

# САУАТТЫ БАТТА

ДАУЛАРДЫ ҰТЫМДЫ  
ШЕШУ ЖОЛДАРЫ







# САУАТТЫ БАТТЛ

Дауларды ұтымды шешу  
жолдары

Безендірген  
Сапаров Мұхтар

Астана  
2023

**УДК 159.9**

**ББК 88.1**

**Г 76**

*Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің Республикалық психикалық  
денсаулық ғылыми-практикалық орталығымен ұсынылған*

*Ы.Алтынсарин атындағы Ұлттық білім Академиясымен ұсынылған*

**Автор: Айтмухамбетов Е.А.**

**Сауатты баттл. Дауларды ұтымды шешу жолдары.** – Астана: «Bilim Foundation»  
КҚ, 2023. – 49 б.

**ISBN 978-601-7638-01-6**

«Сауатты баттл. Дауларды ұтымды шешу жолдары» кітабында сенің құрдастарың түрлі тұлғааралық жанжалдарға кезігіп, оларды қалай жеңгені және әрқайсысы оң нәтиже алғаны туралы баяндайды. Бұл кітаптан даулы жағдайлар кезінде өзін-өзі ұстаудың ережелерін, ұтымды сөйлесу стратегияларын таба аласың.

Кітап жасөспірімдерге және олардың ата-аналарына арналған. Қосымша тәжірибелік нұсқаулық ретінде мектеп психологы қолдана алады.

**УДК 159.9**

**ББК 88.1**

**Г 76**

**ISBN 978-601-7638-01-6**

© «Bilim Foundation» корпоративтік қоры

*Кітаптағы ақпаратты қолдану кезінде кітапқа сілтеме көрсету міндетті.*

*Барлық құқық авторларға тиесілі, құқық иесінің жазбаша рұқсатынсыз кітаптағы ақпаратты және объектілерді көшіру, тарату немесе басқа мақсатта қолдануға тыйым салынады.*

# Мазмұны

Қымбатты досым!.....	6
Барлығы білетін құпия .....	9
<i>Психологтың жазбалары .....</i>	<i>17</i>
<i>Интерактивті тапсырма .....</i>	<i>21</i>
Жаңадан келген бетбақ бала .....	22
<i>Психологтың жазбалары .....</i>	<i>31</i>
<i>Интерактивті тапсырма .....</i>	<i>35</i>
Інімді мен үшін тудыңдар ма?!.....	36
<i>Психологтың жазбалары .....</i>	<i>41</i>
<i>Интерактивті тапсырма .....</i>	<i>47</i>
Авторлар мен безендіруші туралы.....	48

## ҚЫМБАТТЫ ДОСЫМ!

Өміріңді не түнертеді деп ойлайсың? Ең керемет күніңді бұза алатын нәрсе бар ма? Әрине, бар, олар – ұрыс-керіс пен жанжал. Мектепте байқаусызда біреуді иығыңмен түртіп кететін, үйде бауырыңмен теледидарға таласатын немесе ата-анаңмен келісе алмайтын кездерің болатыны сөзсіз.

Marvell немесе DC кейіпкерлеріндей керемет қабілетің бар деп елестетіп көрші. Кез келген адаммен туындаған жанжалды бірден шеше аласың. Осыны үйренуге келісер ме едің?

Ежелгі дәуірден бері адамдар осы керемет қабілеттің құпияларын ашуға тырысып келеді. Көне дәуірде де, қазіргі уақытта да бұл қабілетке ие адам өте жоғары бағаланатындығын білдірер еді. Іштей біз ата-бабамыз сияқты болып қала бердік. Біз солар сияқты қайғырамыз және бақытқа бөленеміз, ғашық болып, достасамыз. Сонымен қатар біз тілдесуді және тілдесе алу дағдыларын бағалаймыз.

Сен «ЖАНЖАЛ» сөзін естіген боларсың. Бұл нені білдіреді? Жанжал дегеніміз – қарама-қарсы пікірлердің, мүдделердің, мақсаттардың қақтығысы. Жанжал кезінде келіспеушілік пайда болады және адамдар теріс эмоцияға беріледі.

Бауырыңмен компьютерде кім ойнайтыны туралы дауласып жатқанда, әрқайсыларыңның қарама-қайшы

қызығушылықтарың болады: мысалы, компьютерде сен отырғың келсе, оның қалайтыны – компьютерде оның отыруы. Осыған байланысты сендер дау шығарасыңдар (бұл келіспеушілік) және әрқайсысың ашу, реніш пен ызаны сезінесіңдер (бұлар теріс эмоциялар).

