**Дәріс 13. Әлеуметтік-психологиялық конфликт түсінігі және құрылымы**

**Жоспар**

1. **КОНФЛИКТ ЖӘНЕ ОНЫҢ ТҮРЛЕРІ**
2. **Конфликт белгілері, себептері, салдары,** Конфликт типологиясы:
3. Конфликтіні шешудің негізгі стратегиялары, тәсілдері

Конфликт – «(лат.тіл. conflictus- қақтығыс) – күрделі қайшылықтардың пайда болуы, қарама-қарсы қызығушылықтардың қақтығыстары, күшті эмоциялық күйлермен байланысты әр түрлі мәселерге бойынша өзара түсіністіктің болмауы.» [1]

«Кез-келген конфликтінің астарында қандай да бір мәселеге байланысты қарама-қарсы  позициялардан, мақсаттардан тұратын ситуация жатады. Яғни конфликтілі ситуация конфликт субъектілері мен объектілердің міндетті түрде бар болуын талап етеді. Дегенмен де конфликт ары қарай даму үшін инцидент болу керек. Егер қарама-қарсы жақ тура солай жауап қайтарса, онда конфликт болашақта тікелей және жанама, деструктивті және структивті болып дамуы мүмкін.» [ 2]

«Конфликті анықтамасының бір варианты оның философиялық мағынасына негізделген, осыған сәйкес ол «қарама-қайшылықтардың асқынуының шарықтау шегі» деп сипатталады. Онда әлеуметтік конфликт «қызығушылықтарының, мақсаттарының, даму тенденцияларының  қарама-қайшылықтарына немесе арасындағы айырмашылықтарына байланысты әр түрлі әлеуметтік бірліктердің – кластар, ұлттар, мемлекеттер, әлеуметтік топтар мен әлеуметтік институттардың қақтығыстарынан көрініс беретін әлеуметтік қайшылықтардың асқынуының шарықтау шегі». Әлеуметтік конфликті мәселесіне байланысты фундаментальді отандық монографияның авторы А.Г.Здравомыслов «конфликт – қоғамдағы адамдардың өзара әрекеттерінің маңызды жағы, әлеуметтік тұрмыстың клеткасы», - деп жазған. Бұл әлеуметтік іс-әрекеттің потенциалды және актуалды субъектілерінің арасындағы қатынастардың формасы, қарама-қайшы құндылықтар және нормалар, қызығушылықтар мен қажеттіліктерге негізделген мотивация. Осы пікірден келесідей сұрақ туындайды: бұл қарама –қайшылық объективті ме, немесе қатысушы жақтардың бағалауларынан туындаған субъективті болып табылады ма? Әлеуметтік конфликтіні зерттеуші, танымал, батыстық Р.Дарендорф оған «объективті («латентті») немесе субъективті («айқын») қарама-қайшылықтар арқылы сипаттауға болатын элементтер арасындаға кез келген қатынас» деген анықтама береді. Яғни, қарама-қайшылықтардың объективті-субъективтілігі, саналы-санасыздығы маңызды емес, дегенмен де «кез келген қатынас» деген түсініксіздеу.»[ 3]

«Психологиялық сөздік» конфликтіні «өткір эмоциялық уайымдармен байланысты, қиындықпен шешілетін қарама-қайшылық» деп анықтайды. Оның тұлғаішілік, тұлғааралық және топаралық конфликтілер сияқты формалары бар. Психологиялық конфликтілерді анықтау ары қарай да біздің зейініміздің пәні болмақ, дегенмен де жоғарыда келтірілген пікірлер конфликтінің мазмұны туралы мәселеге жауап бермейді, керісінше, жаңа сұрақтар тудырады: «қиындықпен шешілетін» немесе «өткір уайымдар» дегендер нені білдіреді?» [4]

Қарама-қайшылықтарды шешудің өткір жолдары. Егер қарсы әрекеттер болып, негативті сезімдер болмаса, немесе керісінше негативті эмоциялар болып, қарсы әрекеттер болмаса, онда мұндай ситуациялар конфликтінің аллды болып саналады.

«Кез келген конфликті құндылықтардың, мақсаттар мен мотивтердің қайшылықтарын көрсетеді. «Конфликтология» ұғымымен «конфликтолог» ұғымы тығыз байланысты. Конфликтілерді конфликтологтар басқарады.

Б.И.Хасанның айтуынша, мәдени-тарихи психологияның дәстүрінде конфликт маңызды орын алғанмен де зертеу пәні болып табылмайды. Осы терминнің мәдени-тарихи концепцияда пайдаланылуына байланысты үш негізді бөлуге болады.

Конфликт диагностикалық және қалыптастырушы тәсіл ретінде – конструктивті және продуктивті қызметті педагогикалық және психологиялық құрылым ретінде қарастырады. Сонымен қатар конфликтінің оқуда жетістікке жетудегі қажеттігін көрсетеді.

Конфликт диагностикалық ситуация ретінде – осы контексте ол ерекшеліктер мен заңдылықтарды анықтауда психологияда қолданылатын термин ретінде емес, белгілі бір жетістіктерді тіркеп отыруға мүмкіндік беретін термин ретінде қолданылады.

Конфликт үйрету - оқыту ситуацияларының негізі ретінде – мұның позитивті мәні бала үшін оның өзінің мүмкіндіктерін ашып беруінде. Мінез-құлықтың қалыптасқан формасы «қажеттіліктер және мотивтер-нақты объект» байланысына сәйкестігін жоғалтқан кезде балаларда конфликт пайда болады» [5]

«Конфликт бір жағынан, жасқа байланысты қайшылықтар ретінде (Л.С.Выготский) көрсетілсе, екіншіден- үйренудегі шынайы қайшылықтар ретінде (Л.С.Выготский, Д.Б.Эльконин) көрінеді. Екі қайшылықтар да бала мінез-құлқының табиғи және мәдени формаларының қосындысындағы қозғаушы күш ретінде қарастырылады.» [6]

«Конфликтолог – конфликтіде делдалдық жұмысшеберлігін меңгерген, конфликтілі ситуацияны конструктивті басқара алатын шебер» [7]

«Конфликтінің түрлері**.** Авторлар конфликтінің негізгі үш түрін анықтауды ұсынады: тұлғаішілік, әлеуметтік және зооконфликтілер. Әлеуметтік конфликтілердің негізгі түрлеріне:тұлғааралық конфликтілерді, кіші, орта және үлкен әлеуметтік топтар арасындағы конфликтілерді,мемлекет арасындағы ұлтаралық конфликтілерді жатқызады.»[8]

«Когнитивті сфера**:**«Мен бейнесінің» қайшылығы; өзін-өзі бағалаудың төмендеуі; өз күйін психологиялық дағдарыс, шешім қабылдаудың кідірісі ретінде ұғыну; құндылықты таңдау мәселесінің болуын субьективті мойындау, субьект бұрынырақ басшылыққа алған мотивтер мен принциптердің шынайылығына күмәндану.

Эмоционалдық 2 сфера**:**психоэмоционалдық күштену; бірқатар маңызды жағымсыз сезімдер.

Мінез-құлықтық сфера: іс-әрекеттің сапасы мен қарқындылығының төмендеуі; іс-әрекеттің төмендеуі; қарым-қатынастың жағымсыз эмоционалдық фоны.

Интеграциялық көрсеткіштер**:** бейімделудің қалыпты механизмінің бұзылуы; психологиялық стрестің күшеюі.»[9]

«Теориялық концепциялардың  көпшілігінде   тұлғаішілік   конфликтілердің  бір немесе  бірнеше  түрлері  келтірілген. Психоанализде тұлғаның   қажеттіліктері  арасындағы, сондай – ақ  қажеттіліктер мен  әлеуметтік  нормалар  арасындағы,  конфликтілер  басты  орын  алады. Интеракционизмде рөлдік  конфликтілер талдауға  түседі. Алайда  шынайы  өмірде  көптеген  басқа  тұлғаішілік  конфликтілер  кездеседі. Олардың  бірыңғай типологиясын құру үшін бір негіз қажет, соған сәйкес әр түрлі ішкі конфликтлерді жүйеге біріктіруге болады. Тұлғаның құндылық-мотивациялық сферасы осындай негіз болып табылады. Адам психикасының осы маңызды сферасымен оның ішкі конфликтіге байланысты, өйткені дәл осы тұлғаның қоршаған дүниемен әр түрлі байланыстары мен қатынастарын көрсетеді

Осыған сүйене отырып, тұлғаның конфликтіге түсетін ішкі дүниесінің негізгі құрылымдары мыналар болып табылады деп айтуға болады

А. Әр түрлі деңгейдегі тұлға ұмтылыстарын көрсететін (қажеттіліктер, қызығушылықтар, мүдделер, тілектер, құштарлықтар және т.б.) мотивтер**.** Олар «қалаймын» («Мен қалаймын») ұғымынан байқалуы мүмкін.

Б. Қоғамдық нормаларды көрсететін және соның арқасында міндет эталоны ретінде болатын құндылықар.Біз бұл жерде тұлғалық құндылықтарды, яғни ол қабылдаған, сондай-ақ, тұлға қабылдамайтын, бірақ олардың қөоғамдық немесе басқа маңыздылығына қарай тұлға  оларды орындауға міндетті мәжбүр болатын құндылықтарды айтып отырмыз. Сондықтан олар «қажет» («Мен тиіспін») ретінде белгіленеді.

