**СИЛЛАБУС**

**2022-2023 оқу жылының көктемгі семестрі**

**«Конфликтілі ситуацияларды басқару психологиясы» пәні бойынша білім беру бағдарламасы**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пәннің коды** | **Пәннің атауы** | **Студент-тің өзіндік жұмысы (СӨЖ)** | **кредит саны** | | | | **Кредит саны** | | **Студенттің оқытушы басшылығымен өзіндік жұмысы (СОӨЖ)** |
| **Дәрістер (Д)** | **Практ. сабақтар (ПС)** | | **Зерт. сабақ-тар (ЗС)** |
| PMP 3317 | «**Конфликтілі ситуацияларды басқару психологиясы**» | 98 | 15 | 30 | |  | 5 | | 7 |
| **Курс туралы академиялық ақпарат** | | | | | | | | | |
| **Оқытудың түрі** | **Курстың типі/сипаты** | **Дәріс түрлері** | | | **Практикалық сабақтардың түрлері** | | | **Қорытынды бақылау түрі** | |
| Күндізгі | БП  Теориялық, Қолданбалы/ практикалық | Ақпараттық, шолу, мәселелік дәрістер, дәріс-конференция | | | Семинар-талқылау, мәселелік семинар, семинар-тренинг | | | Тест | |
| **Дәріскер** |  | | | | | | |  | |
| **e-mail:** |  | | | | | | |
| **Телефон:** |  | | | | | | |
| **Ассистент(тер)** | - | | | | | | |
| **e-mail:** | - | | | | | | |
| **Телефон (дары):** | - | | | | | | |

|  |
| --- |
| **Курстың академиялық презентациясы** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Пәннің мақсаты** | **\*Оқытудың күтілетін нәтижелері (ОН)**  Пәнді оқыту нәтижесінде білім алушы қабілетті болады: | **ОН қол жеткізу индикаторлары (ЖИ)**  (әрбір ОН-ге кемінде 2 индикатор) |
| Студенттерді болашақ кәсіби қызметінде қажетті конфликтілі ситуацияларды басқару туралы негізгі мәліметтермен таныстыру. Студенттердің коммуникативтік мәдениеті, болашақ маманның ұйымдастырушылық, медиациялық іс-әрекеті, әлеуметтік саладағы конфликт туралы толық түсінігін қалыптастыру. | ОН1 (когн.). Конфликт кезінде келіссөздер жүргізудің негізгі теориялық модельдерін меңгеру, курстың пәні мен міндеттерін, түсініктік құралдарды түсіндіре алу | ЖИ 1.1 Әр түрлі мәдени дәстүрлерде іскерлік қарым-қатынас үдерісіне әсер ететін коммуникациялардың рөлі мен маңызын ашу.  ЖИ 1.2 Ынтымақтастыққа бағытталған келіссөздерге дайындық жоспарын құру. |
| ОН2 (функ.). Келіссөздер өнеріндегі шеберліктің шыңына жетуге мүмкіндік беретін "жасанды келіссөзші" қазіргі заманғы имиджінің негізгі белгілерін аша білу | ЖИ 2.1 Белсенді және эмпатикалық тыңдау техникасын пайдалану.  ЖИ 2.2. Келіссөздер мен делдалдық жүргізудің этикалық жағы туралы білімді меңгеру. |
| ОН3 (функ.). Екі тараптың мүдделерін барынша қанағаттандыруға қол жеткізу мақсатында мәселені бірлесіп шешуге бағытталған оппоненттермен тиімді өзара іс-қимыл жасау | ЖИ 3.1 Болашақ практикалық қызметте психологиялық білімді қолдану. |
| ОН4 (жүйелі). Келіссөздер барысында іскерлік қарым-қатынас мәдениетінің рөлі мен маңызын түсіну | ЖИ 4.1 Өзіндік зерттеу жүргізуге дағдылану. |
