

Министерство здравоохранения Хабаровского края
Краевое государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного
профессионального образования
«ИНСТИТУТ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ»
(КГБОУ ДПО ИПКСЗ)



Е.В. Неврычева
2022 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Специальность основная – «Организация сестринского дела»

Специальность дополнительная – «Акушерское дело», «Анестезиология и реаниматология», «Бактериология», «Гистология», «Дезинфекционное дело», «Диетология», «Лечебное дело», «Лабораторная диагностика», «Лабораторное дело», «Медицинский массаж», «Медицинская статистика», «Лечебная физкультура», «Наркология», «Операционное дело», «Рентгенология», «Стоматология», «Стоматология ортопедическая», «Стоматология профилактическая», «Общая практика», «Реабилитационное сестринское дело», «Сестринское дело в косметологии», «Скорая и неотложная помощь», «Сестринское дело», «Сестринское дело в педиатрии», «Фармация», «Физиотерапия», «Функциональная диагностика», «Эпидемиология (паразитология)».

Трудоемкость – 36 акад. час. / 36 ЗЕТ

Форма обучения – очная

Факультет повышения квалификации и профессиональной переподготовки
средних медицинских работников и фармацевтов

Кафедра организации сестринского дела

Хабаровск
2022

Составитель: старшие преподаватели кафедры организации сестринского дела Т.А. Ващенко, Т.А. Видягина, заведующий кафедрой организации сестринского дела к.м.н. К.П. Топалов

ОБСУЖДЕНО

на заседании кафедры организации сестринского дела

«07» сентября 2022 г., протокол № 07

Зав. кафедрой



К.П. Топалов

Рекомендовано к утверждению рецензентами:

1. Сивораक्षा Н.И. – начальник отдела ДПО КГБОУ СПО «Хабаровский государственный медицинский колледж» министерства здравоохранения Хабаровского края
2. Кораблев В.Н. – заведующий кафедрой организации здравоохранения и медицинского права д.м.н., профессор, КГБОУ ДПО ИПКСЗ министерства здравоохранения Хабаровского края

СОГЛАСОВАНО

Декан ФПК и ППСМРиФ


(подпись)

Н.В. Новикова

«08» сентября 2022 г.

ОДОБРЕНО

Педагогическим советом Института повышения квалификации специалистов здравоохранения «12» сентября 2022 г., протокол № 6

Председатель ПС

И.о. проректора


(подпись)

Е.В. Неврычева

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Дополнительная профессиональная программа разработана с учетом требований профессионального стандарта, квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках по соответствующим должностям и с учетом уровня полученного ранее образования.

Содержание программы соответствует требованиям:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ»
3. Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 (ред. от 15.11.2013) «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
4. Профессиональный стандарт «Специалист по организации сестринского дела» регистрационный номер 1336, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 июля 2020 г. №479н;
5. Квалификационная характеристика к должности специалистов со средним медицинским и фармацевтическим образованием, утвержденная приказом Минздравсоцразвития РФ от 23.07.2010 N 541н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения". (в ред. от 09.04.2018). Зарегистрирован в Минюсте России от 25 августа 2010 года, регистрационный N 18247
6. Приказ Министерства здравоохранения России от 10.02.2016 г. № 83н «Об утверждении квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам со средним медицинским и фармацевтическим образованием»;
7. Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов от 22 января 2015 г. № ДЛ-1/05вн
8. Письмо Минобрнауки России от 21.04.2015 № ВК-1015/06 «О направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ»;
9. Письмо Минобрнауки России от 22.04.2015 № ВК-1030/06 «Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов»;
10. Письмо Минобрнауки России от 30.03.2015 № АК-821/06 «О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей»;

Актуальность дополнительной профессиональной программы

Профессиональная деятельность медицинского работника насыщена разного рода напряженными ситуациями и различными факторами, связанными с возможностью повышенного эмоционального реагирования. Умение решать проблемы, управлять конфликтами и стрессами являются неотъемлемой частью работы любой эффективной организации. Ключевым фактором для создания хорошей производственной атмосферы, является творческий подход сотрудников к работе, их эффективное взаимодействие, успешное достижение ими поставленных задач и удержанию на должном уровне позиций. Если люди владеют процессом управления конфликтами, это дает им возможность развиваться как личностям и способствует совершенствованию командной работы.

Структура программы включает цель, планируемые результаты обучения, учебный план, организационно-педагогические условия, формы аттестации, оценочные материалы, учебно-методическое и информационное обеспечение. Учебный план определяет объем, последовательность и распределение, формы организации учебного процесса с указанием

их трудоемкости и формы аттестации.