В. Өзін өзі үшін өзіндік құндылық тұлғаның мүмкіндіктерін, сапаларын және басқа адамдар арасынан алатын орнын бағалау ретінде анықталатын өзін-өзі бағалау**.**  Тұлғаның талаптану деңгейлерінің көрінуі сияқты, өзін-өзі бағалау белсенділіктің, мінез-құлықтың өзінше бір түрткісі болады. «Істей аламын» немесе «істей алмаймын» («Я есть») ретінде көрінеді.»[ 10]

Тұлғаның ішкі жан дүниесінің қандай жақтары ішкі конфликтіге түсетіндігіне байланысты тұлғаішілік конфликтінің алты негізгі түрлерін бөліп көрсетеді.

1. «Мотивациялық конфликт**.**Тұлғаішілік  конфликтінің  жиі зерттелетін, оның ішінде  психоаналитикалық  бағытта  көп зерттелетін   түрлерінің  бірі. Санасыз ұмтылыстар (Фрейд, 1903) арасындағы,  меңгеруге және кауіпсіздікке  деген  ұмтылыстар  арасындағы (Хорни, 1943), екі жағымды тенденциялар – «Буриданова осла» классикалық диллемасы (Левин, 1939), немесе әр түрлі мотивтердің қақтығысуы ретіндегі (Кузьмин, Семенов, 1987) конфликтілерді бөліп көрсетеді.»[11]

2. «Адамгершілікті конфликт**.**Этикалық ілімдерде оны көбінесе моральдық конфликтдеп атайды. (Бакистановский, 1972; 1983; Арницане, 1978; Федоркина, 1970). Ол әлеуметтік сферадағы немесе жеке индивидтің санасындағы адамгершілікті қайшылықтардың негізінде пайда болатын және айқын адамгершілікті компоненті бар бір-біріне қарсы жақтардың, пікірлердің, бағалаулардың, құндылық бағдарлардың қайшы келуімен және қарама-қарсы әрекеттесулерімен сипатталатын конфликт ретінде қарастырылды.»[12]

Тұлғаішілік конфликтілердің негізгі түрлері:

1. «Жүзеге аспаған тілектер конфликтісінемесе кемшілікті сезіну комплексінің конфликтісі (Юрлов, 1995). Бұл  тілектер мен  оларды  қанағаттандыруды  бөгейтін шындық (ақиқат)  арасындағы  конфликт. Кейде оны «олар сияқты болғым  келеді» (референттік топ) мен  оны  іске  асырудың   мүмкін еместігі   арасындағы  конфликт  ретінде  түсіндіреді.(Захарова, 1982) Конфликт тек  шындық  тілектерді   жүзеге  асыруды  блакирует  ғана  емес, сондай – ақ,  адамның  оны  жүзеге асыруға  физикалық  мүмкіндігінің   жоқтығының  нәтижесінде  де  пайда  болуы  мүмкін. Бұл  өзінің  сыртқы  келбетіне, физикалық  мәліметтерімен  қабілеттеріне    қанағаттанбаушылыққа  байланысты пайда  болатын  конфликтілер. Аталмыш   түрге  сексуалдық патология  негізінде  жатқан тұлғаішілік   конфликтілер де жатады. (Кратохвил, 1991; Свядощ, 1991; Харитонов, 1996)» [13]

2. «Рөлдік конфликт   бір уақытта  бірнеше  рөлдерді  іске   асырудаң  мүмкін  еместігімен  байланысты, (рөларалық тұлғаішілік конфликт) сондай-ақ, тұлғаның   бір   рөлді  атқаруға  қойылатын  талаптарды  әр  түрліше  түсінуімен  байланысты (ішкірөлдік- конфликт)  сезімдерден  айқындалады. Бұл түрге  екі  құндылық, стратегиялар  немесе  өмірдің  мәні  арасындағы тұлғаішілік  конфликтілер жатады.» [14]

3. «Адаптациялық  конфликт  кең  мағынада,  яғни  субьект  пен  қоршаған  орта  арасындағы  тепе- теңдіктің  бұзылуы негізінде пайда болатын қайшылық  ретінде, ал тар  мағынада  - әлеуметтік  немесе  кәсіби  бейімделу процесінің  бұзылуы кезінде  пайда  болатын  қайшылық  ретінде  түсініледі. Бұл шындық  талаптарымен  адамның  мүмкіндіктері (кәсіби, физикалық, психологиялық) арасындағы  конфликт (Сенокосов, 1989). Тұлға  мүмкіндіктерінің  орта  немесе  іс- әрекет  талаптарына  сәйкес  келмеуі  уақытша  даяр  болмау   ретінде, сондай-ақ , қойылған  талаптарды  орындауға  қабілетсіздік  ретінде қарастырылуы  мүмкін.»[15]

4. «Адекватты емес өзін - өзі бағалау конфликтісі. Тұлғаның  өзін-өзі  бағалау  адекваттылығы  оның  сыншылдығына, өзіне талап  қоюшылығына, табыстар мен  сәтсіздіктерге деген  қатынастарына  тәуелді. Талаптанулар  мен  өз  мүмкіндіктерін  бағалау  арасындағы айырмашылықтар адамда  жоғары мазасыздану, эмоционалдық  олқылықтардың  және т.б. пайда  болуына  әкеп  соқтырады (Петровский, Ярошевский, 1990). Адекватты  емес  өзін-өзі  бағалау  конфликтілерінің   ішінен   тым  жоғары  өзін-өзі  бағалау  мен  өз  мүмкіндіктерін  шынайы  бағалау  ұмтылыстарының   арасындағы  (Юферова, 1975), өзін-өзі  бағалаудың  төмендігі  мен  адамның  обьективті жетістіктерін  ұғыну  арасындағы, сондай-ақ бір жағынан, максималды  табысқа  жету  үшін  талаптануды  көтеруге, ал екінші  жағынан, сәтсіздіктерге  ұрынбау  үшін  талаптануды  төмендетуге  ұмтылыстың  арасындағы (Хекхаузен, 1986). Конфликтілерді  бөліп  көрсетеді.»[16]

5. «Тұлғаішілік  конфликтілер  қоршаған  орта, оның ішінде  әлеуметтік орта тұлғасына  ықпалын тигізбей  пайда болмайтындығы  баршаға мәлім. «Таза», тек қана ішкі әрекеттер себебіне  байланысты  пайда  болатын  тұлғаішілік конфликтілер жоқ.»[17]

 Конфликт  негізінде  жатқан  қайшылықтардың   табиғатына  сүйене  отырып,  оларды екі  топқа  бөлуге  болады:

1. «Адамға қатысты  сыртқы  обьективті  қайшылықтардың  ішкі  әлемге  өту  нәтижесі ретінде  пайда  болатын  тұлғаішілік  конфликтілер  (мотивациялық, адаптациялық, конфликтілер және т.б.)

2. Тұлғаның  қоршаған  ортаға  қатынасын көрсететін, ішкі  жан – дүниесінің (ішкі әлемінің)  қайшылықтарынан  пайда  болатын  тұлғаішілік   конфликтілер (мотивациялық  конфликтілер, адекватты  емес  өзін-өзі   бағалау  конфликтісі). Е.Донченко  мен  Т.Титаренко (1989) психологиялық  қайшылықтар   дамуының  үш деңгейін  бөліп  көрсетеді:

- тұлғаның  ішкі  жан дүниесінің  психологиялық  тепе- теңдігі;

- тепе- теңдіктің  бұзылуы, іс әрекеттің  негізгі  түрлерінің  шиелінісуі, қиындауы, психологиялық  дискомфортты  жұмысқа проекциялау, қоршағандармен  қарым-қатынас (тұлғаішілік  конфликт);

- жоспар мен   бағдарламаларды  жүзеге  асырудың  мүмкін  болмауы, «өмірдің үзілуі», қайшылық (өмірлік  дағдарыс) жойылмайынша, өз өмірлік  функцияларын  атқарудың  мүмкін  еместігі.

Осы  деңгейлердің  әрбіреуінде  қайшылықтарды  шешу  мүмкін  болады. Бұл мүмкіндік адамның  қалыпты  өмір  сүруіне  не  қажеттігіне, оның  қандай мұқтаждықтарына  орындалмау қаупі төніп  тұрғандығына байланысты  былай болуы да мүмкін; яғни адам  бүкіл өмірін  қарапайым  қажеттіліктерді қанағаттандыруға  арнай отырып, ішіп-жедік, енді ұйықтауға  болады: ұйықтадық, енді ішіп-жеуге  болады  сызбасы  бойынша өмір сүре  отырып  тұлғаішілік- конфликтіге дейін  жетпейді. Бірақ  көбінесе  қайшылық  ары қарай  дамиды, ішкі конфликтіге ұласады.» [18]

«Тұлғаішілік конфликтілердің  салдарлары**.** Тұлғаішілік  конфликтінің   жағымды  және жағымсыз  салдарлары бар. Тұлғаішілік  конфликтілер  конструктивті (продуктивті,  оптимальді) және  деструктивті (адамның  тұлғалық  құрылымдарын  бұзушы).

Конструктивті болып дау-дамайға түсушілердің  максимальды  дамуымен және  оны шешуге  максимальды  тұлғалық  шығындардың жұмсалуымен  сипатталатын  конфликт  табылады. Конструктивті  түрде  жеңуге болатын  тұлғаішілік  конфликт  тұлғалық  дамуды үйлестіру  механизмдердерінің  бірі болып  табылады.

