



**М.ҚОЗЫБАЕВ АТЫНДАҒЫ
СОЛТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН МЕМЛЕКЕТТІК УНИВЕРСИТЕТ**

МАЛИБАЕВА А.М.

**ТИІМДІ КОММУНИКАЦИЯ ЖӘНЕ КОНФЛИКТТІ БАСҚАРУ
ПӘНІ БОЙЫНША
ОҚУ ЖҰМЫС БАҒДАРЛАМАСЫ (СИЛЛАБУС)**

Білім беру бағдарламасы: барлық білім аймағындағы магистранттар үшін
Еуропалық Комиссия қаржыландыратын Эразмус + бағдарламасы
DeSTT жобасы шеңберінде әзірленген
"Жоба жоғары білім берудегі әлеуетті арттыру " жобасы аясында іске асырылуда

Петропавл қ.
2020 ж.

«Тімді коммуникация және конфликтті басқару» пәні бойынша қосымша білім беру курсының оқу-әдістемелік кешені/ Қайта даярлау және біліктілікті арттыру институты— Петропавл, 2020. – 100 б.

2020 ж. 27.11. № 4 хаттамасымен
«Педагогика және психология» кафедрасы отырысында бекітілді.

Кафедра меңгерушісі



Н.Г. Павловская

М.Қозыбаев атындағы СҚУ Оқу-әдістемелік кешенінде
23.12.2020 ж. бекітілді. *Протокол № 3*

Келісілді:

АС жөніндегі Басқарма мүшесі *Ж.С. Қаспаева*
ҚДБАИ директоры



Ж.С. Қаспаева
А.М. Малибаева

«Тімді коммуникация және конфликтті басқару» ПОӘК құрастырылды:

«Педагогика және психология» кафедрасының аға оқытушысы,
пед. ғылымының магистрі *А.М. Малибаева*

Оқу жұмыс бағдарламасын (Силлабус) құрастырған):

1. Малибаева А.М.аға оқытушы, педагогика ғылымдарының магистрі

1. Дисциплины паспорты

1.1 кредит және академиялық сағаттардағы пән көлемі. Бақылау нысаны

Кесте 1

Барлығы		Распределение часов по видам занятий					Подготовка и сдача экзамена	Бақылау формасы, өткізу формасы
Кредиттер	сағаттар	дәрістер	практикалық	Лабораторлық/с тудиялық	БӨЖ	СӨЖ		
5	150	15	30	-	15	75	15	Экзамен, ПФ

1.1 Пәннің мақсаты және оқытудан күтілетін нәтижелер

Пәннің мақсаты: білім алушыларда этикалық негіздерді, тиімді қарым-қатынас нысандары мен салаларын, коммуникативтік әсер ету дағдылары мен іскерліктерін қалыптастыру, сондай-ақ жанжалға қарсы іс-қимыл жағдайында негізделген шешімдер қабылдау білігін, конфликтологиялық құзыреттілікті қалыптастыру.

Оқытудан күтілетін нәтижелер

Осы пәнді сәтті меңгергеннен кейін білім алушы:

- қарым - қатынастың әртүрлі үлгілерін қолдана білу; тиімді өзара әрекеттесу және манипуляцияларға қарсы тұру әдістері;
- ақпаратты тиімді беру және қабылдау қабілеттерін көрсету; Коммуникатор мен реципиенттің эмоционалдық жағдайының өзгеруі;
- ынталандыру және қызметті ұйымдастыру дағдыларына ие болу; коммуникатордың мәртебесін және өзін-өзі бағалауды қолдау.
- жанжалды жағдайларды психологиялық талдау; жанжалдардың алдын алу және конструктивті шешу дағдыларына ие болу.

1.1 Курс саясаты

- ✓ М. Қозыбаев атындағы СҚУ-дың Академиялық адалдық ережелерін қатаң сақтау: плагиатқа және алдау түрлеріне, көшіруге орын жоқ;
- ✓ Академиялық әділетсіздіктің барлық түрлеріне тыйым салынды;
- ✓ сабаққа іскерлік киімде келу;
- ✓ оқу үрдісіне белсенді қатысу;
- ✓ М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан университетінің оқытушылары мен қызметкерлеріне, курстастарына ашық және мейірімді, сабырлы болу;
- ✓ ұжымдық жұмысқа көмектесу және пікірталастарға қатысу;
- ✓ ұқыптылық және міндетті болу (кешігу, сабақ босату, аудиторияда өз-өзін ұстау, жұмысты кешіктіріп тапсыру, емтиханға қатыспау);

1.1 Пререквизиты: жоқ

1.2 Постреквизиты: жоқ.