Содержание реализуемой программы включает теоретические, практические занятия. Рассматриваемые в процессе обучения вопросы: конфликты в медицинской организации, основные причины конфликтов при оказании сестринской помощи, стадии развития конфликта и его последствия, основные структурные методы разрешения конфликтов в сестринском коллективе, способы управления конфликтами, моббинг в сестринском коллективе, роль старшей медицинской сестры в управлении конфликтами, направленными на достижение целей программы, планируемых результатов ее освоения.

Реализация компетентного подхода предусматривает использование в учебном процессе как традиционных, так и интерактивных форм проведения занятий: тренинги, мастер-классы. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Каждый слушатель обеспечен доступом к информационным ресурсам научной библиотеки института и кафедры.

Контроль за эффективностью обучения включает в себя текущий контроль и тестирование.

Итоговая аттестация осуществляется посредством проведения тестирования и выявляет теоретическую подготовку обучающихся в соответствии с целями программы и планируемыми результатами ее освоения.

1.1. Цель реализации программы - совершенствование надпрофессиональной компетенции по управлению конфликтными ситуациями в процессе сестринской медицинской деятельности в рамках имеющейся квалификации.

Задачи:

1. Ознакомить с причинами возникновения конфликта и его классификации.
2. Предупреждать и урегулировать конфликтные ситуации в медицинской организации.
3. Определить эффективные стратегии поведения медицинских работников для профилактики конфликтных ситуаций.

Категория обучающихся: специалисты со средним профессиональным (медицинским) образованием по специальностям: акушерское дело, анестезиология и реаниматология, бактериология, гистология, дезинфекционное дело, диетология, лечебное дело, лабораторная диагностика, лабораторное дело, медицинский массаж, медицинская статистика, лечебная физкультура, наркология, организация сестринского дела, операционное дело, рентгенология, стоматология, стоматология ортопедическая, стоматология профилактическая, общая практика, судебно-медицинская экспертиза, реабилитационное сестринское дело, сестринское дело в косметологии, скорая и неотложная помощь. сестринское дело, сестринское дело в педиатрии, фармация, физиотерапия, функциональная диагностика, эпидемиология (паразитология).

Обоснование целевой аудитории

Медицинский работник со средним медицинским образованием независимо от специальности должен уметь выстраивать эффективные коммуникации и управлять конфликтными ситуациями, возникающими в процессе выполнения трудовых функций, предусмотренных профессиональными стандартами и должностных обязанностей, предусмотренных Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения".

Владение навыками по управлению конфликтами позволит проводить мероприятия, направленные на снятие стрессогенных факторов, предотвращение и разрешение конфликтных ситуаций в своей организации.

Этим обусловлено включение всех специальной специалистов со средним медицинским образованием в целевую аудиторию программы.

Трудоемкость обучения: 18 акад. час. (0,13 мес.) / 18 ЗЕТ (1 акад.час = 1 ЗЕТ).
Срок освоения программы обеспечивает возможность достижения цели и задач программы, а также выбранным компетенциям, заявленным в программе.

Форма обучения: очная.

Итоговая аттестация: предусматривает зачет в форме тестирования.

1.2. Планируемые результаты освоения программы

Реализация ДПП направлена на совершенствование надпрофессиональной компетенции, способствующей повышению уровня эффективности профессиональной деятельности любого специалиста со средним медицинским и фармацевтическим образованием:

НПК -1 - готовность выстраивать эффективные коммуникации в процессе медицинской деятельности.

1.3. Соответствие компетенций по специальности трудовым функциям профессионального стандарта

Наименование обобщенной трудовой функции	Код и наименование трудовой функции	Код и наименование компетенции
Специалист в области организации сестринского дела		
Управление деятельностью медицинского персонала со средним профессиональным образованием медицинской организации	С/02.6 Организация деятельности среднего медицинского персонала медицинской организации	НПК-1

Связь Программы с Единым квалификационным справочником Должности специалистов с средним медицинским и фармацевтическим образованием

Должность	Должностные обязанности
Специалисты со средним медицинским и фармацевтическим образованием	Медицинскую этику, психологию профессионального общения, основы трудового законодательства

1.4. Профессиональные компетенции, совершенствуемые в результате освоения ДПП с учетом профессионального стандарта

Виды трудовой функции	Компетенции	Трудовые действия (практический опыт)	Необходимые умения	Необходимые знания
Специалист в области организации сестринского дела С/02.6 Организация деятельности среднего медицинского персонала медицинской организации	НПК-1	Принятие управленческих решений по вопросам совершенствования сестринской службы в медицинской организации Участие в организации процессов оказания медицинской помощи среднего и младшего медицинского персонала медицинской организации. Участие в мероприятиях по отбору и адаптации персонала при приеме их на работу Организация и участие в мероприятиях по профессиональному развитию среднего и младшего персонала медицинской организации Содействие созданию в трудовом коллективе деловой, творческой обстановки, поддержка инициативы и активности работников Разработка системы мотивации среднего и младшего медицинского персонала медицинской организации Участие в формировании и поддержание корпоративной культуры в медицинской организации	Использовать навыки делового общения: проведение совещаний, деловая переписка, электронный документооборот Определять задачи профессионального и личностного развития сотрудников, планировать повышение их квалификации и профессиональный рост Применять принципы отбора и адаптации медицинского персонала в медицинской организации. Осуществлять наставническую деятельность Организовать безопасность и комфортные условия труда Формировать благоприятный климат в коллективе	Теория управления и организация труда Основы этики и психологии делового общения Виды стимулирования работников Основы конфликтологии Особенности восприятия информации людьми различных национальностей и конфессий Правила внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, морально-правовые нормы профессионального общения медицинского персонала