Бала дамуының  ерте кезеңдерін талдай  отырып,  В.М.Афонькова (1974), Л.И.Божович (1981)  ішкі  конфликтілердің  психикалық  өмірді  қиындататын  оның  қызмет көрсетудің  жаңа  деңгейлеріне  өтуіне  мүмкіндік  беретіндігін  атап  көрсетеді.

Қолайлы тұлғаішілік  конфликт моральдық  дамудың  негізгі  ретінде қарастырылады. Индивид ішкі тұлғалық   қайшылықтар  мен  конфликтілерді  шешу  негізінде  өзін тұлға ретінде ұғынады (Столин, 1983). Позитивті  түрде  шешілген  конфликтілер  мінезді, мінез-құлықтың  тұрақтылығын,  кездей –соқ  жағдайларға  тәуелсіздікті  шыңдайды, тұлғаның  тұрақты  бағыттылығының  қалыптасуына  мүмкіндік  береді. (В.С.Мерлин « психологиялық  конфликтілер  мінез-құлықтың  жаңа қырларын  қалыптастыруда  және  тұлғаны  түпкілікті  өзгертуде  маңызды  рөл  атқарады (1964) деп санады.

Тұлғаішілік  конфликт  өз  кезегінде  тұлғаның  өзін-өзі тануы  мен  өзін-өзі дамытуына көмектесетін  адекватты  өзін-өзі  бағалаудың  қалыптасуына  мүмкіндік  береді.

Деструктивтіболып  өмірлік   дағдарыстарға ұласатын  немесе  невротикалық  реакциялардың  дамуына  әкелетін  тұлғаның ажырауын күшейтетін  тұлғаішілік  конфликтілер  табылады. Ұзаққа  созылған  тұлғаішілік  конфликт  іс-әрекеттің  нәтижелігіне  қауіп  төндіреді (Куценко, 1990). Орыс философы А.Бердяевтің ойынша,  «рефлексияшылдар мен сенімсіздер бұл өмірде белсенділік таныта алмайды, ол жауынгер де бола алмайды,- ол өзін әлсіздендіретін ажырауға толығымен берілген, ол өмірге ықпал ететін белсенді, шығармашылық күшке сенімсіз...Рефлексия, ажырау, сенімсіздік қажеттіліктер өмірінің көпжақтылығына бейімделу деген сөз. Сенімсіздік күйі тәуелділік» «[19]

«Ұзаққа  созылатын  ішкі  конфликтілер   тұлғаның  дамуын  тежеуі мүмкін. Л.И.Божович, «... үнемі  ішкі  конфликтілерге  топ  болатын  адам  мінез- құлықтың  тұрақсыздығымен,  сенімсіздікпен,  сапалы  түрде  қабылдаған   мақсаттарға  жетуге  қабілетсіздікпен  ерекшелінеді, яғни, ол  адамда  психологиялық  түрде  кемеліне  келген  тұлғаның   сипаттамасына  кіретін  ерекшеліктер  болмайды.»» [20]

Жиі  болатын  тұлғаішілік  конфликтілер  адамның  өз  күштеріне   сенімділігін  жоғалтуға,  кемшілікті  сезінудің  тұрақты  комплексінің  қалыптасуына,  ал  кейде- өмірдің   мағынасын  жоғалтуға  әкеп  соқтыруы  мүмкін.

Шиелініскен  тұлғаішілік  конфликтілер, әдеттегідей,  жанұядағы,  жұмыстағы  тұлғааралық  қатынастардың  деструкциясына  душар  етеді. Олар  тым жоғары агрессивтіліктің,  мазасызданудың,  қарым-қатынастағы  ашушандылықтың  себебі  болуы  мүмкін.

Тұлғаішілік  конфликтінің  невротикалық  конфликтіге  ұласуы проблемасына  ерекше  тоқталу қажет. Конфликтіге  тән уайымдар тұлға  қатынастарының  жүйесінен  басты  орын алған  жағдайда, аурулардың  көзі  болады. Адам   конфликтіні  патогенді  күштену  жойылатындай  және  қалыптасқан   жағдайдан шығудың  рационалды  жолы  табылатындай  етіп  өзгерте алмайды. Мұндай  конфликт  адам  өмірінде  жетекші  орын   алады, оған  шешілмейтіндей  болып  көрінеді және ұзаққа  созыла  отырып,  қайшылықтарды  шиеленістіретін, тұрақсыздық пен   әсерленгіштікті   жоғарылатын, уайымдарды  тереңдететін  және  бірдемені  күйзеле  бастан  кешіретін,  өнімділік пен  өзін-өзі  басқаруды  төмендететін  аффективті  күштенуді  туғызады.

«Әлеуметтік конфликт. Әлеуметтік конфликт дегеніміз **–**  әлеуметтік өзараәрекеттесу процесінде пайда болатын, конфликт субьектілерінің қарама-қарсы әлеуметтерімен сипатталатын және олардың бір-біріне қатысты бастан өткеретін жағымсыз  эмоцияларға ұштасатын мәнді қарама-қайшылықтарды  шешудің анағұрлым шиелініскен тәсілі.Егер конфликт субьектілері қарама-қарсыәрекет  жасап, бірақ бұл кезде  бір-біріне  жағымсыз эмоцияда болмаса , немесе  керісінше жағымсыз эмоцияны бастан кешіріп, бірақ оларды сырттай көрсетпесе, бір-біріне қарсы әрекет етпесе, онда мұндай ситуациялар конфликт алдындағы болып табылады.(передконфликтными).

Әлеуметтік конфликтінің анықтамасынан байқағанымыздай, конфликтологияда осы құбылыстың психологиялық құрамдарына үлкен рөл беріледі. Бұл конфликтологияның ерекше саласы-конфликт психологиясын бөліп көрсету қажеттігін дәлелдейді.Оның зерттеу обьектісі тұтас конфликт, ал пәні- олардың пайда болу даму және конструктивті аяқталуының психологиялық заңдылықтары мен механизмдері болып табылады

«Конфликт  психологиясын қарастырылатын феноменнің үш түрі қызықтырады: тұлғаішілік конфликтілер , әлеуметтік конфликтілер және зооконфликтілер.»[21]

«Конфликт психологияның орталық обьектісі - әлеуметтік конфликтілер ал олардың ядросы – тұлғааралық конфликтілер болып табылады. Басқа әлеуметтік конфликтілермен салыстырғанда аса күрделі емес болып табылытын тұлғааралық конфликтілерді зерттеу конфликтілі өзара әрекеттесудің негізгі себептерін ашуы мүмкін.Психикада болып жатқан  және адамның конфликтілі мінез-құлқын анықтайтын процестерді зерттемей әлеуметтік конфликтілердің мотивтерін ұғыну (қиындық туғызады) ауыр болады.»[22]

«Отандық психологияда әр түрлі конфликтіні зерттеуде белгілі бір теңсіздік қалыптасты.Еңбектердің 83 %-ке жуығы тұлғааралық конфликтілерді зерттеу болып келеді.Ішкітұлғалақ конфликтілерге 8%-ке жуық публикациялар арналған. Шағын , орта және үлкен топтар арасындағы конфликтілердің, халықаралық конфликтілердің психологиялық сипаттамасы 3-4% еңбекте келтірілген. Сондай-ақ ресей психологтары адамзаттың әр түрлі іс-әрекет түрлеріндегі және қатынастар сфераларындағы конфликтілерді зерттейді:

- әлеуметтік конфликтінің түрі; обьектісі, еңбек қатынастары мен оларды қамтамасыз ету шарттары болып табылатын

- еңбек конфликтілері   ( Н.В.Гришина, Т.М.Данькова , С.И.Ерина, А.А. Ершов, А.Г. Ковалев және т.б.)

- ғылыми-зерттеу ұжымдарындағы конфликтілері (А.Г. Аллахвердян, В.И. Антонюк,В.В.Бойко,М.А.Иванов, Г.А.Моченов)

- құқық қорғау органдары қызметіндегі конфликтілер (Б.Ф.Водолазский, В.В.Волков, М.Л.Гутерман, Л.Я.Драпкин, Е.В.Евменова)

- әскери ұжымдардағы конфликтілер (А.Я.Анцупов, Е.Г.Баранов, В.П. Галицкий, М.П.Крапивин, Ю.А.Канатаев, И.А.Ламанов, Ю.И.Мягков, В.В. Синеок, Н.Ф. Феденко, А.И. Шипилов)

- спорттағы конфликтілер (Г.Д.Бабушкин, А.С.Горбатенко, Н.В. Крогиус, В.Н. Петровский, Е.И. Рогов және т.б.)

- сотталғандар арасындағы конфликтілер (А.Д.Глоточкин, А.В. Дулов, В.Ф. Пирожков, А.Н.Сухов)

- педагогикалық іс-әрекеттегі конфликтілер (Б.С.Алишев, И.М.Вереникина, Э.И.Киршбаум, М.М.Рыбакова, Л.В.Симонова және т.б.)

- жанұя –некелік қатынастардағы конфликтілер (В.Владин, Д.Капустин, Г.А. Навайтис, А.И.Тащева, А.И.Ушатиков, С.Г.Шуман және т.б.)

Конфликтілер тұлға әлеуметтенуінің әр түрлі кезеңдерінде зерттеледі :

- Мектепкке дейінгі шақта (Б.П.Жизневский, Я.Л.Коломинский, А.А.Рояк, Т.И.Юфеорва және т.б.)