Ал адамдар арасындағы жанжалдардың түрі әлеуметтік деп аталады. Олар тұлғааралық (мысалы, сен және бауырың арасында), тұлға мен топ арасында (бұзық бала мен сынып арасында), екі топ арасында (бір футбол клубының жанкүйерлері мен екінші клубтың жанкүйерлері арасында), тіпті халықаралық болады. Әр жанжал көлемі жағынан ерекшеленеді, бірақ адамдардың көбі кез келген жанжал кезінде теріс эмоцияларға беріледі.

Осыған байланысты адамдар жанжалдарды шешу жолдарын табуға тырысады, себебі жанжалдар шынайы және виртуалды өміріміздің бөлігі болып саналады. Олар отбасында, мектепте, достар арасында, ересектермен, әлеуметтік желілерде пайда болуы мүмкін. Олар бір сағатқа, кейде бірнеше жылға созылады.

«Жанжал дегеніміз өміріміздің теріс бөлігі және одан құтылудың жолын іздеу керек» деп айтатын шығарсың? Шынымен де кейбір жанжалдар теріс нәтижелерге алып келуі мүмкін, мысалы, достардың бір-бірінен алшақтауы. Десе де кей жағдайларда жанжал оң өзгерістерге әкеледі.

Қатарластар арасындағы жанжалдың еш өзгешелігі жоқ. Мұндай жанжал тұлғалық өсуге итермелеуі мүмкін, себебі сыныптастар алдында өз көзқарасыңды қорғауға үйрене аласың.

**«Сауатты баттл. Дауларды ұтымды шешу жолдары»** кітабында сенің қатарластарың Әлия, Ержан, Нұрлан түрлі тұлғааралық жанжалдарға кезігіп, оларды қалай жеңгендері мен оң нәтиже шығарғандары туралы баяндайды.

Сен де бұл әрекеттерге машықтана аласың. Шынында да, іс жүзінде жанжалдарды шеше алатын адамдар керемет қабілетке ие, өйткені ондай адамдар табысты мансап, кәсіп және отбасын құра алады.

Сонымен, жанжалдар туралы құпияны білуге дайынсың ба?



## Барлығы білетін құпия

**Б**астауыш сыныптан бері құрбылармен жақын доспыз, себебі ата-аналарымыз отбасылық достар, оның үстіне бір-бірімізге жақын тұрамыз. Күн сайын біз бір-біріміздің үйімізде жиналып, көңілді уақыт өткізетінбіз. Төртеуіміз ойнай алатын ойындар құрастыратынбыз. Қатар сыныпта оқитынымызға қарамастан, мектепте бірге жүретінбіз, себебі бір-бірімізді жақын құрбы деп санайтынбыз, сырымызбен бөлісетінбіз. Әрқашан солай болады деп ойлайтынмын, себебі құрбыларымының жанында өзімді жақсырақ және сенімдірек сезінетінмін.

Мені тосын сый күтіп тұрды. Сыныптағы бір баланы қатты ұнатып қалдым. Бұл сырымды құрбыларыма айтқым келді.

– Қыздар, менің сыныбымдағы ұзын бойлы, көзі әдемі Рахатты білесіңдер ғой, – деп ұялып сөзімді бастадым.

Қыздар күле жөнелді.

– Білеміз ғой, сен онымен бірінші сыныптан бері оқып келесің ғой. Көзі әдемі дейтіндей оның көзіне үңіліп қарамаппыз. Ғашық боп қалдың ба не? – деп күліп сұрады Балнұр.

– Неге бірден ғашық болдың ба дейсіңдер, жай ұнайды, – деп ұялып кеттім.

– Рас па? Онда неге қызарып кеттің? – деді басқалары.

– Сендерге бір нәрсе айта бастаса, бірден күле кетесіңдер, – деп ренжідім мен.

– Жарайды, ренжімеші, қалжың ғой. Рахатың туралы айтып берші, – деп қыздар мені жұбата кетті.

Осылайша біз ұлдар туралы әңгімені бастап кеттік. Мен қыздарға Рахыттың қандай жақсы бала екендігін, маған қалай көмектесетінін, кейде үйге шығарып салатыны туралы, жалпы неге ұнайтынын айта бастадым. Қыздар сезім білдіруге асықпа деп кеңес берді. Уақыт өте келе өзі келіп сезімін білдіреді деп айтты. Мен олармен толықтай келістім, алайда Балнұрдың ойы басқаша болды. Ол уақытты босқа өткізбей, жақсы баланы басқа біреу алып кетпей тұрғанда, әрекет ету керек деп ақыл айтты.

