

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



УТВЕРЖДАЮ
И.о. проректора

Е.В. Неврычева
_____ 2022 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ МОДУЛЯ**

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В МЕДИЦИНСКОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ**

Специальность – «Организация здравоохранения и общественное здоровье»

Трудоемкость – 36 акад. час. (36.0 ЗЕТ)

Форма обучения: очная

Факультет повышения квалификации и профессиональной переподготовки
врачей и провизоров.

Кафедра организации здравоохранения и медицинского права

г. Хабаровск
2022

Составитель: доцент кафедры к.соц.н. Донкан И.М.

ОБСУЖДЕНО

на заседании кафедры организации здравоохранения и медицинского права

«16» мар 2022 г., протокол № 5

Зав. кафедрой

(подпись)

В.Н. Кораблев

Рекомендовано к утверждению рецензентами:

1. Сокольская Марина Вячеславовна – д. псих. Н., доцент, профессор кафедры «Социальная работа» Российский национальный исследовательский медицинский университет им. Н.И. Пирогова
2. Кораблев В.Н. - д.м.н., проректор по научной и клинической работе КГБОУ ДПО ИПКСЗ министерства здравоохранения Хабаровского края

СОГЛАСОВАНО

Декан ФПК и ПП врачей и провизоров

(подпись)

С.М. Колесникова

«16» мар 2022 г.

ОДОБРЕНО

Педагогическим советом Института повышения квалификации специалистов здравоохранения «18» мар 2022 г., протокол № 4

Председатель ЦМС

И.о. проректора управления по учебной работе

(подпись)

Е.В. Неврычева

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Дополнительная профессиональная программа разработана на основании требований профессионального стандарта, и проводится с учетом уровня полученного ранее образования.

Содержание программы соответствует требованиям следующих документов:

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 в области организации здравоохранения и общественного здоровья", утвержденный Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 ноября 2017 года N 768н.
5. 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
6. Письмо Минобрнауки России от 21.04.2015 № ВК-1015/06 «О направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ»;
7. Письмо Минобрнауки России от 22.04.2015 № ВК-1030/06 «Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов»;
8. Письмо Минобрнауки России от 30.03.2015 № АК-821/06 «О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей».

Актуальность дополнительной профессиональной программы

Организация работы по профилактике конфликтов в медицинской организации является одной из наиболее актуальных задач современной системы здравоохранения, поскольку профессиональная деятельность медицинского работника насыщена разного рода напряженными ситуациями и различными факторами, связанными с возникновением конфликтных ситуаций. Ключевым фактором для создания хорошей производственной атмосферы, является творческий подход сотрудников к работе, их эффективное взаимодействие, успешное достижение ими поставленных задач и удержание на должном уровне позиций. Совершенствование компетенций в области конфликтологии, необходимых для внедрения принципов, методик и технологий разрешения и предупреждения конфликтов в профессиональной деятельности медицинской организации является задачей предлагаемой программы.

Структура программы повышения квалификации включает цель, планируемые результаты обучения, учебный план, рабочую программу модуля, организационно-педагогические условия, формы аттестации, оценочные материалы, учебно-методическое и информационное обеспечение. Учебный план определяет состав изучаемых тем модуля с указанием их трудоемкости, объема, последовательности, формы организации учебного процесса и формы аттестации.

Реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе как традиционных, так и интерактивных форм проведения занятий: разбор случаев в виде компьютерных презентаций, учебная дискуссия, мастер-классы. Каждый слушатель обеспечен доступом к информационным ресурсам научной библиотеки института и кафедры.

Оценка качества обучения осуществляется на основе анализа результатов текущего контроля (вопросы по усвоению теоретического материала, решение ситуационных задач,

проверка освоения практических навыков) и итогового тестирования. Рассматриваемые в процессе обучения вопросы: сущность и причины возникновения конфликтов; руководитель и управление конфликтом; структурные методы диагностики и управления конфликтом; практики медиации конфликтов в цифровую эпоху; способы психологической защиты в конфликте - направлены на достижение целей программы, планируемых результатов ее освоения.

Реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе как традиционных, так и интерактивных форм проведения занятий: тренинги, групповые дискуссии. 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.

1.1. Цель реализации программы – совершенствование компетенций, необходимых для управления конфликтами в медицинской организации в рамках имеющейся квалификации.

Категория обучающихся – руководители медицинской организации, заместители руководителей, руководители структурных подразделений медицинской организации.

Уровень квалификации в соответствии с профессиональным стандартом – 8.

Трудоемкость обучения: 36 акад. час.(0.25 мес) / 36,0 ЗЕТ (1 ЗЕТ = 1 акад час.)
Срок освоения программы обеспечивает возможность достижения цели и выполнение задач, заявленных в программе.