- мектеп жасында (В.М.Афонькова, Н.В.Жутикова, Л.С.Славина, М.М.Хвиль, Б.А.Шульгина, С.Г.Якобсон және т.б.)

- жасөспірімдік кезеңде (Т.В.Драгунова, И.А.Ламанов,Е.В.Первышева, С.Н.Хоружий және т.б.)

- жас студенттер топтарында (В.М.Басова, В.В.Новиков, А.И.Шкиль және т.б.)»[23]

Топаралық конфликт.

«Соңғы  онжылдықта топаралық  конфликтілер  біздің  қоғамдық өмірдің  күнделікті  құбылысына айналды. Көп жағдайда топаралық  конфликтіліктің  жандануының  арқасында Ресейде конфликтология  жылдам  дами  бастады. Әр түрлі субьектілер бәсекелестікке түсті: шағын және  үлкен еңбек  ұжымдары, этникалық  топтар мен басқа да ірі бірлестіктер: әлеуметтік топтар  мен таптар, діни бірлестіктер, партиялар мен  бұқаралық қозғалыстар. Осындай  конфликтілердің  әртүрлігіне  қарамастан, олар әдетте  пайда болу мен дамудың  бірыңғай  механизімдеріне ие.

Топаралық конфликтілер мен өшпенділіктердің пайда  болу механизмдерін зерттеуге  психологтар үлкен үлес қосты. Әр түрлі психологиялық  мектептердің (психоаналитикалық, необихевиористік, когнитивті, іс-әрекеттік) өкілдері топаралық  конфликт  механазмдерінің  бірін оған үлкен мән  бере  отырып дәлелдеді. Сондықтан топаралық конфликтілердің  пайда болу  механизмдерін қарастыру кезінде келесі жағдайларды  ескеру  қажет.

1. Әр түрлі топаралық конфликтілерде олардың пайда болуының қандай да  бір механизімі үстем болуы мүмкін (Агеев, 1990).
2. Топаралық механизмдер тұлғааралық өзараәрекеттесудің психологиялық  механизмдер-іне қарағанда  анағұрлым кертартпа.

Топаралық конфликтілердің пайда болуының  негізгі механизмдерінің ішінен топаралық  өшпенділік; мүдделердің обьективті конфликтісі; топішіндегі фаворитизм сияқтыларды бөліп көрсетеді.

Топаралық өшпенділік. Тұңғыш рет Г.Лебон (1896) мен У.Мак-Дугаллдың (1916) еңбектеріне сүйене  отырып  З.Фрейд (1925, 1930) сипаттады. З.Фрейд топтық кез-келген өзара әрекеттесуінде топаралық өшпенділіктің универсалдылығы фактісін постулаттады. Ол осы өшпенділікті топтың  топтың  топталып, нығаюын қолданудың  басты құралы ретінде  түсіндіре отырып, оның функциясын анықтады. З.Фрейд «өзгелерге» деген дұшпандықтың қалыптасу көздерін анықтаған.

Аталмыш  механизм өз дамуының  жалғасын Д.Доллард (1939), Н.Миллер (1941) және Л.Берковитцтің еңбектерінен тапты. Мысалы, Л.Берковицтің адамның агрессияның барлық «басқаларға», оған бұрынғы кезде, «әлеуметтік үйрену» процесінде  фрустрациялаушы әсер тигізгендерге ұқсайтындарға тасымалдануынан құтыла алмайтындығын  дәлелдеді (1972). Бұл  жерде  топаралық агрессиядан  қашып құтыла алмаушылық  қайтадан  постулатталады.

«Фрустрация- агрессия» теориясын  ұстанушылар  адам фрустрациялаушы әсерді тікелей бастан кешірмей, тек оның пассивті  куәгері болып табылған жағдайда агрессияның  пайда болу мүмкіндігін  көрсетті.»[24]

«Мүдделердің обьективті  конфликтісі. Аталмыш механизм  Д.Кэмпбелл  жасаған топтық конфликтінің  реалистік теориясында  анағұрлым  толық  сипатталған (1979). Бұл теорияның  негізін төмендегі жағдайлар  құрайды.

1. Әр түрлі топтар  мүдделерінің  конфликтісі  топаралық  конфликтіні  туғызуы мүмкін.
2. Мүдделердің  конфликтісі, сондай-ақ  бұрынырақ орын алған  топаралық  конфликт  топтың  жекелеген  мүшелерінің  басқа  топ  тарапынан  болатын қауіп  -қатерді қабылдауына себепші болады.
3. Қауіп-қатер  топтың жекелеген мүшелерінің  қауіп-қатер көзіне  өшпенділігін  оятуға себепші болады.
4. Қауіп-қатер  топ ішіндегі  ынтымақтастыққа  себепші болады.
5. Қауіп-қатер  индивидтің  өзіндік  топ  құрамында  болушылығын анағұрлым  толық  ұғынуға  себепші болады.
6. Қауіп-қатер топтық  шекаралардың  өткізбеушілігін,  жасырындылығын  арттырады.
7. Қауіп-қатер  индивидтердің  топтық  нормалардан  ауытқуын  азайтады.
8. Қауіп-қатер  жазалау  шараларын  және  өз тобына  берілушілікті бұзғандардың шеттетілу      дәрежесін арттырады.
9. Қауіп-қатер  топтық нормалардан  ауытқыған  топ  мүшелерін  жазалау  қажеттілігіне  әкеледі (шынайы  қауіп-қатер  догматизм  мен  этноцентризмді  арттырады).
10. Топ  мүшелерінің  сыртқы  топ тарапынан  болатын қауіп-қатерді қате  қабылдауы  топ ішіндегі  ынтымақтастықтың  жоғары  болуына  және сыртқы  топқа  қатысты  өшпенділікке  себепші  болады».[25]

«Топ ішіндегі фаворитизм. Бірқатар мамандар (К.Фергюссон, Х.Келли, 1964, Д.Рабби, М.Горвитц, 1969)  топаралық  конфликтілікті мүдделердің  обьективті конфликтісінсіз  де, тек қана  белгілі  бір таным процестері  арқылы  да байқауға  болатындығын көрсетті. Аталмыш феномен «топ ішіндегі фаворитизм» деген  атауға ие болды. Оның  мәні  жеке топ  мүшелерінің  басқа топ  мүшелерінең  қарсы  әсеріне  жағдай  туғызу  тенденцияларымен  сипатталады. Ол сырттай  бақыланатын  мінез-құлық ретінде, сондай-ақ, өзінің және басқа топ мүшелеріне қатысты  пікірлердің,  пайымдаулардың,  бағалаулардың  қалыптасуынан да  көрінуі  мүмкін. Бұл эффектілер қандай да бір критерийлер бойынша «өз жақындары» ретінде  бағаланатын, және  аталмыш критерийлер  бойынша «бөтен» ретінде  бағаланатын  адамдар  арасындағы  «демаркациялық  шекараны» анықтай  отырып, әр әлеуметтік өзараәрекеттесудің  әр түрлі  деңгейлеріндегі  әр түрлі  ситуацияларда әрекет  етуі мүмкін (В.Агеев, 1990).

Аталмыш механизм психологиялық болып табылады. Алайда      топтар- таптық, этникалық, аймақтық, жастық және т.б. – арасындағы терең обьективті қайшылықтар  фонында топ ішіндегі фаворитизмнің жоғары дәрежесі деструктивті әлеуметтік  салдарларға ұшыратады. Топтар арасындағы конфликтілер топ ішіндегі фаворритизм мен  топаралық  өшпенділікті күшейтеді.»[26]

«Ұлтаралық конфликт. Ұлтаралық конфликтілер әр түрлі этностар өкілдерінің арасында болады. Олардың себептері өте көп. Конфликтінің пайда болуы үшін үш фактор керек. Біріншісі ұлттық сана сезім деңгейімен байланысты. ол адекватты, төмен, жоғары болуы мүмкін. Екінші фактор – ұлттық тұрмыстың барлық жақтарына қысым келтіретін мәселелердің «критикалық» мөлшері. Үшінші фактор – жоғарыдағы екі факторды қолданатын политикалық күштер.

Ұлтаралық конфликтілерді түсіну үшін олардың факторларын қарастыру керек: этнопсихологиялық, әлеуметтік-экономикалық, саяси, әлеуметтік-мәдени.

Этнопсихологиялық фактор – материалдық және рухани мәдениеттің әдеттегі өмір салтын бұзу қаупін туындатады да этникалық бірліктер жағынан қарсыластық тударады.

Әлеуметтік-мәдени айырмашылықтар – мәдениет пен  діни нормалар немесе өркениеттік құрылымның өзгеріске ұшырауы қорғаныс реакцияларын тудырады.

Әлеуметтік- экономикалық фактор – оның мәні әр түрлі, ол белгілі бір роль ойнап, конфликтінің бір себебі бола алады, әлеуметтік-экономикалық теңсіздікті, топтардың экономикалық қызығушылықтарын бейнелейді.

Саяси фактор – үлкен саяси билікке қол созатын жаңа саяси лидерлердің пайда болуынан туындаған этникалық қарсыласты көрсетеді.

Ұлтаралық конфликтілерді реттеу институттық және инструменталдық бағыттарды біріктіру негізінде шешіледі.» [27]

***Объектив себептер:***

* Қатынастың субординациялық характері функциональды және тұлғалық қатынас арасындағы қарама-қайшылық әрқашан да қақтығыс тудырады;
* «Адам-адам» жүйесіндегі қызмет те табиғатында қақтығыссыз емес;
* «Тікелей басшы-бағынушы» арасында әрқашан да қақтығыс бар;
* Борыш, құқық пен міндет тең болуы қажет;
* Басшының сезім және профессиональдық жағдайда бейімделгенінің күрделілігі және т.б.