| ОН5 (жүйелі). Келіссөздерге дайындаудың негізгі принциптерін, келіссөздердің стратегиясы мен тактикасын анықтау ережесін, күн тәртібін қалыптастыру, делегацияның уақытын, орнын және құрамын таңдау | ЖИ 5.1 Зерттеуді жоспарлау, алынған мәліметтерді талдау және қорытындылау.  ЖИ 5.2 Жеке жұмыстар бойынша қорытындылар жасап, ұсыныстар беру.  ЖИ 5.3 Жүргізілген зерттеудің нәтижелері бойынша есеп бере алу, қорытынды жасай білу |
| **Пререквизиттер** | Мамандыққа кіріспе, Жалпы психология | |
| **Постреквизиттер** | - | |
| **Әдебиет және ресурстар** | **Оқу әдебиеттері:**   1. Курбатов В.И. Конфликтология – РнД: Феникс, 2009.-445 с. 2. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе. – М.: Изд.центр «Академия», 2010.-208 с. 3. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. Уч.пос. – М.: Изд.центр Владос, 2011.-176 с. 4. Садвакасова З.М. Поведенческий калькулятор в конфликте: работа с группой риска. – Уч.метод.пос. - Алматы, 2017.-170 с. 5. Кудайбергенова А.М. Конфликтология. Уч.пос. – Алматы, 2016.-340 с. 6. Райгородский Д.Я. Психология деловых конфликтов. Хрестоматия. Самара, 2007.-768 с.   **Қосымша:**   1. Зорин И. Оружие переговорщика. Безотказные правила и приемы. – Спб.: Питер, 2020.- 384 с. 2. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах.- Калуга, 2004.-176 с. 3. Мамежанова М. Азбука медиации или как быстро и конструктивно разрешить конфликт. Метод. пос. Алматы, 2014.- 70 с.   **Ғаламтор ресурстары:**   1. <http://www.twirpx.com/file/1542025/> Журнал «Конфликтология» 2. Журналы «Школьный психолог» 3. Всетесты.ru. [Электронный ресурс]: URL <http://vsetesti.ru/> 4. Научная сеть SciPeople. [Электронный ресурс]: URL: <http://scipeople.ru> 5. PsyJournals.ru: портал психологических изданий. [Электронный ресурс]: URL: http://psyjournals.ru | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Университеттің моральдық-этикалық құндылықтар шеңберіндегі курстың академиялық саясаты** | **Академиялық тәртіп ережелері:**  Курс модульдерін өту мерзімдері пәнді оқыту кестесіне сәйкес сөзсіз сақталуы тиіс.  **НАЗАР АУДАРЫҢЫЗ!** Дедлайндарды сақтамау баллдардың жоғалуына әкеледі! Әрбір тапсырманың дедлайны оқу курсының мазмұнын жүзеге асыру күнтізбесінде (кестесінде) көрсетілген. Барлық сабақтар сабақ кестесі бойынша өткізілетін болады.  **Академиялық құндылықтар:**  Семинар / практикалық сабақтар, СӨЖ өзіндік, шығармашылық сипатта болуы керек.  Бақылаудың барлық кезеңінде плагиатқа, жалған ақпаратқа, көшіруге тыйым салынады.  Мүмкіндігі шектеулі студенттер [kaznu17@gmail.com. мекен](mailto:kaznu17@gmail.com.%20мекен) жайы бойынша консультациялық көмек ала алады. |
| **Бағалау және аттестаттау саясаты** | **Критериалды бағалау:** дескрипторларға сәйкес оқыту нәтижелерін бағалау (аралық бақылау мен емтихандарда құзыреттіліктің қалыптасуын тексеру).  **Жиынтық бағалау:** аудиториядағы (вебинардағы) жұмыстың белсенділігін бағалау; орындалған тапсырманы бағалау. |