2. Пән мазмұны

Кесте 2

№ неде ли	Оқу іс-әрекетінің түрі	Оқу сабақтарының мазмұны мен тақырыбы	Сағат саны	Оқыту формасы	
				Күндізгі	Күндізгі ДО бірге
Модуль 1: Теоретические основы коммуникации					
1	дәріс	1.1-тақырып: тиімді байланыс түсінігі, оның компоненттері. Коммуникативтік процестің элементтері. Тиімді коммуникацияға қойылатын талаптар. Тиімді қарым-қатынас принциптері. Тиімді коммуникацияны жүзеге асыру шарттары.	1	Дәріс-зерттеу	Дәріс-зерттеу
	практикалық	1.1-тақырып: тиімді коммуникация қойылған мақсаттарға қол жеткізу құралы ретінде. 1. Тиімді және тиімсіз қарым-қатынастың ерекшеліктері. 1. 2. Тиімді байланыс ережелері.	2	Кейстерді шешу	<i>Кейстерді шешу</i>
2	дәріс	1.2-тақырып: қызметтегі коммуникацияның негізгі түрлері. Кербалды байланыс. Вербалды емес коммуникация. Паравербалдық коммуникациялар. Маркетингтік коммуникациялар. Бұқаралық коммуникация.	1	Кері байланыс техникасын пайдалану арқылы дәріс	Кері байланыс техникасын пайдалану арқылы дәріс
	практикалық	1.2-тақырып: Вербалды емес қарым-қатынас. 1. Вербалды емес қарым-қатынас түрлері: кинесика, просодика, такесика, проксемика. 2. Вербалды емес өзара әрекеттесу әдістері.	2	тренинг	тренинг
	БӨЖ 1	Мақсаттарға барынша тиімді қол жеткізуге ықпал ететін көшбасшының қызметінде коммуникацияның белгілі	18	Шығармашылық тапсырма	Шығармашылық тапсырма

		бір түрлерін қолдану мысалдарын келтіріңіз.			
Модуль 2: Психологиядағы тиімді қарым-қатынас модельдері					
3	дәріс	Тақырып 2.1: NLP. НЛП негізгі ережелері. Өкілдік жүйелер. Тиімді байланыс құралдары.	1	Кері байланыс техникасы н пайдалану арқылы дәріс	Кері байланыс техникасын пайдалану арқылы дәріс
	практикалық	Тақырып 2.1: синтоникалық байланыс моделі. 1. Байланыстың синтоникалық моделінің негізгі дағдылары. 1. 2. Байланыс процесінде мақсатқа жету үшін Синтетикалық байланыс моделінің әдістерін қолдану.	2	тренинг	тренинг
4	дәріс	2.2-тақырып: Э. Берн адамдарының өзара әрекеттесу құрылымы. Трансактілік талдау позициялары Э. Берн. Транзакциялық талдау позицияларының психологиялық сипаттамалары мен өзара әрекеттесу ерекшеліктері.	1	дәріс – дискуссия	дәріс – дискуссия
	практикалық	2.2-тақырып: қарым-қатынасты транзакциялық талдау. 1. "Ата-анамен", "баламен", "ересектермен" сәтті өзара әрекеттесу шарттары. 1. 2. Байланыс процесінде мақсатқа жету үшін транзакциялық байланыс талдауын қолдану.	2	Кейстерді шешу	Кейстерді шешу
5	Дәріс	2.3-тақырып: тыңдаудың түрлері мен әдістері. Тыңдау процесі. Тыңдау түрлері: пассивті тыңдау, белсенді тыңдау, эмпатикалық тыңдау.	1	нақты жағдайларды талдаумен дәріс	нақты жағдайларды талдаумен дәріс
	практикалық	Тақырып 2.3: тыңдау әдістері. 1. 1. Белсенді тыңдау: дағдыларды дамыту әдістері мен жаттығулары.	2	тренинг	тренинг
	БӨЖ 2	Транзакциялық талдау нысандары бойынша 4	18	Шығармашылық	Шығармашылық тапсырма