Перечень знаний, умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности

Специалисты среднего звена после освоения модуля «Управления конфликтами в медицинской организации»

должны знать:

- стили поведения в конфликтах;
- предупреждение и урегулирование конфликтных ситуаций;
- методы управления рабочим временем и стрессом на рабочем месте;
- принципы этики и деонтологии в общении с медицинскими и фармацевтическими работниками, пациентами медицинской организации;
- мероприятия по управлению стрессом среди сестринского персонала;

должны уметь:

- применять на практике полученные знания;
- соблюдать принципы этики и деонтологии в общении с медицинскими и фармацевтическими работниками, пациентами медицинской организации;
- налаживать контакты в процессе общения;
- выявлять причины конфликтов, возникающих в процессе медицинской деятельности;
- применять эффективные стратегии поведения в конфликте;
- выбирать правильную тактику ведения переговоров с пациентами.
- осуществлять мероприятия по управлению стрессом среди сестринского персонала;

должны владеть:

- навыками управления собой и своим временем;
- методами управления стрессами на рабочем месте для создания благоприятного психологического климата.
- техниками эффективной коммуникации;
- техниками поведения в стрессовых ситуациях
- методами управления и профилактики конфликтов

2.УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Наименование разделов (модулей)	Общая трудоемкость, час.	В том числе, час					Форма контроля
			Всего	Лекции	ОСК	ПЗ,СЗ, ЛЗ	Итог аттестация	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Медицинская организация и общие принципы управления	4	4	2		2		Текущий контроль
2	Конфликты в медицинской организации: основные понятия	4	4	2		2		Текущий контроль
3	Основные причины конфликтов при оказании сестринской помощи	4	4	2		2		Текущий контроль
4	Стадии развития конфликта и его последствия	4	4	2		2		Текущий контроль
5	Основные структурные методы разрешения конфликтов в сестринском коллективе	4	4	2		2		Текущий контроль
6	Способы управления конфликтами	4	4	2		2		Текущий контроль
7	Моббинг в сестринском коллективе	4	4	2		2		Текущий контроль
8	Роль медицинской сестры в управлении конфликтами	6	6	3	3			Текущий контроль
9	Итоговый аттестация-зачет	2	2				2	Тестирование
Итого		36	36	17	3	14	2	

3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Учебные занятия проводятся в течение недели шесть дней по 6 академических часов.

4.РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ

МОДУЛЬ 1. МЕДИЦИНСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ И ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ

Код	Наименование тем, подтем и элементов
1.1	Управление производством медицинских услуг.
1.2	Общие принципы управления, используемые в медицинской организации.
1.3	Создание реальных условий для достижения запланированных целей в области сохранения и укрепления здоровья населения
1.4	<i>Вопросы к текущему контролю:</i> 1. Для чего предназначена медицинская организация в здравоохранении? 2. Охарактеризуйте блоки управления производственным процессом в здравоохранении. 3. Перечислите общие принципы управления в медицинской организации

Учебно-методическое обеспечение к модулю 1.

1. Двойников С.И., Лапик С.В., Павлов Ю.И. Менеджмент и лидерство в сестринском деле : Учебное пособие / Под.ред.И.Н.Денисова. – М.: ГОУ ВУНМЦ, 2005 -464с.
2. Менеджмент и лидерство : учеб.для студентов учреждений высш.проф. образования / Н.Н. Камынина, И.В. Островская, А.В. Пьяных и др. – М.: ГЭОТАР – Медиа 2009 – 528с.

МОДУЛЬ 2. КОНФЛИКТЫ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ: ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Код	Наименование тем, подтем и элементов
2.1	Основные элементы конфликта: инцидент (информационный), инцидент (деятельностный), конфликтная ситуация, субъекты конфликта, предмет конфликта, конфликтные отношения
2.2	Главная функция конфликта – это выявление проблем и противоречий в жизнедеятельности группы, организации, а также определение путей их разрешения.
2.3	<i>Вопросы к текущему контролю:</i> 1. Понятие конфликта, признаки конфликта 2. Структура конфликта и его функции 3. Охарактеризуйте основные аспекты взаимодействия между медицинским работником и пациентом

Учебно-методическое обеспечение к модулю 2.

1. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешить конфликты. М., 1992.С.106-125
2. Спивак И.М. Врач и медсестра: совместная работа без конфликтов // Главная медицинская сестра. №8 М.: Акцион- МЦФЭР, 2016 С.16-23

МОДУЛЬ 3. ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ ПРИ ОКАЗАНИИ СЕСТРИНСКОЙ ПОМОЩИ

Код	Наименование тем, подтем и элементов
3.1	Причины конфликтов при оказании сестринской помощи: социально-психологические;

	- морально-этические; - организационные; - информационные; - структурные; - ценностные; - смешанные; - поведенческие
3.2	Проблемы распределения ресурсов при оказании сестринской помощи, различия в целях при оказании сестринской помощи, различия в ценностях при оказании сестринской помощи между средним медицинским работником и врачом, различия в манере поведения и жизненном опыте медицинских работников, неудовлетворительные коммуникации между медицинскими работниками
3.3	<i>Вопросы к текущему контролю:</i> 1. Перечислите основные причины конфликтов 2. Условия и причины возникновения конфликтов 3. Охарактеризуйте объективные и субъективные причины конфликтов

Учебно-методическое обеспечение к модулю 3.

1. Зарубко Елена Юрьевна, Вакарина Наталья Сергеевна. Профессиональная адаптация и копинг-стратегии.[Текст] Журнал государственного университета. – 2014 - № 9.
2. Купер К.Л., Дэйв Ф.Д., О*Драйсколл М.П. Организационный стресс. Теории, исследования и практическое применение. Харьков, 2007.
3. Леонова А.Б., Кузнецова А.С. Психологические технологии управления состоянием человека. М., 2007. С.55-178.
4. Мельникова, М. Л. Психология стресса: теория и практика [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / М. Л. Мельникова ; Урал. гос. пед. ун-т ; науч. ред. Л. А. Максимова. – Электрон. дан. – Екатеринбург : [б. и.], 2018

МОДУЛЬ 4. СТАДИИ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА И ЕГО ПОСЛЕДСТВИЯ

Код	Наименование тем, подтем и элементов
4.1	Предконфликтная стадия – рост напряженности в отношениях между потенциальными субъектами конфликта, вызванные определенными противоречиями.
4.2	Стадия развития конфликта – начало открытого противоборства сторон; это результат конфликтного поведения, под которым понимаются действия, направленные на противоположную сторону с целью захвата, удержания спорного объекта или принуждения оппонента к отказу от своих целей.
4.3	Стадия разрешения конфликта – наступает в зависимости от целей и установок сторон, средств и методов ведения войны, символов победы и поражения, механизмов нахождения консенсуса и пр.
4.4	Послеконфликтная стадия – предполагает наличие новой объективной реальности: новую расстановку сил, новые отношения оппонентов друг к другу и к окружающей социальной среде, новую оценку своих сил и возможностей и т.д.
4.5	<i>Контрольные вопросы:</i> 1. Назовите основные стадии развития конфликта 2. Охарактеризуйте этапы развития конфликта 3. Опишите последствия конфликтных ситуаций (на примере)

Учебно-методическое обеспечение к модулю 4.

1. Акопов Г.В., Макеева Л.В., Тихонов О.И. и др. Эмоциональная саморегуляция: теоретические основы и прикладные аспекты. Методическое пособие. Самара, 2002.
2. Васильева О.С. Филатов Ф.Р. Психология здоровья человека: эталоны, представления, установки. М., 2001.С.75-192.
3. Спивак И.М., Бирюкова Е.Г. Профессиональное выгорание у сотрудников. Что делать? // Главная медицинская сестра. №6 М.: Акцион -МЦФЭР, 2016 С.83-90
4. Шмигель Н.Е. Управляешь дыханием – управляешь жизнью //РиТМ Психология для всех. 2011 №10.С. 15-18

МОДУЛЬ 5. ОСНОВНЫЕ СТРУКТУРНЫЕ МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В СЕСТРИНСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ

Код	Наименование тем, подтем и элементов
5.1	Для разрешения конфликтов в сестринском коллективе следует применять: 1. Внутриличные методы 2. Структурные методы.
5.2	Деятельность по обеспечению развития конфликтного взаимодействия. Переход от фазы возникновения конфликта к его разрешению.
5.3	Раскрытие методики разрешения конфликта в сестринском коллективе.
5.4	<i>Мастер-класс.</i> Разработайте возможные варианты решения предложенной проблемы и предложите наиболее оптимальные, на наш взгляд, мероприятия по ее решению.

Учебно-методическое обеспечение к модулю 5.