Форма обучения: очная.

Итоговая аттестация предусматривает зачет в форме тестирования.

1.2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Реализация ДПП направлена на совершенствование профессиональных компетенций, включающих готовность:

ПК-1 – 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
Ф Управление медицинской организацией	F/01.8 Управление ресурсами медицинской организации, взаимодействие с другими организациями	ПК – 1

1.4. Профессиональные компетенции, совершенствуемые в результате освоения ДППв соответствии с профессиональным стандартом

Виды трудовой функции	Профессиональные компетенции	Трудовые действия (практический опыт)	Необходимые умения	Необходимые знания
F/01.8 Управление ресурсами медицинской организации, взаимодействие с другими организациями	ПК – 1	Организация работы медицинской организации; Разработка системы мотивации работников структурного подразделения медицинской организации; Формирование и поддержание корпоративной культуры медицинской организации	Соблюдение принципов врачебной этики и деонтологии в работе с пациентами (родителями или их законными представителями пациентов), коллегами Использовать навыки делового общения: проведение совещаний, деловая переписка, электронный документооборот Использовать методы мотивирования работников медицинской организации; Осуществлять отбор и расстановку работников медицинской организации	Знание законодательства Российской Федерации в сфере охраны здоровья, в том числе прав граждан в сфере охраны здоровья Трудовое законодательство Российской Федерации Основы этики и психологии делового общения; Принципы и методы мотивации работников медицинской организации; Требования к оформлению документации

Перечень знаний, умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности

После освоения программы специалист

должен знать:

- основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов, компоненты медицинского конфликта;
- структуру и динамику конфликта,
- основы управления конфликтами, специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения медицинских конфликтов.

должен уметь:

- использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций,
- применять технологии регулирования конфликтов.
- использовать теоретические и методологические основы конфликтологии при анализе конкретной конфликтной ситуации и ее урегулирования,
- применять на практике основные стратегии эффективного урегулирования конфликта в реальном и виртуальном взаимодействии

должен владеть навыками:

- анализа конкретной конфликтной ситуации и ее урегулирования навыками: конфликтологической культуры будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития,
- самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций, управления социальными конфликтами,
- использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.

2.УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Наименование разделов (модулей)	Общая трудоемкость, час.	В том числе, час					Форма контроля
			Всего	Лекции	ОСК	ПЗ,СЗ,ЛЗ	Стажировка	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Сущность и причины возникновения конфликтов	6	6	3		3		Текущий контроль
2	Руководитель и управление конфликтом	6	6	3	1	2		Ситуационные задачи
3	Структурные методы диагностики и управления конфликтом	6	6	3	1	2		Ситуационные задачи
4	Практики медиации конфликтов в цифровую эпоху	9	9	3	3	3		Ситуационные задачи
5	Способы психологической защиты в конфликте	8	8	3	3	2		Ситуационные задачи
6	Итоговая аттестация - зачет	1	1			1		Тестирование
Итого		36	36	15	8	13		

3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

		1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	6 день
1	Сущность и причины возникновения конфликтов	6					
2	Руководитель и управление конфликтом		6				
3	Структурные методы диагностики и управления конфликтом			6			
4	Практики медиации конфликтов в цифровую эпоху				6	3	
5	Способы психологической защиты в конфликте					3	5
6	Итоговая аттестация - зачет						1
	Итого	6	6	6	6	6	6

4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ

МОДУЛЬ 1.

СУЩНОСТЬ И ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Код	Наименования тем, элементов и подэлементов
1.1.	Понятие конфликта и его определение
1.2	Столкновение и противоборство сторон, позиций, интересов и взглядов как существенная черта конфликта
1.3	Ситуация несовпадения интересов как источник конфликтов
1.4	Типы конфликтов. Функции конфликтов
	<i>Вопросы к семинарскому занятию:</i> 1. Понятие конфликта. Определение. Функции конфликтов. Типы конфликтов. 2. Сущность и причины возникновения конфликтов. 3. Ситуация несовпадения интересов как источник конфликтов и ее разрешение

Методическое обеспечение

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. 3-е изд. – СПб.: Питер, 2018. – 576 с: ил.
2. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. - 4-е изд., испр. и доп. - М. : Издат-во Юрайт, 2018. -322 с.

МОДУЛЬ 2.