***Субъектив себептер:***

* Басқарушыға тән себептер: дұрыс басқара алмау, мамандықтың төмендігі, еңбек стимулын ұйымдастыра алмау т.б;
* Тұлғалық себептер: қатынас жасау мәдениеті төмендігі, өз міндетін шын ықыласпен орындамау, бастыққа жағымпаздану, жеке психологиялық ерекшеліктері және бастық пен бағынушылар келіспеушілігі (қарсы келу, эмоциялық тұрақсыздық, күйіп-пісу, өзін жоғары ұстау, кейбір мінез-құлыптарының ұнамсыздығы және т.б.);
* Қақтығыстың тұлғалық себептері, олардың жеке психологиялық ерекшеліктерімен байланысты (екі тұлға арасындағы) .

Ол себептер төмендегідей:

* Өзгенің мінез-құлқын, қимыл-әрекетін төзімсіз деп бағалау;
* Социал-психологиялық қабілет-мүмкіндіктерінің төмен деңгейде болуы;
* Психологиялық тұрақтылықтың жетіспеуі;
* Басқаларды сыйлау, құрметтеу қабілетінің жетіспеуі (эмпатияның нашар дамуы);
* Өзін өзгеден жоғары деңгейде санау, есептеу, сынақ нәтижесінде өзгелерді жоғары кемсіту, кекету, жоғары талаптар қою;
* Темпераменттің холерик типі қасиеттерінің болуы және т.б.

Қақтығыстардың келіп шығу себептері мен факторлары да түрліше болуы мүмкін. Қақтығыстардың келіп шығуы және дамуы 4 топ факторлар мен себептерге негізделеді. Олар: объективтік, ұйымдастыру-басқару, тұрмыстық-психологиялық және жеке тұлғалық:

1. I) Қақтығыстың объективтік себептеріне адамдардың тұрмыстық жағдайдағы өзара қимыл-әрекеттері, яғни олардың қызығу, көзқарас, пікір, ұстанымдардың қақтығысуы жатады. Объектив себептері қақтығыстық жағдайды тудырады. Ал субъектив себептер қақтығыс мүшелерінің (оппонеттер) жеке психологиялық ерекшеліктермен байланысты, яғни қақтығыс тудыратын, сол қақтығыс арқылы объектив қайшылықтарды шешуге бағытталған жеке психологиялық қасиеттерімен ерекшелінеді. Әрқандай ситуация (жағдайда) оны қақтығыспен және қақтығыссыз шешуге мүмкіндік болады.

Сондықтан да тәжірибеде әрқандай қақтығыстың объектив-субъектив себептер комплексі бар. Олар:

* Адамдардың күнделікті тұрмысында, өмірінде материалдық және рухани қызығулардың табиғи қақтығысы;
* Адамдар арасындағы қарым-қатынас процесінің құқықтық және нормативтік қағидаларының, тұрмыстық қайшылықтардың толық жете жетілмегендігі;
* Материалдық және рухани байлық, құндылықтардың адамның нормаға сай өмір сүруіне тең бөлінбеуінен;
* Республика халқының тұрмыс- тәрізінің әртүрлілігі;
* Ұлттар арасындағы жеке тұлғааралық және топаралық қақтығыстардың болуы.

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

II). Қақтығыстың ұйымдастыру – басқару себептеріне — ұжымдар, ұйымдар және топтар құрылуымен, дамуымен және қызметімен байланысты болған жағдайлар жатады. 4 түрлі себептерді көрсетуге болады. Олар:

Құрылымдық-ұйымдастыру — яғни ұйымның құрылымының сол еңбек түріне сай келмеуі.

Ұйымның құрылымының мақсат-міндеті талаптарға сай болуы қажет. Кері жағдайда ондағы жеке тұлғалар (басшылар және топтар арасындағы қақтығыс күшейе түседі. Жалпы өнім төмендейді. Сондықтан да ұйымның құрылымын жасауда, жобалауда олқылыққа жол бермеу қажет. Ұйымдағы тапсырма, міндеттер анық, шеберлікпен ұйымдастырылмаса қақтығыс, қиыншылықтар молая түседі.

Функциональдық-ұйымдастырушылық ұйымының сыртқы ортамен тиімді функциональдық байланыстары төмендегенде, ұйым ішіндегі бөлімдер мен жеке құрылымдар арасындағы байланыс бұзылғанда, жеке жұмысшылар арасындағы сыйластық, түсінушілік төмендегенде қақтығыстарға себеп болады.

Жеке тұлғалық-функциональдық — лауазымдағы қызметке, басшылардың өз мамандығына, адамдық, моральдық қасиеттерімен сай келмеу себебі: Мұндай ұжымда бастық пен қызметкер, мамандар, жұмысшылар арасында қақтығыстық болуы сөзсіз.

Ситуациялық-басқарушылық — ұйым басшысы, оған бағынушылар тарапынан қате шешім мен қаулылардың қабылдаыуына байланысты қақтығыстар себебі. Басшының орынсыз шешімі оған мойынсынушылардың наразылығын тудырады.

Әрбір әлеуметтік топтардағы сияқты жалпы білім беретін мектептерге де әртүрлі қақтығыстар тән.

Педагогикалық сала жеке тұлғаны мақсатты түрде қалыптастыру, әркетінің жинақталған түрі яғни өмірде көрініс табатын барлық тәжірибені оқушылардың санасына сіңдіру, дағды, іскерліктерді қалыптастыру. Сондықтан да мұнда педагогтар, ата-аналар және оқушылар үшін қолайлы, ұнамды, жағымды педагогика-психологиялық жағдай жаратылған болуы қажет.

Ағартушылық саласында 4 субъектің қызметі өз бірлестігін, өзара ықпалдастығын таба білуі қажет: Оқушы, оқытушы, ата-аналар және басқарушы (администратор), олар арасында өзара қақтығыстар жүзеге келу ықтималы бар.

Оқыту мен тәрбие процесі, әрқандай даму сияқты, қақтығыссыз және қайшылықсыз өтпейді. Балалармен қақтығысқа келу, реал өмірдің бір құрамы ретінде көрініс табады.

Психолог М. Рыбакованың пікірінше оқытушы мен оқушы арасында қақтығыстың төмендегідей түрлері кездеседі:

— Қызмет, лауазымымен байланысты қақтығыстар, олар көбінесе балалардың үлгерімімен байланысты, сабақтан тыс тапсырмаларды нашар орындауымен немесе орындамауымен байланысты пайда болады.

Оның себептері әртүрлі болуы мүмкін: Шаршау, оқу материалдарының қиындығы мен күрделілігі, оқытушының орынсыз ескертулер беруі және т.б;

Тұлғааралық инновациялық қақтығыс себептерін төмендегідей 5 топқа ажырату мүмкін:

Объективті себептер — жаңашылдар (новотарлар) мен ескішілдер (консерваторлар) мүдделері арасындағы табиғи қақтығыс, тартыс. Жаңалықты қолдаушылар мен қарсыластар әрқашан да болған, болады да, қазір де бар. Айтылған себеп олар арасындағы қақтығыстың негізгісі.

Ұйымдастырушылық-басқарушылық себептері — бұл жаңалықты еңгізу, бағалау, жариялау, тарату барысында саяси, тұрмыстық, басқарушылық механизмінің жетілмегендігі, жетіспеушілігі.

Инновациялық себептер — еңгізілуге бағытталған жаңалықтың өзінде кездесетін, кемшіліктердің, олқылықтардың болуы. (жаңалық сипатында, мінездемесінде).

Тұлғалық себептер — инновациялық (жаңалық еңгізушілер) процесс қатысушыларының жеке-психологиялық ерекшеліктеріне байланысты себептер. Яғни көптеген қызметкерлердің жаңалық, өзгерістерге деген ұнамсыз, жағымсыз пікір-көзқарасының болуы, қалыптасуы, кейбір психологтардың есептеуінше 50% дейін (Ю. Н. Мягков).

Ситуация, жағдаймен байланысты себептер — жаңалық еңгізумен байланысты сол нақты жаңалықтың әсерінен туатын ситуация.

Конфликт типологиясы:

1. *өмір ауқымы бойынша:*

* *экономика саласында,*
* *саяси конфликтілер,*
* *ұлттық қатынастар аумағында,*
* *әлеуметтік аумақта және т.б.*

2) келіспеушілік аймағы мен субъектісі бойынша:

*- тұлғаішілік (внутриличностный) –* жеке сана деңгейіндегі конфликт, яғни адамның ішкі көңіл күйіндегі түрлі қысымдықтармен күресі;

*-тұлғааралық* – екі немесе одан да көп адамдар арасындағы көзқарастардың, құндылықтардың және т.б. келіспеушілігі;

*- тұлға мен топ арасындағы конфликт –* тұлғаның позициясы топ позициясынан өте жақсы болса;

- *топаралық конфликт -* әлеуметтік топ пен әлеуметтік қауымдастық адамдарының бір-біріне қайшы қызығушылықтары;

- *конфликтілік жақ –* егер индивид конфликт болған екі жаққа бірдей қатысты болса (мысалы, ірі топтың ішінде конфликтіде болғандар кіші топ құрады немесе индивид бір мақсатқа негізделген конфликтіде болған екі топқа да кіреді);

*- сыртқы ортамен конфликт –* топты құрайтын индивидтер әкімшілік тарапынан және экономикалық нормалардан қысым көрсе.