1. Леонова А.Б., Кузнецова А.С. Психологические технологии управления состоянием человека. М., 2007. С.55-178.
2. Спивак И.М., Бирюкова Е.Г. Применение навыков убеждения в общении медицинских сестер с пациентами // Главная медицинская сестра. №6 М.: МЦФЭР, 2015 С.26-40

МОДУЛЬ 6. СПОСОБЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ

Код	Наименование тем, подтем и элементов
6.1	Интенсивность конфликтных ситуаций: дискомфорт, инцидент, недоразумение, напряжение, кризис.
6.2.	Структура общения медицинских работников с пациентами: коммуникация (обмен информацией между сотрудниками по общению и её понимание ими), перцепция (восприятие внешнего облика и поведения партнера по общению), интеракция (взаимодействие сотрудников, направленное на организацию и осуществление совместной деятельности).
6.3	<i>Вопросы к текущему контролю:</i> 1. Какова интенсивность конфликтных ситуаций 2. Какие виды конфликтов Вы знаете? 3. Охарактеризуйте четыре типа конфликтов

Учебно-методическое обеспечение к модулю 6.

1. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешить конфликты. М., 1992.С.106-125
2. Купер К.Л., Дэйв Ф.Д., О*Драйсколл М.П. Организационный стресс. Теории, исследования и практическое применение. Харьков, 2007.

3. Леонова А.Б., Кузнецова А.С. Психологические технологии управления состоянием человека. М., 2007. С.55-178.

4. Менеджмент и лидерство : учеб.для студентов учреждений высш.проф. образования / Н.Н. Камынина, И.В. Островская, А.В. Пьяных и др. – М.: ГЭОТАР – Медиа 2009 – 528с.

МОДУЛЬ 7. МОББИНГ В СЕСТРИНСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ

Код	Наименование тем, подтем и элементов
7.1	Понятия моббинг в сестринском коллективе. Виды моббинга
7.2	Четыре уровня контактов медицинского работника
7.3	Условия создания делового общения для медицинских работников.
	Контрольные вопросы: 1. Приемы и методы психологической защиты в конфликте. 2. Используемые копинг-стратегии в ситуациях конфликтного взаимодействия. 3. Задание: предложите свой вариант вопросов, которые вы задали бы специалистам, чтобы улучшить на работе психологический микроклимат, предупредить моббинг в коллективе. 4. Профилактическая работа.

Учебно-методическое обеспечение к модулю 7.

1. Орлов Ю.М. Оздоровляющее (саногенное) мышление / Сост.А.В. Ребенок М., 2006.
2. Спивак И.М. 5 управленческих решений, которые избавят подчиненных от стресса // Главная медицинская сестра №1 М.: Актион-МЦФЭР, 2017 С.116-121.
3. Спивак И.М. Врач и медсестра: совместная работа без конфликтов // Главная медицинская сестра. №8 М.: Актион- МЦФЭР, 2016 С.16-23

МОДУЛЬ 8. РОЛЬ МЕДИЦИНСКОЙ СЕСТРЫ В УПРАВЛЕНИИ КОНФЛИКТАМИ

Код	Наименование тем, подтем и элементов
8.1	Основные структурные методы разрешения конфликта, которыми пользуются старшая медицинская сестра
8.2	Основные стили поведения старшей медицинской сестры при наличии конфликтной ситуации в сестринском коллективе
8.3	Специальные оперативные приемы использования старшей медицинской сестрой для разрешения конфликтов.
	<i>Модуль частично реализуется в форме тренинга для закрепления практических навыков по решению ситуационных задач, связанных с конфликтными ситуациями в коллективе:</i>

ПРОГРАММА СИМУЛЯЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ

Цель: предусматривает совершенствование профессиональных навыков по приемам разрешения производственного конфликта:

Задачи: Тренинг осуществляется в целях закрепления теоретических знаний, приобретения практических умений, навыков и их эффективного использования специалистом-руководителем при возникновении конфликтных ситуаций в коллективе.

Описание. Симуляционное обучение носит групповой характер. Содержание

определяется темой программы «Управление конфликтами в медицинской организации»:

1. Руководитель сестринской службы в управлении конфликтом. Основные черты, которыми должен обладать современный руководитель сестринской службы.
2. Наиболее распространенные стресс-факторы в работе сестринского персонала.
3. Выработка алгоритма действий для нейтрализации стрессов в медицинской организации:

- проявить внимание к собеседнику, доброжелательность, дружелюбие, расположенность, уважительное отношение, естественность, терпимость к его слабостям, сочувствие к нему, участие, выдержку, самоконтроль;
- говорить спокойным тоном, лаконично, немногословно (строить фразы так, чтобы они вызывали нейтральную или позитивную реакцию собеседника);
- постоянно поддерживать обратную связь с собеседником;
- чуть затягивать ритм и темп беседы, если партнер излишне взволнован и слишком быстро говорит;
- следить за собеседником внимательно, при первой возможности установить с ним контакт и стремиться не терять его;
- стараться смотреть ему в глаза (но не фиксировать взгляд более 10 с), следить за изменениями его лица, рук, позы;
- пытаться мысленно встать на место партнера и понять, какие события привели его в это состояние, почувствовать каково было бы вам в этом состоянии.