РУКОВОДИТЕЛЬ И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ

Код	Наименования тем, элементов и подэлементов
1.1.	Роль руководителя в управлении конфликтами
1.2	Руководитель – посредник конфликта
1.3	Руководитель – субъект конфликта
	<i>Вопросы к семинарскому занятию в форме групповой дискуссии:</i> 1. Роль руководителя в управлении конфликтами. 2. Руководитель – посредник конфликта. 3. Руководитель – субъект конфликта
	<i>Модуль частично реализуется в форме тренинга по решению ситуационных задач, связанных с конфликтными ситуациями в коллективе:</i> 1. Руководитель – посредник конфликта. 2. Руководитель – субъект конфликта

Методическое обеспечение

1. Белашева И.В., Ершова Д.А., Есаян М.Л. Технологии формирования модели безопасного поведения - Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо Кавказский федеральный университет, 2017.— 165 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69443.html>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. 3-е изд. – СПб.: Питер, 2018. – 576 с: ил.
3. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 322 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06003-4.

МОДУЛЬ 3.

СТРУКТУРНЫЕ МЕТОДЫ ДИАГНОСТИКИ И УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОМ

Код	Наименования тем, элементов и подэлементов
1.1.	Принципы изучения конфликтов
1.2	Методы диагностики конфликта
1.3	Структурные методы управления конфликтом
	<i>Вопросы к семинарскому занятию в форме групповой дискуссии:</i> 1. Принципы изучения конфликтов. 2. Методы диагностики конфликта. 3. Структурные методы управления конфликтом
	<i>Модуль частично реализуется в форме тренинга по решению ситуационных задач, связанных с конфликтными ситуациями в коллективе:</i> 1. Методы диагностики конфликта. 2. Структурные методы управления конфликтом

Методическое обеспечение

1. Белашева И.В., Ершова Д.А., Есаян М.Л. Технологии формирования модели безопасного поведения - Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо Кавказский федеральный университет, 2017.— 165 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69443.html>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 322 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06003-4.

МОДУЛЬ 4.

ПРАКТИКИ МЕДИАЦИИ КОНФЛИКТОВ В ЦИФРОВУЮ ЭПОХУ

Код	Наименования тем, элементов и подэлементов
1.1.	Использование цифровой медиации как способа онлайн разрешения споров
1.2	Перспективы и значение в медицинской организации
	<i>Вопросы к семинарскому занятию в форме групповой дискуссии:</i> 1. Использование цифровой медиации как способа онлайн разрешения споров 2. Перспективы и значение в медицинской организации
	<i>Модуль частично реализуется в форме тренинга по решению ситуационных задач, связанных с конфликтными ситуациями в коллективе:</i> 1. Использование цифровой медиации как способа онлайн разрешения споров 2. Перспективы и значение в медицинской организации

Методическое обеспечение

1. Белашева И.В., Ершова Д.А., Есаян М.Л. Технологии формирования модели безопасного поведения - Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо Кавказский федеральный университет, 2017.— 165 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69443.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Гришина Н.В. Психология конфликта. 3-е изд. – СПб.: Питер, 2018. – 576 с: ил.

3. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 322 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06003-4.

4. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии : Курс лекций / Д.П. Зеркин – Ростов-н/Д: «Феникс», 2012. – 480 с. 10. Зигмунд Фрейд / Введение в психоанализ; [пер. с нем. Г. В. Барышниковой]. — Москва: Издательство АСТ, 2018. — 608 с. — (Философия – Neoclassic).

МОДУЛЬ 5.

СПОСОБЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ В КОНФЛИКТЕ

Код	Наименования тем, элементов и подэлементов
1.1.	Приемы и методы психологической защиты в конфликте
1.2	Используемые копинг-стратегии в ситуациях конфликтного взаимодействия
	Вопросы к семинарскому занятию в форме групповой дискуссии: 1. Приемы и методы психологической защиты в конфликте 2. Используемые копинг-стратегии в ситуациях конфликтного взаимодействия
	<i>Модуль частично реализуется в форме тренинга для закрепления практических навыков по решению ситуационных задач, связанных с конфликтными ситуациями в коллективе:</i> 1. Приемы и методы психологической защиты в конфликте 2. Используемые копинг-стратегии в ситуациях конфликтного взаимодействия

Методическое обеспечение

1. Белашева И.В., Ершова Д.А., Есаян М.Л. Технологии формирования модели безопасного поведения - Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо Кавказский федеральный университет, 2017.— 165 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69443.html>.— ЭБС «IPRbooks».

2. Диагностика копинг стратегий Хейма. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://psycabi.net/testy/178-ishchem-vykhod-iz-slozhnykh-situatsij-metodika-dlya-psikhologicheskoy-diagnostiki-koping-mekhanizmov-test-khajma> 8.

ПРОГРАММА СИМУЛЯЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ В ФОРМЕ ТРЕНИНГА

Цель: освоение трудовых действий и профессиональных компетенций по заявленной теме.

