

ТЕХНИКАЛЫҚ ЕРЕКШЕЛІК

Курсты өткізу мерзімі: 2026 жылдың қараша-желтоқсаны
Оқыту ұзақтығы: 16 академиялық сағат
Оқыту тілі және форматы: онлайн, орыс (қазақ) тілі
Оқыту тақырыбы: «Медиация және қақтығыстарды реттеу»
Қатысушылар саны: 1 (бір) оқушы
Оқытушыға қойылатын талап: медиация, қақтығыстарды реттеу және тиісті құқықтық мәселелер саласында практикалық тәжірибесі бар білікті маман.
Оқытудың мақсаты: қатысушыларда медиация қағидаттары мен рәсімдері туралы түсінік қалыптастыру, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасын ескере отырып, келіссөздер жүргізу, қақтығыстарды талдау және тараптарға қолайлы шешімдер табу бойынша практикалық дағдыларды дамыту.

ОҚЫТУ БАҒДАРЛАМАСЫ

1. Медиация негіздері:
 - медиация ұғымы мен мақсаты; дауларды баламалы шешу тәсілі;
 - медиация қағидаттары, қолданылу аясы, артықшылықтары мен шектеулері;
 - медиацияның келіссөздерден, сот талқылауынан және дауларды реттеудің басқа тәсілдерінен айырмашылығы.
2. Қазақстан Республикасындағы медиацияның құқықтық негіздері:
 - ҚР-дағы медиацияны заңнамалық реттеу: «Медиация туралы» ҚР Заңы;
 - тараптардың құқықтары мен міндеттері: медиатордың құқықтық мәртебесі;
 - кәсіби және қоғамдық медиаторларға қойылатын талаптар;
 - құпиялылық, жауапкершілік, этикалық талаптар және медиация қолданылатын дау санаттары.
3. Қақтығыс және оны диагностикалау:
 - қақтығыстың мәні, себептері, түрлері және даму кезеңдері;
 - тараптардың ұстанымдары, нақты және жасырын мүдделері, қажеттіліктері мен күтулері;
 - даудың нысанасы мен шекарасын айқындау.
4. Медиациядағы коммуникация:
 - белсенді тыңдау, ашық және нақтылаушы сұрақтар, қайта тұжырымдау және қорытындылау;
 - қарсылықтармен, эмоциялық шиеленіспен, агрессиямен және күрделі мінез-құлықпен жұмыс;
 - бейтарап әрі бағалаусыз қарым-қатынас.
5. Медиатордың келіссөз жүргізу әдістері:
 - келіссөз модельдері; позициялық тәсіл және мүдделерге негізделген келіссөздер;
 - өзара тиімді шешімдерді іздеу; тығырыққа тірелген жағдайлармен жұмыс;
 - қақтығысты бәсеңдету, сындарлы диалог және келісімге қол жеткізу.
6. Медиация рәсімін өткізу кезеңдері:
 - дайындық және алғашқы байланыс: медиатордың кіріспе сөзі және өзара әрекеттесу ережелері;

- тараптардың ұстанымдарын баяндау, мүдделерді анықтау және жеке кездесулер;
- шешім нұсқаларын әзірлеу, шарттарды келісу және рәсімді аяқтау.

7. Медиацияны құжаттамалық ресімдеу:

- медиацияны өткізу туралы келісім және рәсімде қолданылатын құжаттар;
- қол жеткізілген уағдаластықтарды және дауды реттеу туралы келісімді ресімдеу;
- мазмұнға қойылатын талаптар, құқықтық салдарлар және жиі кездесетін қателер.

8. Даулардың әртүрлі санаттарындағы медиация:

- еңбек, азаматтық-құқықтық, шарттық, корпоративтік және коммерциялық даулар;

- отбасылық және ұйым ішіндегі қақтығыстар;
- әртүрлі қақтығыстық жағдайларда медиатор жұмысының ерекшеліктері.

9. Медиация бойынша практикum:

- қақтығысты, тараптардың ұстанымдары мен мүдделерін талдау: медиация стратегиясын әзірлеу;

- «Медиатор - қақтығыс тараптары» рөлдік ойыны: медиация сессиясының кезеңдерін өткізу;

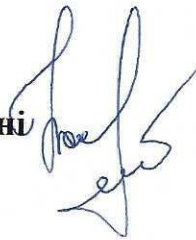
- өзара қолайлы шешім іздеу: келісім жобасын дайындау, қателерді талдау және оқытушының кері байланысы.

