

**ӘЛ-ФАРАБИ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ  
ФИЛОСОФИЯ ЖӘНЕ САЯСАТТАНУ ФАКУЛЬТЕТІ  
ЖАЛПЫ ЖӘНЕ ҚОЛДАНБАЛЫ ПСИХОЛОГИЯ КАФЕДРАСЫ**

**-"КОНФЛИКТ ЖАҒДАЙЛАРЫН БАСҚАРУ ПСИХОЛОГИЯСЫ"  
ПӘНІ БОЙЫНША**

**ҚОРЫТЫНДЫ ЕМТИХАН БАҒДАРЛАМАСЫ**

**РУК 3223 - "КОНФЛИКТ ЖАҒДАЙЛАРЫН БАСҚАРУ ПСИХОЛОГИЯСЫ "**

**6В03107 – ПСИХОЛОГИЯ МАМАНДЫҒЫ БОЙЫНША БІЛІМ БЕРУ  
БАҒДАРЛАМАСЫ**

**«6В03107 – ПСИХОЛОГИЯ» мамандығы (3 курс)**

**3-курс**

**Кредит саны-5**

**Күзгі семестр 2022-2023 оқу жылы**

**Оқытушы: МУСА Қ.М.**

**Алматы, 2023**

---

---

"Конфликт жағдайын басқару психологиясы" пәні бойынша қорытынды емтихан бағдарламасын әзірлеген жалпы және қолданбалы психология кафедрасының аға оқытушысы Муса Қ.М.

## БАҒДАРЛАМА

### " Конфликт жағдайын басқару психологиясы " пәні бойынша қорытынды емтихан бағдарламасы

*Емтиханға шығарылатын оқу тақырыптары: Емтиханға силлабуста берілген тақырыптар беріледі. Тақырыптың мазмұны барлық жұмыс түрлерін: дәрістер мен семинарлардың тақырыптары, сондай-ақ студенттердің өзіндік жұмысына арналған тапсырмаларды қамтиды.*

*Қорытынды емтихан офлайн-жазбаша формасында өтеді*

*Оқытудың нәтижелері:*

**Курсты аяқтағаннан кейін студенттер қабілетті бола алады:**

- **когнитивті:** Конфликт кезінде келіссөздер жүргізудің негізгі теориялық модельдерін меңгеру, курстың пәні мен міндеттерін, түсініктік құралдарды түсіндіре алу;
- **функционалды:** Келіссөздер өнеріндегі шеберліктің шыңына жетуге мүмкіндік беретін "жасанды келіссөзші" қазіргі заманғы имиджінің негізгі белгілерін аша білу; Екі тараптың мүдделерін барынша қанағаттандыруға қол жеткізу мақсатында мәселені бірлесіп шешуге бағытталған оппоненттермен тиімді өзара іс-қимыл жасау
- **жүйелік:** Келіссөздер барысында іскерлік қарым-қатынас мәдениетінің рөлі мен маңызын түсіну; Келіссөздерге дайындаудың негізгі принциптерін, келіссөздердің стратегиясы мен тактикасын анықтау ережесін, күн тәртібін қалыптастыру, делегацияның уақытын, орнын және құрамын тандау

### **ЕМТИХАНҒА АРНАЛҒАН ӘДІСТЕМЕЛІК НҰСҚАУЛАР**

Емтихан – офлайн-жазбаша

Емтихан форматы- офлайн

Емтихан бекітілген аудиторияда өткізіледі.

Студенттер саны - 14

Жоғарыда көрсетілгендей силлабус бойынша барлық тақырыптар қамтылған 60 сұрақтан тұратын емтихан сұрақтары дайындалып Univer жүйесіне жүктелді.

**Өткізу форматы:** бекітілген аудиторияда *офлайн режимінде жазбаша формада*

**Тапсырмалар әр студент үшін 3 сұрақ әзірленеді. Талап бойынша 1 сұраққа 30 балл, 2 сұраққа -35 балл, үшінші сұраққа 35 балл қойылады.**

**Тапсыру күні мен уақыты:** көктемгі емтихан сессиясының кестесіне сәйкес болады  
**Емтихан уақыты:** 120 минут беріледі.