Мен құрбыларыммен мектеп дәлізінде сөйлесіп тұрдым. Жанымыздан Рахат өтіп бара жатты. Екі құрбым оның шынымен де әдемі екендігін сыбырлады, Балнұр болса «Әлия, қара, сенің сұлу жігітің өтіп барады» деп қатты айқайлап жіберді.

Рахат болса лезде бұрылып, не болғанын түсінбей, әрі қарай кете берді. Мен болсам ұялғаным соншалықты – кірерге тесік таба алмай қалдым. Қызарып кеттім, мұны ол байқамаса екен деп ойлады. Ол кетіп қалғанда Балнұрға шағым айта бастадым.

– Балнұр, мұның не? Оның атын айтып, менің сұлу

жігітім дегенің не? Неге сен оның алдында мені ұятқа қалдырдың? – деп құрбыма ызаландым.

– Несіне ызаланасың. Айттым, онда тұрған не бар? Сен тіпті оның жағына қарауға ұяласың ғой, бар болғаны саған көмектескім келген, – деп жайбарақат жауап берді Балнұр. Оның жауабы ашуымды күшейте түсті, себебі Рахаттың менің сезімдерімді білгенін қаламаймын, оның өздігінен келгенін күтіп жүрдім. Ол маған «мынау жынды ма?» дегендей көзқараспен қарағандай болды.

– Неге олай істедің? Енді ол маған мүлде жоламайтын болады. Барлығын құрттың ғой, Балнұр, енді сені көргім келмейді! – деп жүгіріп кеттім. Көзімнен жас төгілді, қатты ашулы болдым. Рахат алдында мені қарабет қылған Балнұр енді маған дос емес деген ойға келдім.

Қалған қыздар не болғанын түсінбеді, алайда менің жылап кетіп бара жатқанымды көрді. Жұбату үшін олар менің артымнан жүгіре кетті. Мен Балнұрға қатты ашулы болдым және одан кек алғым келді. Сөйтіп, оған «БАЙКОТ» жарияламақшы болдым, оның үстіне, құрбыларымды да үгіттей бастадым.

– Қыздар, мұны елеусіз қалдыруға болмайды, ол мені сатып кетті ғой, сол үшін жазасын беру керек. Енді оны мүлде елемей кетейік, өзіміз жеке жүрейік, сонда өзінің кінәлі екенін ұғар, – деп құрбыларыма ұсыныс жасадым.

Қыздар менімен дауласуға тырыспады, екеуі бірден келісе кетті. Балнұрдың қателік жасағанын олар да айтты. Екі апта бойы біз Балнұрды елемеуге тырыстық. Одан алшақ жүрдік, сәлемдеспедік. Балнұр біздің оған



байкот жариялағанымызды түсінді, алайда кешірім сұрамады, кейін өзі де амандаспайтын болды. Неге олай жасағанын түсінбедім. Қанша жыл бірге араласқанымызға қарамастан, бір-бірімізді танымайтын адам сияқты кейіп танытып жүрдік.

Бір күні сабақтан кейін қыздармен сауда орталығына барып, қыдырдық. Кешке үйге келгенде анам ас дайындап жатыр екен. Біраз уақыттан соң ол мені үстел басына шақырды.

– Анашым, мен тамақтанбаймын. Қыздармен сауда орталығына барғанбыз, сонда тамақтанып алдым, –

дедім де, қайтадан бөлмеме жол тарттым.

– Мен сендерді көрдім, бірақ бөгет жасамайын деп шештім. Мен де бүгін сауда орталығына барғанмын. Ылғи төртеуің жүруші едіңдер, бүгін Балнұрды көрмедім ғой, бәрі дұрыс па? – деп сұрады анам.

– Ешеңе болған жоқ, біз онымен енді араласпайтын болдық.