4. Другие способы психологической защиты в конфликте

Результаты обучения:

- освоить навыки по выстраиванию алгоритма регулирования потенциальных и реальных конфликтов, минимизации их негативных последствий:
- распознавать конфликты, давать оценку конфликтным ситуациям, владеть приемами для их решения и профилактики;
- находить оптимальные решения в конфликтных ситуациях;
- осуществлять выбор стратегии поведения в конфликте;
- уметь эффективно управлять конфликтами и владеть навыками рационального поведения в конфликте;
- вести переговоры по разрешению конфликтов.

Учебно-методическое обеспечение к модулю 8.

1. Менеджмент и лидерство : учеб.для студентов учреждений высш.проф. образования / Н.Н. Камынина, И.В. Островская, А.В. Пьяных и др. – М.: ГЭОТАР – Медиа 2009 – 528с.
2. Спивак И.М., Бирюкова Е.Г. Применение навыков убеждения в общении медицинских сестер с пациентами // Главная медицинская сестра. №6 М.: МЦФЭР, 2015 С.26-40
3. Спивак И.М., Бирюкова Е.Г. Профессиональное выгорание у сотрудников. Что делать? // Главная медицинская сестра. №6 М.: Акцион -МЦФЭР, 2016 С.83-90

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Оценка качества освоения программы осуществляется на основе промежуточных аттестаций и итоговой аттестации. По окончании изучения каждого модуля проводится промежуточная аттестация, определенная учебным планом. При этом используются различные формы контроля: решение ситуационных задач, тестирование.

Создан фонд оценочных средств, позволяющий оценить умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции

Оценочные средства текущего контроля знаний обучающихся

5.1 Примеры заданий (ситуационных задач), выявляющих освоение практических навыков:

Задача 1.

Установите соответствие между типом и причинами ролевых конфликтов в организациях, приводящих к стрессу.

Типы ролевых конфликтов:

1. Конфликты, связанные с предъявлением к работникам противоречивых требований;
2. Конфликты, связанные с нарушением в организациях принципа единоначалия;
3. Конфликты, связанные с различными между требованиями формальной организации и нормами неформально группы.

Причины конфликтов:

- 1) врач должен соблюдать норму по обслуживанию установленного числа пациентов в течение смены при полном соблюдении требований стандартов качества медицинской помощи и уровня обслуживания пациентов;
- 2) медицинская сестра стремится максимально полно выполнить распоряжения старшей медсестры отделения, но в то же время избежать обвинений в карьеризме со стороны своих коллег-медсестер;
- 3) врач внимательно и обстоятельно беседует с пациентами во время приема, чтобы точно поставить диагноз и выбрать правильную схему лечения, но при этом не всегда укладывается во временные нормы прием пациентов.

Ответ: 1.-3); 2. – 1); 3.- 2)

Задача 2.

Для создания в медицинской организации системы управления конфликтами необходимо в определенной последовательности осуществить необходимые действия.

Расположите эти действия по порядку с учетом степени их важности, приоритетности:

1. разработка и внедрение в организации культуры правильного поведения и системы запретов на неправильное поведение в конфликтных ситуациях;
2. обучение персонала технологиям саморегуляции и решительного отказа от коммунальной зоны взаимодействия в условиях конфликта, формирование запретов на определенные типы поведения;
3. создание корпоративных стандартов и ориентирование медицинского персонала на поведение и коммуникации в направлении продуктивных, созидательных конфликтов;
4. регламентирование переговоров в конфликтной ситуации с участием нейтрального посредника, не включенного в конфликт.

Ответ: 1 ; 3; 4; 2.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Итоговая аттестация по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации в рамках непрерывного медицинского образования средних медицинских работников со сроком освоения 36 акад. часов проводится в форме зачета для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков.

К итоговой аттестации допускается обучающийся, в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план, предусмотренный дополнительной профессиональной программой.

Лица, освоившие дополнительную профессиональную программу повышения квалификации средних медицинских работников и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают документ о подтверждении квалификации установленного образца – удостоверение о повышении квалификации.

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования.

Процедура выполнения и проверки итогового теста

Тест выполняется в компьютерной форме в сети Интернет с использованием программной оболочки. Для проведения теста выделена аудитория, оснащенная персональными компьютерами с доступом в сеть Интернет. Время выполнения теста 40 минут. Проверка выполнения теста в целом производится автоматически. Общий тестовый балл сообщается сразу после окончания тестирования.

Тестирование оценивается по четырехбалльной системе: 91-100% - отлично, 81-90% - хорошо, 71-80% - удовлетворительно, меньше 71% - неудовлетворительно.