**Оқу курсының мазмұнын жүзеге асыру күнтізбесі (кестесі)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Апта** | **Тақырып атауы** | **Сағат саны** | **Макс.**  **балл\*\*\*** |
| **Модуль 1. Конфликтілі жағдайларды басқару** | | | |
| 1 | **Д 1.** Конфликтілі жағдайларды басқару психологиясының пәні, оның адам және қоғам туралы ғылымдар жүйесіндегі алатын орны. Конфликтілі жағдайларды басқару психологиясы пәні туралы әр түрлі көзқарастар. | 1 | 1 |
| **СС 1.** Конфликтілі жағдайларды басқару психологиясы пәні, міндеттері және құрылымы. | 2 | 5 |
| 2 | **Д 2**. Конфликтілі жағдайлардың туу себептері мен шешу жолдарын қарастырудағы түрлі бағыттар. | 1 | 1 |
| **СС 2.** Конфликтілі жағдайлардың туу себептері және қалыптасу кезеңдері. | 2 | 5 |
| **СОӨЖ 1.** СӨЖ 1 орындау бойынша кеңес беру |  |  |
| 3 | **Д 3.** Конфликтінің шешу жолдарын қарастырған негізгі бағыттары (әдіс-тәсілдер). | 1 | 1 |
| **СС 3.** Әлемде және Қазақстанда конфликтілі идеялардың қалыптасу және даму тарихы. | 2 | 5 |
| **СӨЖ 1.** Кесте. "Конфликтның пайда болу тұжырымдамасы және шешу жолдары" (автор, тұжырымдама, себеп, шешу жолдары) |  | 20 |
| **Модуль 2. Медиация** | | | |
| 4 | **Д 4.** Медиация түсінігі және медиациялық іс-әрекет. | 1 | 1 |
| **СС 4.** Конфликтінің мәдени және жас ерекшелік факторлары. | 2 | 5 |
| **СОӨЖ 2.** Оқыған материалдың құрылымдық-логикалық сызбасын жасау. |  |  |
| 5 | **Д 5.** Медиацияның технологиялық моделдері. Медиация технологиясы дауларды шешудің альтернативті құралы ретінде. Медиация түрлері және дамуы. | 1 | 1 |
| **СС 5.** Медиация концепциясы. Медиация кезеңдері, процедурасыц. Ф. Шульцтің коммуникативті квадрат құрылымы. | 2 | 5 |
| **СӨЖ 2.** Даналық қобдишасы: конфликт жағдайларды шешудегі «Медиатордың құралдары мен техникасы». |  | 20 |
| **Модуль 3. Медиация технологияларын қолдану ерекшеліктері** | | | |
| 6 | **Д 6.** Конфликтілі жағдайларды қабылдау ерекшеліктері. | 1 | 1 |
| **СС 6.** Медиатордың коммуникативті құзыреттілігі. Медиативті процесс кезіндегі сұрақтар технологиясы және сұрақтардың негізгі түрлері. | 2 | 4 |
| **СОӨЖ 3.** СӨЖ 3 орындау бойынша кеңес беру. |  |  |
| 7 | **Д 7.** Медиативтік сессияны өткізудің технологиялары | 1 | 1 |
| **СС 7.** Медиативті келісімдер мен қорытынды құрастыру бойынша әдістемелік ұсыныстар. | 2 | 4 |
| **СӨЖ 3.** Даналық қобдишасы: «Медиатор құжаттарының үлгілері» Қазақстанда медиацияны қолдану үшін құқықтық негіздер. Медиатордың тараптармен жеке қарым-қатынас тәртібі. |  | **20** |
| **АБ 1** | |  | **100** |
| 8 | **Д 8.** Келіссөз процесі конфликтілерды шешу технологиясы ретінде. Келіссөз процесінің стратегиясы мен тактикасы. | 1 | 1 |
| **СС 8.** Конфликтілі жағдайлардағы мінез-құлық моделдері. | 2 | 4 |
| **СӨЖ 4.** «Медиацияға» Презентация жасау. Медиация механизмдерін пайдалана отырып тренинг ұйымдастырыңыз. |  | 20 |
| 9 | **Д 9.** Конфликтіні басқарудағы үшінші жақ типологиясы (сот, арбитраж, кеңес беру, фасилитаторство, делдалдық). | 1 | 1 |
| **СС 9** Келіссөз жүргізудің ережелері мен принциптері. | 2 | 4 |
| 10 | **Д 10.** Келіссөз жүргізу құралдары. | 1 | 1 |
| **СС 10.** Келіссөз жүргізудің қазіргі бағыттары. | 2 | 4 |
| **СОӨЖ 4.** Коллоквиум |  | 20 |
| 11 | **Д 11.** Келіссөз стилдері. Келіссөз процесінде позитивті жағдай туғызу жолдары. Екі жаққа болашаққа бағдар беру. | 1 | 1 |
| **СС 11.** Халықаралық аспектідегі келіссөз процесі: мәдени айырмашылықтар. Келіссөздер жүргізудің әлемдік мәдениеті. | 2 | 4 |
| 12 | **Д 12.** Келіссөздер жүргізу әдістері. | 1 | 1 |
| **СС 12.** Конфликт және оны шешу кезіндегі тиімді мінез-құлық дағдыларын меңгеру. Білім беру мекемелерінде конфликтіні шешу формалары. Конструктивті және деструктивті процестер. | 2 | 4 |
| **СОӨЖ 5.** СӨЖ 5 орындау бойынша кеңес беру. |  |  |
| 13 | **Д 13.** Конфликтілі жағдайларға сәйкес келетін мінез-құлық стилдерін таңдау. | 1 | 1 |
| **СС 13.** Өндірістік-еңбек конфликтілері. | 2 | 4 |
| **СӨЖ 5.** Кесте және сызба түріндегі баяндама: «Медиацияны құқықтық реттеу: әр түрлі мемлекеттердің халықаралық құқығы мен ұлттық заңнамасындағы медиация». |  | 20 |
| **Модуль 3. Ұжымдық конфликтілердегі келіссөздер ерекшеліктері** | | | |
| 14 | **Д 14.** Ұйымдық конфликтілер және ұйымда келіссөз жүргізу жолдары. | 1 | 1 |
| **СС 14.** Төтенше жағдайлардағы келіссөздердің ерекшеліктері. Келісімге қол жеткізу және оның орындалуын қамтамасыз ету. | 2 | 4 |
| **СОӨЖ 6.** Коллоквиум |  |  |
| **15** | **Д 15.** Компромисс және консенсус. Конфликтіні шешудегі психологиялық әсер ете алу жолдары. | 1 | 1 |
| **СС 15.** Конфликтіні шешуде қолданатын негізгі құжаттар. | 2 | 4 |
| **СОӨЖ 7.** Емтиханға дайындық мәселесі бойынша кеңес беру. |  |  |
| **АБ 2** | |  | 100 |

**Философия және саясаттану факультетінің деканы, доцент Б.Б. Мейрбаев**

**Заведующий кафедрой общей и**

**прикладной психологии, профессор А.К. Мынбаева**

**Дәріскер Қ.М. Муса**