Оқыту нәтижелері:

- медиацияның құқықтық және ұйымдастырушылық негіздерін түсіну;
- қақтығысты талдау және тараптардың нақты мүдделерін анықтау;
- тиімді коммуникация мен келіссөз жүргізу әдістерін қолдану;
- медиация рәсімінің негізгі кезеңдерін ұйымдастыру және өткізу;
- медиация құжаттарын ресімдеу және әртүрлі дауларда медиация құралдарын қолдану.

Оқыту аяқталғаннан кейін: оқу курсы өткенін растайтын атаулы сертификат беріледі.

«Д. Серікбаев атындағы ШҚТУ» КеАҚ омбудсмені



Н. Жарасбаева

ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Дата и время проведения курса: ноябрь-декабрь 2026 г.

Объем обучения: 16 академических часов.

Формат и язык обучения: онлайн, русский (казахский)

Тема: «Медиация и урегулирование конфликтов»

Количество участников курса: 1 студент.

Курс проводит: квалифицированный специалист с практическим опытом в области медиации, урегулирования конфликтов и соответствующих правовых вопросов.

Цель обучения: сформировать у участников понимание принципов и процедуры медиации, а также практические навыки ведения переговоров, анализа конфликтов и поиска взаимоприемлемых решений с учетом законодательства Республики Казахстан.

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ

1. Основы медиации:

- понятие и назначение медиации; альтернативное разрешение споров;
- принципы, сфера применения, преимущества и ограничения медиации;
- отличия медиации от переговоров, судебного разбирательства и иных способов урегулирования споров.

2. Правовые основы медиации в Республике Казахстан:

- законодательное регулирование медиации в РК; Закон РК «О медиации»;
- права и обязанности сторон; правовой статус медиатора;
- требования к профессиональным и общественным медиаторам;
- конфиденциальность, ответственность и этические требования, категории споров.

3. Конфликт и его диагностика:

- природа, причины, виды и стадии развития конфликтов;
- позиции, реальные и скрытые интересы, потребности и ожидания сторон;
- определение предмета и границ спора.

4. Коммуникация в медиации:

- активное слушание, открытые и уточняющие вопросы, перефразирование и резюмирование;
- работа с возражениями, эмоциональным напряжением, агрессией и сложным поведением;
- нейтральная и безоценочная коммуникация.

5. Переговорные техники медиатора:

- модели переговоров; позиционный подход и переговоры на основе интересов;
- поиск взаимовыгодных решений; работа с тупиковыми ситуациями;
- снижение конфликтности, конструктивный диалог и достижение договорённостей.

6. Этапы проведения процедуры медиации:

- подготовка и первичный контакт; вступительное слово и правила взаимодействия;
- представление позиций, выявление интересов и индивидуальные встречи;
- выработка решений, согласование условий и завершение процедуры.

7. Документальное оформление медиации:

- соглашение о проведении медиации и документы процедуры;
- оформление договорённостей и соглашения об урегулировании спора;
- требования к содержанию, правовые последствия и типичные ошибки.

8. Медиация в различных категориях споров:

- трудовые, гражданско-правовые, договорные, корпоративные и коммерческие споры;
- семейные конфликты и конфликты внутри организаций;
- особенности работы медиатора в различных ситуациях.

9. Практикум по медиации:

- анализ конфликтной ситуации, позиций и интересов сторон: стратегия медиации;
- ролевая игра «Медиатор - стороны конфликта»: проведение этапов сессии;
- поиск взаимоприемлемого решения: проект соглашения, разбор ошибок и обратная связь.

Результаты обучения:

- понимать правовые и организационные основы медиации;
- анализировать конфликты и выявлять реальные интересы сторон;
- применять техники эффективной коммуникации и переговоров;
- организовывать и проводить основные этапы процедуры медиации;
- оформлять документы по медиации и применять ее инструменты при урегулировании различных споров.

По завершении обучения: выдается именной сертификат о прохождении курса.

Омбудсмен НАО «ВКТУ имени Д. Серикбаева»



Н. Жарасбаева