Каждому слушателю предлагается ответить на 30 вопросов.

6.1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Примеры тестовых заданий для итогового тестирования

Выберите один или несколько правильных ответов

1. НАЗОВИТЕ ВИДЫ КОНФЛИКТОВ, КРОМЕ

- 1) дискомфорта,
- 2) инцидентов,
- 3) недоразумения,
- 4) *эмоционального взрыва,
- 5) напряжения,
- 6) кризиса.

2. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ КОНФЛИКТ

- 1) ведет к повышению эффективности труда,
- 2) удлиняет принятие оптимального решения,
- 3) *наносит вред эффективности медицинской услуги,
- 4) выявляет альтернативные точки зрения,
- 5) снижает уровень психологического климата в коллективе

3. ПРИЧИНОЙ КОНФЛИКТНОСТИ ЯВЛЯЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ ЧЕРТЫ ЛИЧНОСТИ, КРОМЕ

- 1) упрямства,
- 2) невнимательности,
- 3) жажда власти,
- 4) *толерантности,
- 5) амбициозности.

4. ПЕРЕЧИСЛИТЕ ЭЛЕМЕНТЫ МЕЖЛИЧНОСТНОГО МЕТОДА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНОСТИ, КРОМЕ

- 1) уклонения,
- 2) сглаживания,
- 3) принуждения,
- 4) *согласования возникшей проблемы между людьми,
- 5) компромисс,
- 6) решения возникшей проблемы.

5. КАКОЙ ФАКТОР НЕ ВЫЯВЛЯЕТ В РЕЗУЛЬТАТЕ КОНФЛИКТА

- 1) наличие информации;
- 2) получение дополнительной информации;
- 3) *согласованность действий сотрудников;
- 4) выявление альтернатив;
- 5) выявление проблем.

6. КАКОЙ ВИД КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ НЕ ВХОДИТ ПО СВОЕЙ ИНТЕНСИВНОСТИ

- 1) конфликт;
 - 2) дискомфорт;
 - 3) инцидент;
 - 4) недоразумение;
 - 5) *консенсус
7. КАКАЯ ПРИЧИНА НЕ ВЫЗЫВАЕТ КОНФЛИКТ В СЕСТРИНСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ
- 1) социально-бытовая;
 - 2) политические взгляды;
 - 3) производственные отношения;
 - 4) *психологические отношения;
 - 5) финансовые отношения.
8. ПЕРЕЧИСЛИТЕ ХАРАКТЕР ТРУДОВЫХ КОНФЛИКТОВ ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ
- 1) встречных;
 - 2) односторонних;
 - 3) двухуровневых;
 - 4) *импульсивных;
 - 5) смешанных.
9. ЧТО ЛЕЖИТ В ОСНОВЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ
- 1) организационно-правовые причины;
 - 2) социально-психологические причины;
 - 3) *личные отношения;
 - 4) отсутствие зоны ответственности;
 - 5) отсутствие профессионального роста
10. КАКИЕ ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ ВОЗНИКАЮТ В СЛУЧАЕ КОНФЛИКТНОСТИ ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ
- 1) запаздывание в реакции на урегулирование конфликта;
 - 2) попытка разрешения конфликта без анализ причин его возникновения;
 - 3) *стремление к консенсусу;
 - 4) применение силовых методов разрешения конфликта;
 - 5) наличие шаблонности при разрешении конфликта.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

7.1. Учебно-методическое обеспечение к модулю

Рекомендуемая литература

Основная:

- 1 Акопов Г.В., Макеева Л.В., Тихонов О.И. и др. Эмоциональная саморегуляция: теоретические основы и прикладные аспекты. Методическое пособие. Самара, 2002.
- 2 Васильева О.С. Филатов Ф.Р. Психология здоровья человека: эталоны, представления, установки. М., 2001.С.75-192.
- 3 Двойников С.И., Лапик С.В., Павлов Ю.И. Менеджмент и лидерство в сестринском деле : Учебное пособие / Под.ред.И.Н.Денисова. – М.: ГОУ ВУНМЦ, 2005 -464с.
- 4 Зарубко Елена Юрьевна, Вакарина Наталья Сергеевна. Профессиональная адаптация и копинг-стратегии.[Текст] Журнал государственного университета. – 2014 - № 9
- 5 Ильин Е.П.Эмоции и чувства. СПб, 2001.
- 6 Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешить конфликты. М., 1992.С.106-125
- 7 Купер К.Л., Дэйв Ф.Д., О*Драйсколл М.П. Организационный стресс. Теории, исследования и практическое применение. Харьков, 2007.
- 8 Леонова А.Б., Кузнецова А.С. Психологические технологии управления состоянием человека. М., 2007. С.55-178.