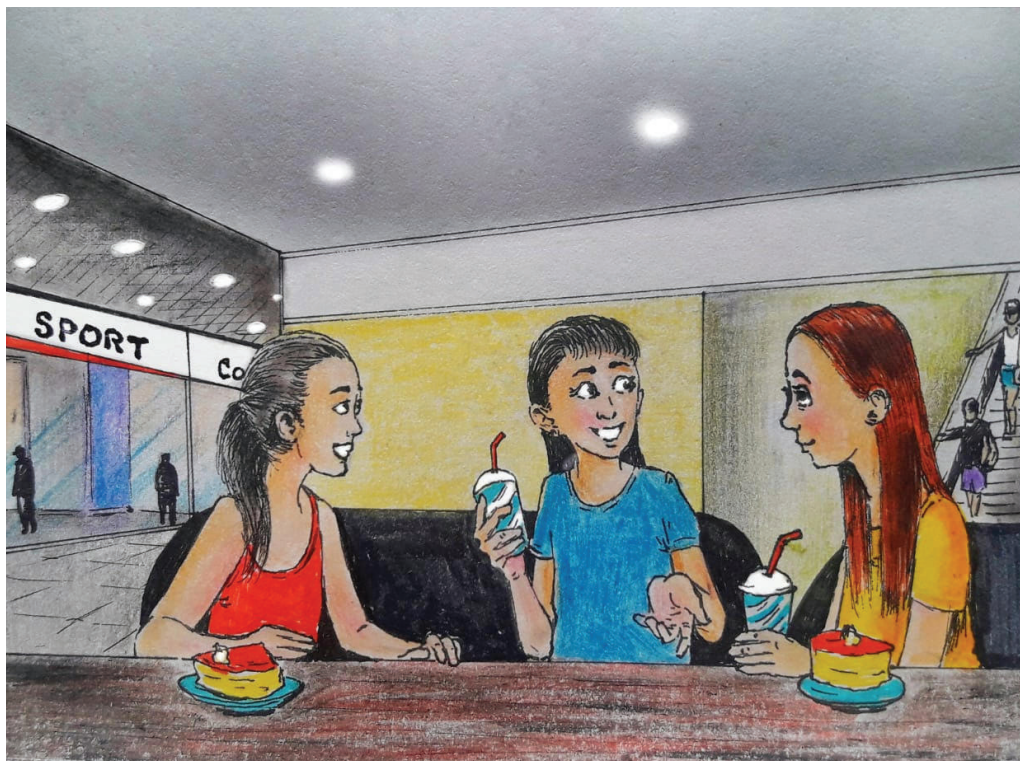
Анамның бізді сауда орталығында көргені мен үшін күтпеген жағдай болды, себебі Балнұрмен араласпайтынымыз туралы оған айтпаған едім, енді жасыра алмайтын болдым.

– Не үшін араласпайтын болып кеттіңдер? – деп анашым таңғалысын жасырмады.

Сол кезде анама болған жағдайдың барлығын айтып бердім. Ол мені мұқият тыңдап отырды. Шынымды айтсам, анамнан қолдау күтіп отырдым.

– Әлия, кішкентай баланың қылығын жасап жүргеніңді білесің бе? Ол сенің ең жақын құрбың емес пе? Бір жағдайға бола онымен екі апта сөйлеспей жүрсің, елемейсің, оның үстіне қалған қыздарды да үгіттеп қойдың. Ол да ештеңе болмағандай үндемей жүр. Сенің де әрекетің керемет емес! Ең жақын құрбыңмен дұрыстап сөйлесудің орнына, оған үнсіз тіл қаттың. Оның үстіне, өзіңді керемет көріпкел санап, Балнұрдың не ойлап жүргенін білетініңе нық сенімдісің...

Анамнан мұндай жауап күтпедім. Ренжіп, өз бөлмеме



кетіп қалдым. «Дұрыс жасапсың, жақсылап сазайын беріп жатыр екенсің, жарайсың!», – деген қолдау сөздерін естігім келіп еді.

Сол кеште анамның мені неліктен қолдамағаны жөнінде көп ойландым. Ол тіпті жасаған әрекетімнің дұрыс еместігін меңзеді ғой. Ойлана келе, анамның сөзінің жаны бар екендігін ұқтым. Шынымен де құрбыммен жай ғана сөйлесіп, не ойлайтынымды, қалай қиналғанымды айтсам болады ғой... Балнұр мені үнемі қолдап жүрген құрбыларымның бірі еді.

Себебі, оның қандай ойда жүргенін мен шындығында білмеймін. Негізі сондай қорқынышты ештеңе болған да жоқ. Рахат, арада біраз уақыт өткеннен кейін өзі маған жаза бастады. Мен үшін ол жағдай «ақыр заман» сияқты көрініп еді. Балнұрмен қарым-қатынас жасауды сағынғанымды түсіндім. Сонымен ертеңіне міндетті түрде Балнұрмен сөйлесемін деген шешімге келдім.