3) көлемі бойынша:

*- локальды;*

*- глобальды (жаһандық).*

4) көрініс беруіне байланысты:

-  *айқын -* анық көрінеді;

- *жасырын –* ашық көрінбейді, конфликтінің барын конфликт болған жақтар толық сезбейді.

5) мақсаты бойынша:

*- өзіндік (мнимый)* – объективті қайшылықты шешпей, өзіндік мақсатпен кем дегенде конфликт болған бір жақтың ғана эмоционалды қысымдығын жою;

- *реалды* - өзіндік мақсатпен емес, арнайы белгілі-бір мақсатпен жетістікке жету.

6) өзара іс-әрекеттің бағыты бойынша:

- *тік* – түрлі иерархиялық құрылым сатысындағы субъектілер арасындағы конфликт;

- *көлденең* – бір иерархиялық құрылым сатысындағы субъектілер арасындағы конфликт.

7) қайшылық сипаты бойынша:

- *антогонистік;*

*- антогонистік емес*.

8) аяқталып шешілуі бойынша:

- *толық аяқталған –* конфликтінің тоқтауы, түбегейлі қайта құрулар;

-*жартылай аяқталған –* тек сыртқы формасы ғана өзгереді де, ал ішкі қайшылықтар жалғасын тауып, сақталып қалады.

9) ішкі мазмұны бойынша:

- *рационалды –* іскерлік бақталастық, ресурстарды бөлу және басқаруды күшейту мен әлеуметтік құрылым сфераларын қамтиды;

- *эмоционалды –* агрессиялық қақтығыстар жолында конфликтідегі адамдардың бір-біріне деген зауқы көтермеушіліктері (немесе бірін-бірі жек көрушілігі).

1. **Конфликтіні шешудің негізгі стратегиялары, тәсілдері**

**Конфликтіні шешу бірнеше деңгейде болу мүмкін, бірақ солардың маңыздыларына конфликтіні басқару мен конфликтіні шешу болып табылады.**

**Конфликтіні басқару- бұл конфликт қатысушыларының мінез-құлықтарын коррекциялау мен мақсатқа бағытталған себептердің әсерін қалыпқа келтіру.**

**Конфликтіні шешу- конфликт қатысушыларының мақсаттарының өзгеруі, немесе, толықтай не бір-бірден себептерін шектеу.**

Конфликтіні басқарудың міндеті - оның өршуіне жол бермеу және оның теріс салдарларын азайту. Басқару субъектісі - конфликтіде болған екі жақтың бірі немесе конфликтіге араласпаған, бірақ оның реттелуіне қызығушылығы бар үшінші жақ болуы мүмкін.

Психологиялық делдалдық дегеніміз-бұл конфликтімен жұмыс істеу туралы психологиялық ойларды біріктіретін  жұмыс формасы, келісімге келу практикасына негізделген конфликтологиялық дәстүрлерден  жинақталған ситуациялық бағытпен тәжірибенің мүмкіндіктері.

Бұл контексте ситуациялық бағыт  олардың базистік сипаттарын мадивикациялау арқылы конфликтілі ситуацияны өзгерту мүмкіндігін көрсетеді.Осының негізінде адамдардың мінез-құлықтары мен өзара әрекеттері өзгереді.

Медиатор  өзінің іс-әрекетін осы нақты ситуацияда  шешім қабылдауға бағыттайды.

Психолог адамдармен, тұлғаралық қатынастармен жұмыс істейді, осыған байланысты конфликтілі ситуация кезіңдегі оның міндетті  екі жақты шешімге келу жолдарымен іздеу, қиын жағдайдағы адамдардың арасындағы байланыстарды қайта құру.

Психологиялық делдалдық  адамдар арасындағы диалогты ұйымдастыру үрдісіне бағытталған әрекеттер жүйесінде өтте маңызды.Психологиялық делдалдық –  конфликтілі жағдайда бұзылған қатынсатарды қайта құруға бағытталған  психологиялық көмек болып табылады.

Бұл жерде клиенттің мәселесіне байланысты психологтың  (медиатордың)  этикалық және моралдық позитцияларына екі полиярлық  көзқарастың бар екенің естен шығармау керек:

▪ психологтың  (медиатордың)  нейтралды  позитциясының құндылығын бірінші орынға қою- клиент мәселесіне қатысты қандайда бір өзіндік моралдық позитциясының болуына тиім салу,себебі бұл  қорғануға әкеледі.

▪ психолог (медиатор) өзінің құндылық позитциясын клиенттен жасырмастан ашық айтуы керек.

***Психологиялық делдалдық принциптері***

Бұл жерде осы екеуінің қайсысы дұрыстеген сұрақ пайда болады .Н.В.Гришинаның айтуы бойынша  психологтың өзінің іс-әрекетінде жүзеге асырытын  кәсіби құндылық мәселесі маңызды болып табылады.

 Конфликтіге үшінші жақтың қатысуында тиімділігі әртүрлі болады.Бағыныштылырлар арасындағы конфликтіге басшының араласуында жағымды нәтиженің болуы 67 пайызы құрайды. Ал ситуацияның 25 пайызында  мәселе шешілмеген. Ситуацияның 8 пайызында басшының конфликтті мәжілісіне кері ықпал ететіндігі байқалған.

Бұл дегеніміз конфликтідегі үшінші жақтың іс-әрекетінің  тиімділігіне ықпал ететін факторлардың бар екендігін білдіреді.

1. Екі жақтың бірлескен жұмысқа деген мотивтері, делдалдың көзқарасын ескеруге дайын болулары, олардың ұсынған шешімдерін қабылдаулары маңызды фактор болып табылады.

2.Медиаторлықтың тиімділігі үшінші жақтың іс-әрекетінің ерекшелігі мен  сипаттына байланысты анықталады.

Олар:

* үшінші жақтың  конфликтіні реттеуге деген қызығушылығы;
* конфликтіні реттеу үрдісі нәтижелі жүргізуді қамтамасыз ететін білім мен кәсіби сапалардың, сонымен қатар сендіру қабілетінің пайда болуы;
* жеткілікті тәжірбиенің болуы;
* конфликтілі ситуацияны, жағдайды, оның ерекшеліктерін білу.

3. Конфликтінің өршуі жоғары болғана кезде үшінші жақтың әрекеттінің тұрақты болуы мүмкін.

4.Конфликтіге қатысушылардың ерекшеліктері. Конфликтілі ситуациядағы оппоненттердің өзара қатынастары қаншалықты күрделі болса, делдалдықтың тиімділігі соншалықты төмен.

5.Конфликтілердің реттеуі тактикалары мен техникалары медиатордың  ерекшеліктеріне емес, ситуацияға байланысты анықталаады.

Кез-келген үрдіс секілді келісімге келу үрдісінің ішкі  даму сикілі бар, оның барасында қатысушылардың медиаторға деген сенімдері не артады не төмендейді.Сонымен қатар конфликтіні шешуге деген  қажеттіліктері өзгереді.Делдал  келісіге келудің критикалық сәттерін анықтай білу өте маңызды.

3. Үшінші жақтың қатысуымен жүзеге асатын аяқтау үрдісі конфликтіні басқарудың бір формасы ретінде қарастырылады.Беделге, нитралдылыққа, компотентілік сапаларына ие үшінші жақтан көмек сұрау жаңадан шыққан жоқ.Олардың іс-әрекеттерін келесідей  алгоритімін қарастыруға болады.Ұсынылып отырған іс-әрекеттер ситуацияның  ерекшеліктерін ескеру арқылы анықталған:

- конфликтінің жалпы кортинасын түсініп, ол туралы мәліметтерді талдай отырып оның мәніне ену.конфликтінің ерекшеліктерін, екі жақтың позитциялармен  жасырын қызығушылықтарын бағалау.

- осы конфликтідегі оппоненттердің бірімен әңгімелесу.Оның конфликті туралы ойын, неге қолжеткізгісі келетіңдігін және неден қорқатындығын  анықтау.

- міндетті түрде екінші оппонентпен әңгімелесу.

- конфликтігнің себептерімен  сипатты туралы бірінші оппоненттің достарымен әңгімелесу.Олар бірінші оппоненттің қызығушылықтары туралы жаңа объективті мәлімет береді.Олармен әңгімелесу кезіңдегі уақытты үнемдеуге болмайды.

- конфликтігнің себептерімен  сипатты туралы екінші оппоненттің достарымен әңгімелесуі.Олармен әңгімі жоғары мазмұнда болады.

-конфликтінің себебі және дамуы реттеу жолдарын ұжымның формалды емес лидерлерімен бірлесе отырып талдау.

- қажет болғанжағдайда конфликт мәселесі екі оппоненттің  басшыларымен бірлесе отырып талдау.

- конфликтіге қатысушылардың жеке ерекшеліктерін ескермей, конфликтінің маңызды себебін неде екендігін түсіну.

- оппоненттерде қарсылық тудырған  мотивтер мен жасырын себептерді анықтау.Конфликтінің жасырын мазмұның максималды түрде нақты анықтауға тырысу.

- әрбір оппоненттердің дұрыс және қате жерлерін анықтау.

- оқиғаның дамуының  жақсы, жаман және ықтимал варианттарын бағалау.

- конфликтіні тұтас және  жекелеген шешу бағдарламасын жасау.Осы бағдарламаның үш-төрт түрін дайындау.