		жағдайды ұсыныңыз: қосымша (параллель),көлденең (қиылысатын) және жасырын. Оларға графикалық иллюстрация беріңіз.		тапсырма	
6	Модуль 3: Іскерлік қатынас				
	Дәріс	Тақырып 3.1: Іскерлік байланыс психологиясы. Кеңістікті ұйымдастыру ерекшеліктері. Уақыт-байланыс орнатудың сәттілік факторы.	1	Дәріс-зерттеу	Дәріс-зерттеу
	практикалық	3.1 тақырыбы: іскерлік байланыста Кері байланыс. 1. Кері байланыс ережелері. 1. 2. Кері байланысты қабылдау.	2	Кейстерді шешу	Кейстерді шешу
7	Дәріс	3.2-тақырып: әңгіме және келіссөздер, кеңестер өткізудің психологиялық аспектілері. Іскерлік әңгіме жүргізудің принциптері. Әңгімелесушілердің психологиялық түрлері және олармен қарым-қатынастың ең қолайлы түрлері. Сұхбаттасушылардың ескертулерін парирлеу технологиялары	1	Кері байланыс техникасын пайдалану арқылы дәріс	Кері байланыс техникасын пайдалану арқылы дәріс
	практикалық	3.2-тақырып: іскерлік кездесулер мен келіссөздерді өткізу әдістері. 1. Келіссөздер жүргізудің негізгі тәсілдері. 1. 2. Іскерлік келіссөздер кезіндегі қателіктер, оларды жою тәсілдері.	2	Жағдайды модельдеу	Жағдайды модельдеу
8	Дәрістер	3.3-тақырып: көпшілік алдында сөйлеу психологиясы. Ауызша сөйлеуді құру жүйесі. Сендіру әдістері.	1	нақты жағдайларды талдаумен дәріс	нақты жағдайларды талдаумен дәріс
	практикалық	3.3-тақырып: көпшілік алдында сөйлеу. 1. Көпшілік алдында сөйлеу кезінде психологиялық әсер ету және сендіру әдістері.	2	тренинг	тренинг

9	дәріс	3.4-тақырып: манипуляция мен агрессияға қарсы тұру әдістері. "Манипуляция" ұғымы. Техника дәлелдеу. Манипуляциялық процестің кезеңдері. Манипуляцияның қарсыласу схемасы. Манипуляция белгілері.	1	нақты жағдайларды талдаумен дәріс	нақты жағдайларды талдаумен дәріс
	практикалық	3.4-тақырып: манипуляцияларға қарсы тұрудың әдістері мен тәсілдері. 1. "Тұманды немесе сынған тақтайшаны бағыттау" әдісі. 2. "Құшақта тұншығу немесе жағымды ниеттерді анықтау" әдісі. 3. "Нақты сұрақтар" әдісі. 4. "Конструктивті қарама-қайшылық"әдісі. 1. 5. "Сұр тас" әдісі.	2	тренинг	тренинг
	БӨЖ 3	Психологиялық әсер ету мен сендірудің әртүрлі әдістерін қолдана отырып, Сізді қызықтыратын тақырыпта көпшілік алдында сөйлеу мәтінін жасаңыз.	21	Шығармашылық тапсырма	Шығармашылық тапсырма
10	Модуль 4: Конфликтті басқару				
	дәріс	4.1 тақырып: Ұжымдағы көшбасшылық және әлеуметтік-психологиялық ахуал. Әлеуметтік-психологиялық климат туралы түсінік. Моральдық-психологиялық климатқа әсер ететін факторлар.	1	дәріс – дискуссия	дәріс – дискуссия
	практикалық	4.1 тақырып: Ұжымдағы әлеуметтік-психологиялық климатты басқару. 1. Ұжымның әлеуметтік-психологиялық климатының диагностикасы. 2. Әлеуметтік-психологиялық климатты реттеу жолдары.	2	Диагностикалық жұмыс	Диагностикалық жұмыс
11	дәріс	4.2тақырып: Конфликт процесс ретінде. Қақтығыстың ауырлығы. Жанжалдың ұзақтығы.	1	нақты жағдайларды талдаумен	нақты жағдайларды талдаумен дәріс