Таңертен мектепке бара жатқанда Балнұрды кезіктірдім. Қолайлы сәттің түскенін түсініп, бірден оның жанына бардым.

– Балнұр, сәлем! Мені кешірші. Сенімен сөйлеспесін деп қыздарды үгіттеген де менмін, ақымақтық жасаған сияқтымыз, қыздардың еш кінәсі жоқ. Бүгін сүйікті кафемізге бәріміз бірге барып қайтсақ, қалай қарайсың?

– Сәлем, Әлия! Мен де бұл туралы ұзақ ойландым. Сол кезде Рахатқа айғайлағаным үшін кешірім сұраймын. Ал кафеге қуана-қуана барамын.

– Болған жағдайды ұмытайық, енді қайтадан бірге болатынымызға қуаныштымын, – деп, иығымнан ауыр жүк түскендей күй кештім, қатты қуанып кеттім.

Шын мәнінде қыздар Балнұрға ренжімепті. Жай ғана мені қолдау үшін онымен сөйлеспей жүріпті. Сондықтан біз бірден достасып кеттік. Енді ұрыспаймыз деп шештік, себебі осы аз уақытта достықтың қаншалықты маңызды екенін сезіндік, бір-бірімізді бағалай бастадық.

Нәтижесінде қателіктерімізді түсініп, қайтадан араласа бастадық. Мен құрбыммен дер кезінде сөйлеспе-



генімде, барлығы басқаша болар еді. Балнұрды дос ретінде жоғалтып алар едім. Енді біздің достығымыз одан әрі нығая түсті.





## Психологтың жазбалары

Кез-келген адамның өміріндегі қақтығыстар мен жанжалдар айтпаса да кездеседі, сіз қаншалықты жақсы болуға тырыссаңыз да, жанжалдан алыс жүрсеңіз де, олар өмір жолыңызда міндетті түрде кездеседі. Қалай болғанда да, біздің әлем идеалды емес және қарым-қатынаста адамдар кейде өзін-өзі ұстай алмайды. Ендеше, сізге қақтығыстар туралы ештеңені білмей және оларды шешуге тырысудың еш қажеті жоқ. Мұндай жағдайда әрбір адамға таңдау жасау мүмкіндігі бар.

Таңдау жасау бір жағынан, адамдардың бір-бірімен қалай қарым-қатынас жасайтыны туралы ештеңе білмей жүруге және жанжал туындаған жағдайларда ешқандай шара қолданбауға мүмкіндік береді. Кез-келген өсек, жанжал, жанжалдың шиеленісуі сізді күнделікті күйбең тірлікте қажытып жіберсе, бір жағынан сіз үнемі өзіңізді жайсыз сезінесіз, адамдармен қарым-қатынас жасауда өзіңізге қолайсыздық тудырасыз.

Себебі, шешілмеген дау-дамай жағдайларында адам санасында әңгімелерді қайта-қайта ойша қайталап, өзін мазасыздыққа душар етеді. Есіңізде болсын, жанжал тудырушы тараптар мәселені шешуге тырыспаған кезде, жанжал ұзаққа созылуы мүмкін, осылайша өмір сүру сапасы төмендейді.

Екінші жағынан, мұндай жанжалдың мүлдем болмауын қамтамасыз ету үшін қақтығыстарды уақы-

тында шешу маңызды. Шынында да, екі тарап бірінің пікірін бірі тыңдауға, бір-бірін түсінуге және шын жүректен бейбітшілік орнатуға, жанжалды, араздықты тоқтатуға ұмтылған кезде ғана, еркін диалог жасап, жылы қарым-қатынасты жалғастырасыз. Осы жолды таңдау арқылы сіз өзіңізге толықтай өмір сүруге және қазіргі сәттен ләззат алуға мүмкіндік бересіз. Кез-келген жағдайда әрқашан таңдау сіздікі болады.

Сонымен, әр адам жеке қасиеттеріне байланысты жанжалды жағдайда өзін әр түрлі ұстайтыны белгілі. Біреу жанжалды қатты ұрыс сияқты сезінсе, біреу қорғаныш ретінде қабылдайды, ал біреу жанжалдың болуына жол бермеуге тырысады.

Сонымен, «Барлығы білетін құпия» хикаясының басты кейіпкері Әлияға не болды? Бұрынғы болған жанжал оның жадына үнемі оралып, шешілмеген жанжал оны алаңдаушылықпен өмір сүруге мәжбүр етті.