- осы бағдарламаның оппоненттердің достарымен фармалды емес лидерлермен қажет болған жағдайда  басшымен бірлесе отырып талдау.

- конфликттінің тек қана тактикасын ғана емес сонымен қатар нақты ситуацияны ескере отырып оның стратегиясынада  әрдайым түзетулер еңдіріп шешулер керек.

- осы конфликт нәтижесінде жинақталған позитивті және негативті  тәжірибелерді жалпылау.

**2. Конфликтіден кету. Бейімделу. Мәжбүр ету. Келісім. Ынтымақтасу.**

Конфликтінің қандай тәсілмен  шешілетіндігінде оппоненттердің одан шығу стратегияларын таңдау негізді мәнге ие болады: Конфликтіден шығу стратегиясы оппоненттің оның  қорытынды кезеңіндегі мінез- құлқының негізгі бағыты болып  табылады. Конфликтіні шешудің 5-негізгі  стратегиясын (тәсілдерін) бөліп көрсетеді: бақталастық, ымыра (компромисс),  ынтымақтастық, қашу және бейімделу (Томас, Килменн,1972).

Аталмыш стратегияларды  қолданудың мақсатқа  сәйкестігін қарастырайық.

**Бақталастық-**оппоненттің конфликтідегі өз мүдделеріне  бағдарланудан, екінші жаққа өзі қалаған шешімді зарлап  міндеттеуден, өз мүдделерін іске асыруға байланысты ашық күрестен тұратын мінез-құлық стратегиясы. Бақталастық  мына  жағдайларда  ақталады:  ұсынылған шешім айқын  конструктивті  болғанда; нәтиже жекелеген тұлға, шағын топ үшін емес, бүкіл топ, ұйым үшін қолайлы болғанда; аталмыш стратегияны жүргізуші үшін күрес нәтижесі маңызды болғанда; оппоненттің ақыл-кеңестерін тыңдауға уақыт  болмағанда.

Бақталастық  экстремальді және принципті ситуацияларда  уақыттың тапшылығы мен қауіпті салдарлардың жоғары ықтималдығы кезінде пайдалы. Қолған жағдайларда бақталастық әдеттегідей, деструктивті сипат  алады.

**Ымыра** оппоненттердің конфликтіні жарым-жартылай келісімге келу арқылы аяқтау тілектерінен  тұрады.Ол бұрын ұсынылған талаптардың  жартысынан бас тартумен, екінші жақтың жарым-жартылай  негізделген талаптарын мойындауға әзірлікпен , кешіруге әзірлікпен  сипатталады. Ымыра, яғни  келісімге келу мына  жағдайларда тиімді: оппоненттің өзі мен  бақталастың мүмкіндіктері тең екенін түсінуінде; өзара, бірін-бірі жоққа шығаратын мүдделердің болуы кезінде. Бүгінде ымыраға келу конфликтілерді аяқтаудың ең жиі қолданылатын, конструктивті стратегиясы болып табылады.

**Бейімделу,** немесе көну күрестен  мәжбүрлі түрде немесе өз еркімен бас тарту және өз позицияларын беру ретінде қарастырылады. Оппоненттің мұндай стратегия қабылдауына әр түрлі мотивтер мәжбүр етеді. Бұл өзінің қателігін  ұғыну, оппонентпен жақсы арақатынасты сақтап қалу  қажеттілігі, оған өте  қатты  тәуелді болу,  проблеманың мағынасыздығы  болуы  мүмкін. Сондай-ақ , конфликтіден  бұлайша шығуға күрес барысында келтірілген елеулі зиян, одан да маңызды жағымсыз салдарлардың болу қаупі, басқа нәтижеге мүмкіншіліктердің жоқтығы, үшінші жақтың қысымы душар етеді.

**Проблеманы  шешуден кету, немесе қашу,** шығын аз болып тұрған кезде конфликтіден шығу әрекеті болып табылады. Конфликт барысындағы осы тәріздес мінез-құлық стратегиясынан ерекшелігі сол, мұнда оппонент оған өз мүдделерін  белсенді  стратегиялардың  көмегімен  іске асыру әрекеттері  сәтсіз болғаннан  кейін өтеді. Дұрысын  айтқанда, әңгіме конфликтінің шешілуі жайында емес, оның сөнуі жайында болып отыр. Қашу қайшылықтарды шешу үшін күш пен уақыттың жоқтығы, уақыт ұтуға ұмтылу, өз мінез-құлық бағытын анықтауда қиындықтардың болуы, проблеманы мүлдем шешкісі келмеу кезінде қолданылады.

**Ынтымақтастық** оппоненттердің конфликтідегі барлық жақтың мүдделерін қанағаттандыратын шешімді бірлесіп іздеуге бағдарланумен сипатталатын мінез-құлықтың  ең тиімді, кооперативті стратегиясы. Оппоненттердің проблеманы конструктивті талқылауға  бағыттылығын, екінші жаққа қарсылас ретінде емес, шешім іздеудегі одақтас ретінде  қарауды шамалайды. Мынадай ситуациялар ең тиімді: оппоненттердің өзаратәуелділігі; күшті болғанда; екі жақ та биліктегі айырмашылықтарды елемеуге бейім болғанда;  шешімнің екі жақ үшін  де маңызды болғанында; қатысушылардың күні бұрын кесіп-пішіп қоймауы кезінде.

Басшы мен бағынушы арасындағы  конфликтілерді шешуді зерттеу олардың үштен бір бөлігі ымыраға келумен аяқталатынын көрсетті. Осы конфликтілердің үштен  екісі  көнумен  көбінесе  бағынушының  аяқталады. Конфликтілердің  тек  1-2%-і  ғана  ынтымақтастық жолымен  аяқталады.

Енді  конфликтіні шешудің  ең  конструктивті  тәсілдері  ретінде  ымыраға  келу  мен  ынтымақтастықтың   негізгі  технологияларын  қысқаша  сипаттап  өтейік

Ымыраға  келудің негізінде «жақындасуға  жол  беру»  немесе  тағы  да «саудаласу» деп  аталатын  технология жатыр.Ымыраға  келудің кемшіліктері  бар  деп  есептеледі, әсіресе мынандай:  позицияға байлнысты   таластар қысқарған келісімдерге әкеледі; айла іздеуге негіз пайда  болады; қатынастардың  нашарлауы  мүмкін, өйткені қауіп-қатер, қысым байланыстардың үзілуі  болуы мүмкін; бірнеше  жақтардың  болуы  ке кезінде  саудаласу  күрделене, қиындай  түседі және т.с.с. Лоуэллдің пікірінше, «ымыраға келу-жақсы қолшатыр , бірақ нашар төбе; қандай да бір уақытқа ол пайдалы; көбінесе партиялар арасындағы күреске  қажет, және мемлекет басқарушыларға ешқашан қажет емес.

Сонымен бірге  нақты өмірде ымыраға келу жиі қолданылады. Оған қол жеткізу үшін ашық әңгіме жүргізу техникасы ұсынылуы мүмкін (Анцупов, 1993):

1. Конфликтінің екі жаққа да пайда екенін айту.

2. Конфликтіні тоқтатуды ұсыну.

3. Конфликтіде жіберілген өз қателіктерін мойындау. Олардың бар болуы сөзсіз, және оларды мойындау сіз үшін түкке тұрғысыз.

4. Оппонентпен конфликтіде сіз үшін негізгі болып табылмайтындарға келісім жасау. Кез-келген конфликтіден  келісімге келу, көну түкке тұрғысыз болып саналатын бірнеше ұсақ-түйектерді табуға болады. Маңызды, бірақ принципті емес нәрселерге де көнуге болады.

5. Оппонент тарапынан қажетті келісімдер жайлы тілектерін айту. Олар әдетте, сіздің конфликтідегі  негізгі мүдделеріңізге қатысты.

6. Өзара келісімдерді сабырлы түрде, жағымсыз эмоцияларсыз талқылау, қажет және мүмкін болған жағдайда оларды түзету.

7. Егер келісімге келуге  қол жетсе, онда конфликтінің тамамдалғанының анықтығына қалай да жету.

Ынтымақтастық  тәсілін «принципті келісімдерге келу» әдісі бойынша жүзеге асыру мақсатқа  лайық (Фишер, Юри, 1987). Оның принциптері мыналар:

*А. Адамдарды проблемадан айыру*:  оппонентпен өзарақатынастарды проблемадан шектеңіз; өзіңізді оның орнына қойыңыз; өз қауіптеріңіздің  жетегіне бармаңыз; проблеманы реттеуге әзір екеніңізді көрсетіңіз: проблемаға қатаң және адамдарға жұмсақ болыңыз.

*Б*. *Позицияларға емес, мүдделерге көңіл аудару:* «неліктен?» және «неліктен жоқ деп сұраңыз; негізгі мүдделер мен олардың көпшілігін   тіркеңіз; ортақ мүдделерді іздеңіз; сіздің  мүдделеріңіздің  өміршеңдігі мен  маңыздылығын түсіндіріңіз ; оппоненттің мүдделерін мойындаңыз.

*В*. *Өзарапайдалы нұсқаларды  ұсыныңыз:* проблемаға бір ғана жауап іздемеңіз; нұсқалар іздеуді оларды бағалаудан бөліп алыңыз; проблеманы шешу  нұсқаларының шеңберін  кеңейтіңіз; өзара пайда іздеңіз; екінші жақтың нені қалайтының анықтаңыз.