		Қақтығыстың шекаралары. Жанжалдың салдары.		дәріс	
	практикалық	4.2тақырып: Конфликт кезеңдері. 1. Қақтығысқа дейінгі кезең 2. Ашық кезең (нақты жанжал). 3. Жанжалдан кейінгі кезең.	2	Жағдайды модельдеу	Жағдайды модельдеу
12	дәріс	4.3тақырып: Ұйымдастырушылық және еңбек конфликттері. Ұйымдастырушылық және еңбек жанжалдарының сипаты, ерекшелігі және типологиясы. Ұйымдастырушылық мәдениет ұжымдағы жанжалдарды шешудің факторы ретінде.	1	дәріс – дискуссия	дәріс – дискуссия
	практикалық	4.3тақырып: Ұйымдағы қақтығыстың әлеуметтік-психологиялық сипаттамасы. 1. Еңбек жанжалының ерекшелігі 2. Еңбек жанжалдарының жіктелуі.	2	Жағдайды модельдеу	Жағдайды модельдеу
13	дәріс	4.4 тақырып: Конфликт кезіндегі тұлғаның мінез-құлық теориялары. Конфликтілік өзара әрекеттесу кезіндегі тұлға мінез-құлқының негізгі модельдері. Мінез-құлықтың негізгі стратегияларының сипаттамасы. Қайшылықты тұлғалардың түрлері.	1	нақты жағдайларды талдаумен дәріс	нақты жағдайларды талдаумен дәріс
	практикалық	4.4 тақырып: Қақтығыстық мінез-құлық. 1. Жанжалдағы мінез-құлық стратегиясы: ынтымақтастық. 2. Қақтығыс кезіндегі мінез-құлық стратегиясы: кооперация. 3. Қақтығыстағы мінез-құлық стратегиясы: болдырмау. 4. Қақтығыстағы мінез-құлық стратегиясы: ымыраға келу.	2	Диагностикалық жұмыс	Диагностикалық жұмыс
14	дәріс	4.5 тақырып: Қақтығыстардың алдын	1	нақты жағдайлард	нақты жағдайларды

		алу және шешу. Қақтығыстардың алдын алу, реттеу және шешу. Жанжалдарды шешуде келісімдер мен шешімдердің түрлері.		ы талдаумен дәріс	талдаумен дәріс
	практикалық	4.5 тақырып: Конфликттілердің профилактикасы. 1. Жанжалды реттеудегі үшінші тұлға: негізгі функциялары, міндеттері және ықпал ету құралдары. 2. Этно-конфессиялық қақтығыстарды реттеудің ерекшелігі.	2	тренинг	тренинг
15	дәріс	4.6 тақырып: Көшбасшының конфликтологиялық құзыреттілігі. Көшбасшының конфликтологиялық құзыреттіліктерінің тұжырымдамасы мен құрылымы. Көшбасшының конфликтологиялық құзыреттілігін қалыптастыру шарттары.	1	Проблемалық дәріс	Проблемалық дәріс
	практикалық	4.6 тақырып: Көшбасшының конфликтологиялық құзыреттілігі. 1. Көшбасшының қақтығыссыз мінез-құлық принциптері.	2	Нақты жағдайларды талдау	Нақты жағдайларды талдау
	БӨЖ 4	Көшбасшы қызметіндегі жанжалды жағдайға мысал келтіріңіз. Жанжалға психологиялық талдау жасаңыз (қатысушылар, себеп, мүмкін салдар, тараптардың әрқайсысының шынайы тілектері). Жанжалды болдырмаудың жолдары туралы, сондай-ақ оны шешу жолдары туралы ойланыңыз.	18	Шығармашылық тапсырма	Шығармашылық тапсырма
	Емтиханға дайындық және тапсыру		15		
Аудитор иял	дәріс		15		
	практикалық		30		

Ық сабақтар түрі бойынша сағаттар қорытындысы				
---	--	--	--	--

2.1. Курстық жұмыстардың (жобалардың) тақырыбы «Тиімді коммуникация және конфликтті басқару» пәні бойынша курстық жұмысты (жобаны) жазу қарастырылмаған.