- 9 Менеджмент и лидерство : учеб.для студентов учреждений высш.проф. образования / Н.Н. Камынина, И.В. Островская, А.В. Пьяных и др. – М.: ГЭОТАР – Медиа 2009 – 528с.
- 10 Мельникова, М. Л. Психология стресса: теория и практика [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / М. Л. Мельникова ; Урал. гос. пед. ун-т ; науч. ред. Л. А. Максимова. – Электрон. дан. – Екатеринбург : [б. и.], 2018
- 11 Психология здоровья : Учебник для вузов / Под ред.Г.С. Никифорова СПб, 2003. С.548-572.

Дополнительная:

- 12 Орлов Ю.М. Оздораивающее (саногенное) мышление / Сост.А.В. Ребенок М., 2006.
- 13 Спивак И.М. 5 управленческих решений, которые избавят подчиненных от стресса // Главная медицинская сестра №1 М.: Акцион-МЦФЭР, 2017 С.116-121.
- 14 Спивак И.М. Врач и медсестра: совместная работа без конфликтов // Главная медицинская сестра. №8 М.: Акцион- МЦФЭР, 2016 С.16-23
- 15 Спивак И.М., Бирюкова Е.Г. Применение навыков убеждения в общении медицинских сестер с пациентами // Главная медицинская сестра. №6 М.: МЦФЭР, 2015 С.26-40
- 16 Спивак И.М., Бирюкова Е.Г. Профессиональное выгорание у сотрудников. Что делать? // Главная медицинская сестра. №6 М.: Акцион -МЦФЭР, 2016 С.83-90
- 17 Шмигель Н.Е. Управляешь дыханием – управляешь жизнью //РиТМ Психология для всех. 2011 №10.С. 15-18

7.2. Информационно-электронные ресурсы

(базы данных, информационно-справочные и поисковые системы):

1. Электронная информационно-образовательная среда Института:
2. Сайт КГБОУ ДПО ИПКСЗ [http:// www.ipkszh.khv.ru](http://www.ipkszh.khv.ru)
3. Электронный каталог научной библиотеки КГБОУ ДПО ИПКСЗ <http://irbis.ipkszh.ru>
4. Полнотекстовая база данных учебно-методических разработок преподавателей Института <http://irbis.ipkszh.ru>
5. Электронно-библиотечная система IPRbooks <http:// iprbookshop.ru>
6. Электронная медицинская библиотека «Консультант врача» <http://www.rosmedlib.ru/>
7. Информационно-правовое обеспечение – Система ГАРАНТ <http://www.garant.ru/products/ipo/>

8. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

8.1. Материально-технические условия для реализации программы (модуля)

Для организации практических занятий и самостоятельной работы обучающихся имеются учебные аудитории, оснащенные компьютерной техникой с подключением в сети Internet и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

Обучающиеся из числа с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Научная библиотека Института работает в автоматизированной библиотечно-информационной системе ИРБИС 64, на базе которой сформирован электронный каталог на весь фонд документов библиотеки, что позволяет работать с информацией как в

библиотеке, так и в режиме удаленного доступа. Читальные залы библиотеки обеспечены доступами к online-ресурсам, предлагаются электронные базы данных из Интернет-ресурсов. Обеспечен доступ к центральной библиотеке образовательных ресурсов Минобрнауки РФ, к информационным ресурсами и услугам научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU. Предоставлен доступ к образовательному portalу «Консультант врача», ЭБС «IPRbooks», правовой системе «Консультант Плюс», база данных «В медицине РФ».

8.2. Организация образовательного процесса

В программе используются следующие виды очных учебных занятий: лекции, практические занятия, мастер-класс, тренинг, итоговая аттестация в виде тестирования.

Активные и интерактивные формы обучения.

8.2.1. При проведении лекций включение слушателей в обсуждение проблемы.

Примеры:

- Слушателям предлагается назвать цели возникновения конфликта и его классификации. Слушатели предлагают свои варианты, которые преподаватель принимает или отвергает, объясняя ошибочность представлений.
- Слушателям предлагается назвать способы урегулирования конфликтных ситуаций в медицинской организации. Преподаватель соглашается или аргументированно отвергает предложенные варианты.

8.2.2. Мастер-класс преподавателя на практических занятиях.

Примеры:

- Уход от конфликта (стратегии: «выиграть-проиграть», «выиграть-выиграть»);
- Консенсус;
- Переговорный процесс.

8.2.3. Симуляционное обучение по решению ситуационных задач в форме тренинга.

8.3. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

№ п/п	Наименование дисциплины (модули)	ФИО, должность по штатному расписанию	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Основное место работы, должность	Условия привлечения к педагогической деятельности
1.	Образовательный модуль	Топалов К.П.	К.м.н.	КГБОУ ДПО ИПКСЗ Заведующий кафедрой	Штатный
		Ващенко Т.А.		КГБОУ ДПО ИПКСЗ Старший преподаватель	Штатный