*Г*. *Объективті   критерийлерді пайдаланыңыз:*екінші  жақтың  дәлелдеріне  қалтқысыз  болыңыз; қысымға  емес  тек  қана  принципке  беріңіз; проблеманың  әр бір бөлігіне  байланысты  объективті критерийлерді  қолданыңыз; бір  неше  критерийлер  қолданыңыз; әділетті  критерийлер  қолданыңыз.

 Конфликті жағдайында эмоциялар маңызды роль ойнайды. Кейде біздің эмоцияларымын санаға көнбестен, рационалды емес әрекеттерге дейін апаруы мүмкін. Өз эмоцияларын басқара білу адамның оларды дұрыс жаққа бағыттай білу біліктілігінде. Эмоцияларға негізделген реакциялар конфликтіге әкеледі, ал бұл реакциялар конфликтінің жүру барысында олардың қарама-қарсы әрекеттерге ұласуына себепші болады. Оқиғаның осылай іске асуы оппоненттер үшін де сонымен қатар ұжым үшін де деструктивті салдар әкеледі.

Сонымен конфликті кезіндегі адамдардың кейбір эмоциялық реакцияларын қарастырайық.

«Мазасыздану» және «мазасыздық» ұғымдарынан бастайық.

Мазасыздық – адамның себебін анық білместен қандай да бір уайымды сезінетін психикалық күйі. Бұл эмоциялық күй күйзеліспен, оқиғалардың сәтсіз дамуын күтумен ерекшеленеді де белгісіз қауіпті жағдайда пайда болады. Ол келесідей эмоциялардан тұрады: қорқыныш, қайғы, ұялу, ашу, кінә, қызығушылық пен қозу.

Мазасыздану – индивидтің мазасыздыққа бейімділігі: өз «Меніне» деген қауіпті сезіну оның тұрақты сезіміне айналады. Мазасыз тұлға дүниені потенциалды қорқыныш пен қауіп ретінде қабылдайды, және өзінің қызығушылықтарын конфликтілерден бойын аулақ ұстай отырып, талар етеді. Мазасыздық тұлғаның қасиеті ретінде оның жанжалшыл адам болуына себепші болады. Мазасыздықтың жоғары болуы әрбір адамға тән қорғаныс механизмдеріне әкеледі.

Эмоциялық регидтілік өзгерген объектіге эмоциялық реакциялардың қосарланып жүруімен, тежелгіштікпен ерекшеленеді. Конфликт барысында пайда болған ойлар, әрекеттер мен эмоциялар оның қазіргі сәтіне байланысты ғана емес, терең сана астарындағы үрдістерге де байланысты болады. Егер біз ашу, қорқыныш сияқты эмоциялардың көрініс беруін шектесек, онда шындықты адекватты қабылдау қасиетімізді төмендетеміз. Мұндай эмоциялар сыртқа шығуды күтіп, жасырын жатады.

М.С.Мириманованың айтуынша, эмоцияларды басқару көбінесе санасыз іске  асады. Эмоция мен оның сыртқы көрінісінің арасында тікелей байланыс бар.

# **«Конфликтідегі мінез-құлықтың 12 ережесі:**

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

2. Серігіңнен өзінің тілек, талабын сабырмен түсіндіруін талап ет.

3.  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.

4. Серігіңе қарсы баға берудің орнына өз сезімдеріңді айт. «Сен мені алдап тұрсың-ау?» дегеннің орнына «Мен өзімді алданғандай сезініп тұрмын».

5. Қиындық туғызған мәселе мен өзің қалаған соңғы шешімді мақұлдауын сұра. Шешілмеген мәселенің қалайда шешімін табу керек. Серігіңмен бірге қандай мәселені шешу керегін анықта, одан соң бірге күш салыңдар. Өзіңді сезімге, ашуға билетпе.

6. Серігіңе шешімін таппаған мәселелер жөніндегі ойын және одан шығудың жолдарын айтқызып көр. Бұл жағдайда кінәлі адамды 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.

7. Қандай жағдай болмасын серігіңе өз пікірін сақтауға мүмкіндік бер. Өзіңді еш уақытта өз қолыңнан шығарма, ашуға ашумен жауап беруге мүлде болмайды. Оның ар-намысына тиме. Тіпті сенімен амалсыздан келіскен жағдайдың өзінде сені еш уақытта кешірмейді. Сондықтан оның өзіне емес, іс-әрекетіне ғана жауап бер.

8. 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.

9. Өзіңді тең ұста. Өзіңді сенімді, сабырлы ұста. Ол серігіңді ашу-ызаға берілуден сақтап, екеуіңді де абыройсыз жағдайға қалдырмайды.

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

11. Қарама-қайшы ойлар шешімін тапқан соң, ол адаммен қарым-қатынасыңды сақтауға тырыс.

12. 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.»[28]

Сонымен , қорыта айтқанда, жалпы тұлғааралық қақтығыс дегеніміз – «Адамның ішкі сезім дүниесінің ұзақ созылған арпалысынан, күрестерінен пайда болатын тұрмыстық ортаның қайшылықтарын аңғартатын, шешімі әлі табылмаған тұлғаның уайым, ренжуі»[30]

«Адамдардың көзқарастары мен кейбір оқиғаларды қабылдаудағы және бағалаудағы айырмашылықтары даулы жағдайдың туындауына әкеліп соқтырады. Егер сол кездегі жағдай ең болмаса қатысушы бір жақтың көздеген мақсатына жетуге кедергі келтіретін болса, конфликтілі жағдай туындайды. Кез-келген конфликтінің басталуына конфликтілі жағдай алғышарт болады, бірақ , барлық конфликтілі жағдай конфликтіге айнала бермейді.

Сонымен шынайы өмірде жанжалдан қаша алмайтынымызға көнуге тура келеді. Олай болса, егер жанжалды оқиғаларды шешуге мүмкіндік болса, оның зиянкестігін мейлінше азайту керек. Ол үшін жанжалды және оны реттеу әдістерін зерттеу қажет. Онымен "конфликтология” ғылымы айналысады» [31]

Пайдаланылған әдебиеттер:

1. <http://www.uniface.kz/index.php?post=article&section=1&id=555>
2. Психология и этика делового общения. Юнита 1. Теоретические основы психологии и этики делового общения. Для студентов Современного Гуманитарного Университета. – М.: СГУ, 2002.
3. Психология и этика делового общения. Юнита 2. Технологмческие аспекты психологии и этики делового общения. Для студентов Современного Гуманитарного Университета. – М.: СГУ, 2002.
4. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 1997.
5. Общая психология: Учеб. Для студентов пед. Ин-тов  / Под ред. А.В. Петровского. – М.: Просвещение, 1986.
6. <https://baribar.kz/student/1588/qaqtyghys-zhane-onynh-turleri-men-kelip-sh/>
7. Ж. Б. Қоянбаев Р.М. Қоянбаев Педагогика. Алматы- 2000.
8. «Отбасы татулығы бағдарламасы» әдістемелік құрал. Астана 2007.
9. Научный журнал МосГУ «Знание. Понимание. Умение»
10. А.В.Дмитрев , Конфликтология ,Москва ,Гардарики, 2001
11. А.Я.Янцуков,А.И.Шипилов,Конфликтология , Москва, ЮНИТИ, 2004.
12. А.В.Дмитрев , Конфликтология ,Москва ,Гардарики, 2001
13. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 1997.
14. .Ауталипова Ұ,Қоңырбаева С,Дау-дамайлар психологиясы,Алматы-2010ж
15. Гришина Н.В.Психология конфликта,Питер-2003ж
16. Байбекова М.М.Кикілжің психологиясы,Шымкент-2011ж
17. Дәрібаева С.К.Конфликтология негіздері,Қызылорда-2008ж.
18. Ламанов И.А. Курс психология конфликта, -М., 2000
19. Ауталиева Ұ. Қоңырбаева С. Дау – дамайлар психологиясы.Жоғары оқу орындарында студенттерніне арналған оқу қуралы. – Алматы: Нұрлы әлем. 2006
20. А.Я. Шамилов А.И. Конфликтологии: для вузов.- М. 1999
21. А., Кудрявцев В., Кудрявцев С.Введение в общую теорию конфликтов.-М., 1993
22. Ламанов И.А.Межличности конфликты и способы их конструктивного разрешения.-М., 1998
23. Ауталиева Ұ. Қоңырбаева С. Дау – дамайлар психологиясы.Жоғары оқу орындарында студенттерніне арналған оқу қуралы. – Алматы: Нұрлы әлем. 2006
24. Олейник А.Н.Основы конфликтологии.-М.,1992.
25. Ауталиева Ұ. Қоңырбаева С. Дау – дамайлар психологиясы.Жоғары оқу орындарында студенттерніне арналған оқу қуралы. – Алматы: Нұрлы әлем. 2006
26. Гришина Н.В. Психология межличного конфликта.-Спб., 1995
27. Майерс Д.Социальная психология.-СПб.,1997
28. Столяренко Л.Д.Основы психологии.5-е изд.,перераб.и.доп.(Серия «Учебники,учебные пособия».)-Ростов Н.Д:Феникс,2002
29. Ж. Б. Қоянбаев Р.М. Қоянбаев Педагогика. Алматы- 2000
30. А. Я. Анцунов, С. Б. Баклановский «Конфликтология» Питер, 2007, 127 – бет
31. Пископпель А. А. Конфликтное взаимодействие. М., 2013.

**Құрастырған: Матенова М**