цели, методы и технология системной поведенческой психотерапии .-СПб.: ООО Изд-во: Атлант, 1999 г.
3. Сеченов И.М. Психология поведения \По ред. М.Г. Ярошевского.-М.: Изд-во: Институт практической психологии.-Воронеж: НПО «МОДЭК», 1995 г.

**Интернет ресурстар:**

1. <http://www.psychology.ru>
2. <http://www.flogiston.ru>
3. [http://www.colorado.edu/VC Research/integrity/human research/CITI.htm](http://www.colorado.edu/VC%20Research/integrity/human%20research/CITI.htm)
4. Cyber Bear (<http://cyberbear.umt.edu>)
5. [hs.umt.edu](http://hs.umt.edu) › psychology