3. Оқытушының басшылығымен білім алушының өзіндік жұмысы

Оқытушының басшылығымен білім алушының дербес жұмысына 15 академиялық сағат беріледі. БӨЖ сағат аясында дәрістік сабақтар, практикалық сабақтар (Зертханалық сабақтар), БӨЖ тапсырмалары тақырыптары бойынша консультациялар өткізіледі.

Консультациялар оқу сабақтарының кестесіне сәйкес жүргізіледі. Сабақ кестесі кафедра стендінде және <http://is.nkzu.edu/diary/sfmanager.asp> сайтында орналасқан.

4. Үлгерімді бақылау

Білім алушылардың оқу жетістігін бағалау үшін бағаның дәстүрлі шкаласына ауысатын бағалаудың ұпайлық-рейтингтік әріптік баға жүйесі қолданылады.

Білім алушылардың оқу жетістігін бағалау үшін бағаның дәстүрлі шкаласына ауысатын бағалаудың ұпайлық-рейтингтік әріптік баға жүйесі және ECTS (иситиэс)

Әріптік жүйе бойынша баға	Сандық баламасы	Ұпайы (%-дық мазмұны)	Дәстүрлі жүйе бойынша баға
A	4	95-100	өте жақсы
A-	3,67	90-94	
B+	3,33	85-89	жақсы
B	3,0	80-84	
B-	2,67	75-79	
C+	2,33	70-74	қанағаттанарлық
C	2,0	65-69	
C-	1,67	60-64	
D+	1,33	55-59	
D	1,0	50-54	қанағаттанарлықсыз
FX	0,5	25-49	
F	0	0-24	

Үлгерімнің ағымдық және аралық бақылауларында оқу жетістіктері әр орындалған тапсырма немесе жауап үшін 100 балдық шкала бойынша бағаланады (ағымдағы сабақтардағы жауап, аралық бақылауда, үй тапсырмасын, өзіндік жұмысты тапсыру және т.б.).

Үлгерімді бақылауды пән модульдері бойынша жүргізу қажет.

Модульді бағалаудың ең жоғарғы балы 100 баллды құрайды. Модуль бойынша тапсырманы бағалау критерийлерін оқытушы өз бетінше әзірлейді (3-кесте).

Жіберу рейтингісінің бағасы академиялық кезең ішінде алынған ағымдық және аралық бақылау бағасының орташа арифметикалық сомасымен анықталады. Аралық бақылау тапсырмаларын бағалау критерийлерін оқытушы өз бетінше әзірлейді (3-кесте).

Пән бойынша қорытынды баға жинақтау болып табылады және рейтинг жіберу және қорытынды бақылау бағаларын қамтиды. Жіберу рейтингісінің бағасы пән бойынша білімнің қорытынды бағасының 60% құрайды және емтихан бағасы пән бойынша білімнің қорытынды бағасының 40% құрайды.

5. Бағалау құралдары және бақылау түрлері бойынша бағалау критерийлері

3 кесте

Бақылау түрі, өткізу мерзімі	Бағалау тәсілдері	Бағалау критерийлері	Мах ұпай
1 ағымдық бақылау, 2 апта	Шығармашылық тапсырма	әр түрлі саладағы білімді интеграциялауға, өз көзқарасын дәлелдеуге мүмкіндік береді	30
		практикалық қызметте теориялық білімді дұрыс қолдана білу білігін көрсетеді	30
		қарастырылып отырған мәселеге балама көзқарастар әкеледі, дәлелді қорытындылар жасайды	40
	Барлығы		100
2 ағымдық бақылау, 5 апта	Шығармашылық тапсырма	әр түрлі саладағы білімді интеграциялауға, өз көзқарасын дәлелдеуге мүмкіндік береді	60
		практикалық қызметте теориялық білімді дұрыс қолдана білу білігін көрсетеді	20
		қарастырылып отырған мәселеге балама көзқарастар әкеледі, дәлелді қорытындылар жасайды	20
	Барлығы		100
3 ағымдық бақылау, 9 апта	Шығармашылық тапсырма	әр түрлі саладағы білімді интеграциялауға, өз көзқарасын дәлелдеуге мүмкіндік береді	60
		практикалық қызметте теориялық білімді дұрыс қолдана білу білігін көрсетеді	20
		қарастырылып отырған мәселеге балама көзқарастар әкеледі, дәлелді қорытындылар жасайды	20
	Барлығы		100
4 ағымдық бақылау, 15 апта	Шығармашылық тапсырма	әр түрлі саладағы білімді интеграциялауға, өз көзқарасын дәлелдеуге мүмкіндік береді	60
		практикалық қызметте	20