Енді не болғанын бірге анықтайық.

Үзіліс кезінде екі дос Балнұр мен Әлия арасында дау-дамай болды.

*Дау-дамайдың басты кейіпкерлері - Балнұр мен Әлия.*

*Жан-жанжалға қатысушылар – достар.*

*Медиатор, яғни дау-дамай тудырушылар арасында*

*делдал болған адам - Әлияның анасы.*

**Ендеше, осы дау-дамайлы жағдайды әр қыздың көзқарасы бойынша қарастырайық.**

*Балнұр не істеді?*

Ол Әлияға Рахатпен достық қарым-қатынасты тез құруға көмектескісі келді. Құрбысының ұлдармен қарым-қатынас кезінде ұялатынын білгендіктен, ол өзінің әрекетін дұрыс деп санады.

*Әлия не істеді?*

Ол достарына өзінің ғашықтық сезімінің сырымен бөлісті. Ол «бұл құпия» сақталады деп күткен болатын. Алайда, іс жүзінде бұлай болмады және ол Балнұрға қатысты жағымсыз эмоциялардың дауылын бастан өткерді, осы әрекеті үшін ол Балнұрға «сабақ беремін» деп шешті.

*Достары не істеді?*

Олар Әлияны қолдап, бір ауыздан пікірлерін білдірді. Балнұрға қарсы шығып, оның әрекеттерін сатқындық деп санайтынын түсіндірді.

*Олар неліктен өздерін осылай ұстады?*

Бұл топта Әлия мен Балнұр абыройлы жандар. Ал қалған қыздар енжарлық танытатын. Бұл достардың арасындағы татуластық пен байланысты орнатуға тырыспайтындығын білдіреді. Олар неге Әлияны қол-

дады? Себебі, Әлия жылаған сәтте олардың эмпатиясы күшейе түсті. Яғни, эмпатия сезімі Балнұрға қарсылық тудыруға себеп болды.

Егер Әлияның анасы сауда үйіндегі қыздарды байқамай, қызымен сөйлеспеген болса, мүмкін бұл жанжал ұзақ уақытқа созылатын еді. Себебі, қыздардың арасында ашық диалог дағдылары болмады. Ашық диалог дегеніміз не? Бұл кезде сезім, тәжірибе, наразылық, қалау және т.б. пікірлер ашық түрде айтылады.

Жанжал қалай шешілді?

Өте қарапайым. Ашық диалог арқылы.

Достардың арасындағы жанжал кезіндегі уайым мен алаңдаушылық сезімін осы уақытқа дейін бастан кешірген дұрыс деп ойлайсыз ба?

Жоқ! Бәрін сол жерде түсіндіру арқылы шешіп, қарсылық білдіруге жол бермеуге болар еді. Алайда, бұл жағдайдың өзіндік пайдасы бар, өйткені олар өз өмірлеріне керек тәжірибе жинақтады. Енді олар мұндай мінез-құлық стратегиясының тиімді еместігін білетін болады. Ал қақтығыстарды ересек адамдармен шешу дегеніміз реніш білдірмей, ашуланып, қарсылық жариялау емес, керісінше өз сезімдеріңізді айту, себептерін түсіндіру, пікірлерді еркін білдіріп, сөйлесу болып табылады. Сайып келгенде, нәтижеге жетуге тырысыңыз, сонда барлығы оңынан шешіліп, әрбіріңізге жақсы болады.

ИНТЕРАКТИВТІ  
ТАПСЫРМА

## «Менің оппонентім» техникасы

Егер сен жанжалды жағдайды ойша ойлап, алаңдай берсең, бұл әдіс саған арналады. Мұндай әдіс мазасыздық көңіл-күйді төмендетуге көмектеседі.

Егер сен кез келген жанжал жағдайына алаңдайтын болсаң, «қарсыласыңды» ертегі кейіпкеріне айналдыр. Әрі қарай ертегі тарихын өзіңнің жеңісің түрінде кеңейт. Сонымен, оны жарқын қанық кейіпкер түрінде суретте. Содан кейін бұл кейіпкердің бейнесі түссізденіп, оны қарапайым және дәрменсіз, елеусіз ету үшін оның барлық сұлулығын, жарықтығы мен байлығын алып тастау керек. Мысалы: үлкен құлыптары бар торға «отырғыз» немесе оны үлкен зымыранмен басқа ғаламшарға жібер. Енді эмоцияларыңа назар аудар. Олар өзгерді ме?