**Тапсыру күні мен уақыты:** көктемгі емтихан сессиясының кестесіне сәйкес болады

**Минималды техникалық талаптар:** емтиханнан кешікпеу.

**Пән бойынша баға қою критерийлері:**

Емтихан бойынша жазылған жауаптар тексеріліп, 100-баллды жүйеде **Univer жүйесінде** енгізіледі.

**Тақырыптар:**

1. Конфликтілі жағдайларды басқару психологиясының пәні, оның адам және қоғам туралы ғылымдар жүйесіндегі алатын орны. Конфликтілі жағдайларды басқару психологиясы пәні туралы әр түрлі көзқарастар.
2. Конфликтілі жағдайлардың туу себептері мен шешу жолдарын қарастырудағы түрлі бағыттар.
3. Конфликтінің шешу жолдарын қарастырған негізгі бағыттары (әдіс-тәсілдер).
4. Медиация түсінігі және медиациялық іс-әрекет.
5. Медиацияның технологиялық моделдері. Медиация технологиясы дауларды шешудің альтернативті құралы ретінде. Медиация түрлері және дамуы.
6. Конфликтілі жағдайларды қабылдау ерекшеліктері.
7. Медиативтік сессияны өткізудің технологиялары
8. Келіссөз процесі конфликтілерды шешу технологиясы ретінде. Келіссөз процесінің стратегиясы мен тактикасы.
9. Конфликтіні басқарудағы үшінші жақ типологиясы (сот, арбитраж, кеңес беру, фасилитаторство, делдалдық).
10. Келіссөз жүргізу құралдары.
11. Келіссөз стилдері. Келіссөз процесінде позитивті жағдай туғызу жолдары. Екі жаққа болашаққа бағдар беру.
12. Келіссөздер жүргізу әдістері.
13. Конфликтілі жағдайларға сәйкес келетін мінез-құлық стилдерін таңдау.
14. Ұйымдық конфликтілер және ұйымда келіссөз жүргізу жолдары.
15. Компромисс және консенсус. Конфликтіні шешудегі психологиялық әсер ете алу жолдары.

#### **ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ**

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>

**Емтиханга дайындығын бағалау, оқыту нәтижесі:**

**Қойылған бағаның көрсеткіштері:**

Бағасы	Көрсеткіштері
Өте жақсы	1. Теориялық сұрақтарға жауабы дұрыс және толық; 2. Тәжірибелік тапсырманың толық шешімін таба білген; 3. Ұсынылған ақпарат мазмұны сауатты, логикалық үйлесімді; 4. Шығармашылық қаблетін көрсетуі.
Жақсы	1. Теориялық сұрақтардың жауаптары толық емес, кейбір нақты мәселелер қалыс қалғанда немесе жартылай жауап болғанда; 2. Тәжірибелік тапсырма орындалған бірақ қалыс-қалған қателіктерде; 3. Ақпарат сауатты бірақ логикалық байланыс болмаған жағдайда;
Қанағаттанарлық	1. Теориялық сұрақтардың жауабы дұрыс, бірақ толық емес логикалық құрылымында қателіктер бар. 2. Тәжірибелік тапсырма толығымен орындалған; 3. Ақпарат сауатты бірақ логикалық байланыста кемшіліктер бар.
Қанағаттанарлықсыз	1. Теориялық сұрақтың жауабында өте көп қателіктер бар; 2. Тәжірибелік тапсырма орындалған; 3. Жауапта терменологиялық, грамматикалық, қателіктер бар, логикалық байланыста да кемшіліктер бар.

Емтихан жұмыстарын бағалау студенттің жауаптарының толықтығы ескеріле отырып, 100 балдық жүйемен жүзеге асырылады:

Шкала, балдар	1-сұрақ бағасы	2-сұрақ бағасы	3-сұрақ бағасы
90-100 өте жақсы	26-30	32-35	32-35
75-89 жақсы	23-27	26-31	26-31
50-74 қанағаттанарлық	14-22	18-26	18-26
0-49 қанағаттанарлықсыз	0-15	0-17	0-17