		теориялық білімді дұрыс қолдана білу білігін көрсетеді	
		қарастырылып отырған мәселеге балама көзқарастар әкеледі, дәлелді қорытындылар жасайды	20
	Барлығы		100
Қорытынды бақылау, сессия	Емтихан, жазбаша	Сұрақтың мәнін қисынды және толық баяндау	40
		Ұғымдық аппаратты меңгеру және оны психологиялық-педагогикалық мәселелерді талқылауда қолдану	30
		Түрлі ғылыми көзқарастарды салыстыру және бағалау білігі	30
	Барлығы		100

6. Пәнді оқу-әдістемелік қамтамасыз ету картасы

6.1. Әдебиеттер тізімі

4 кесте

№	Басылымның атауы, жылы және орны
1.	Негізгі әдебиет
1.1	Леонов Н.И. Психология общения. – М, 2019.
1.2	Чередниченко И. П., Тельных Н. В. Психология управления / Серия «Учебники для высшей школы». — Ростов-на-Дону: Феникс, 2016.
1.3	Конфликтология: учебник для академического бакалавриата / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — М.: Издательство Юрайт, 2017.
1.4	Король Л.Г., Малимонов И.В., Рахинский Д.В. Конфликтология: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлениям 37.04.01 Психология, 38.04.02 Менеджмент, 38.03.03 Управление персоналом. – Ульяновск: Зебра, 2015.
2.	Қосымша әдебиет
2.1	Статт Д. Психология и менеджмент. – М.: Эксмо, 2018.
2.2	Адлер Г. НЛП в действии. – СПб. 2018.
2.3	Берн Э.: Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М.: Бомбора, 2017.
2.4	Емельянов С. М. Учебное пособие: Практикум по конфликтологии. - СПб:Питер, 2009.

6.2. Электронды және Internetресурстары:

https://booksafe.net/read/stolyarenko_lyudmila-osnovy_psihologii-202231.html#p181

<https://lifemotivation.ru/samorazvitie/aktivnoe-slushanie>

<https://www.maam.ru/detskijasad/ponjatie-yefektivnoi-komunikaci-e-slagaemye-profesionalnaja-komunikacija-i-manipuljacija.html>

<http://probusiness.biz/marketing/1497-effektivnaya-kommunikatsiya-kak-sredstvo-dostizheniya-postavlennykh-tselej-znavuse.html>

<https://www.psysovet.ru/articles/1012>

<https://poisk-ru.ru/s24149t8.html>

<https://www.bestreferat.ru/referat-256976.html>

6.3. Пәнді әдістемелік қамтамасыз ету (Стандартты есептеулерге, есептеу-графикалық, зертханалық жұмыстарға, курстық жобаларға (т.б.жұмыстарға) арналған нұсқаулық)

5 кесте

№	Атауы	Орналасқан жері (кафедра, кітапхана, электронды кітапхана)
1.	«Тиімді қарым-қатынас және жанжалды (конфликт) басқару» пәнінің оқу әдістемелік кешені	Кафедра 308/5, Эл.кітапхана
2.	«Тиімді қарым-қатынас және жанжалды (конфликт) басқару» пәні бойынша презентация	Кафедра 308/5, Эл.кітапхана

6.4. Мамандандырылған құралдар тізімі

(Пәнді оқытуда қолданылатын аудиториялар мен зертханалар, құрал-жабдықтар, реактивтер, макеттер, стендтер, нақты виртуалды зертханалар, бағдарламалық өнімдер және т.б. құралдар. Оқу сабақтарына бағдарламалық және мультимедиялық қолданулар.)

6 кесте

№	Түрі	Орналасқан жері
1.	Мультимедиялық кешен	Кафедра 308/5, Эл.кітапхана