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»:

- Руководитель и управление конфликтом
- Структурные методы диагностики и управления конфликтом
- Практики медиации конфликтов в цифровую эпоху
- 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.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Оценка качества освоения программы осуществляется на основе текущего контроля и промежуточной аттестации. При этом используются различные оценочные средства: решение ситуационных задач, тестирование. Определение практических навыков и ОСК проводится на клинической базе: КГБУЗ «ККБ № 1», в соответствии с квалификационной характеристикой специалиста.

Для оценки контроля качества обучения в качестве внешних экспертов привлекаются работодатели и профильные специалисты.

5.1. Примеры контрольных вопросов (заданий) для текущего контроля знаний обучающихся

1. Основные субъекты конфликтов в системе управления, их характеристики.
2. Виды объектов и структура предметов конфликтов в системе управления.
3. Особенности внешней среды в разных типах конфликтов в системе управления.
4. Динамические показатели конфликта: стадии и фазы процесса конфликта.
5. Конфликтная ситуация как первая стадия конфликта. Понятие социальной напряженности. Признаки и показатели социальной напряженности.
6. Конфликтное взаимодействие: процессы эскалации и деэскалации конфликта.
7. Типы индивидуальных стратегий поведения в конфликте. Условия выбора и использования. Оценка эффективности выбранной стратегии.
8. Завершение конфликта и его основные формы. Функции и последствия конфликтов.
9. Существующие подходы к разработке типологии конфликтов: проблемы и ограничения. Различные основания для типологии конфликтов в системе управления. Примеры типологий.
10. Основные методы исследования конфликтов в системе управления. Проблема соотношения исследований и диагностики конфликтов.

11. Особенности применения различных методов исследования для анализа конфликтов в системе управления.
12. Особенности и проблемы применения стратегий регулирования, решения и разрешения конфликтов.
13. Применение технологий переговоров и посредничества при управлении разными типами конфликтов.
14. Особенности использования технологии переговоров при управлении конфликтами.
15. Технология посредничества при управлении конфликтами.
16. Характеристика особенностей развития конфликтов в медицинской организации. Методы управления.

5.2. Примеры практических навыков

1. Диагностика конфликтов в системе управления
2. Выявление признаков и показателей социальной напряженности
3. Технологии ведения переговоров при управлении конфликтами
4. Технология посредничества при управлении конфликтами
5. Выбор стратегии управления конфликтами

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 20 вопросов.

6.1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Примеры тестовых заданий для итогового тестирования

Выберите один правильный ответ

1. КОНФЛИКТ, КОТОРЫЙ ПРИВОДИТ К ОСЛАБЛЕНИЮ СОТРУДНИЧЕСТВА
 - *А) деструктивный
 - Б) конструктивный
2. ЛИЦО, СОДЕЙСТВУЮЩЕЕ КОНФЛИКТУ СОВЕТАМИ, ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОМОЩЬЮ И ДРУГИМИ СПОСОБАМИ
 - А) организатор
 - Б) подстрекатель
 - *В) пособник
 - Г) оппоненты
3. КОНФЛИКТ ПРИОБРЕТАЕТ СПОНТАННЫЙ, НЕУПРАВЛЯЕМЫЙ ХАРАКТЕР
 - *А) эскалация
 - Б) инцидент
 - Г) апогей
4. СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ ЗАКЛЮЧАЮЩАЯСЯ В УДОВЛЕТВОРЕНИИ ИНТЕРЕСОВ ДРУГОЙ СТОРОНЫ ЧЕРЕЗ УСТУПКИ, СОГЛАШЕНИЕ
 - *А) приспособление
 - Б) компромисс
 - В) уклонение
 - Г) сотрудничество
5. КОНФЛИКТЫ, ПОРОЖДЕННЫЕ ПРОТИВОРЕЧИВЫМИ СТРЕМЛЕНИЯМИ ЧЕЛОВЕКА
 - А) межличностные
 - *Б) внутриличностные
 - В) между личностью и группой
6. ИЗБЕГАНИЕ ЯВЛЯЕТСЯ ОПТИМАЛЬНЫМ СПОСОБОМ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОМ
 - *А) нет
 - Б) да
7. ДВА НЕЗАВИСИМЫХ ПАРАМЕТРА СОСТАВЛЯЮЩИЕ ОСНОВУ КЛАССИФИКАЦИИ ФОРМЫ ПОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОСТИ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ ПО К.ТОМАСУ И А. КИЛМЕННУ
 - А) способность к уклонению от конфликта, склонность к компромиссу
 - *Б) степень реализации собственных интересов, уровень кооперативности
 - В) уровень конфликтности, уровень терпимости
8. ВОЗМОЖНЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ КОНФЛИКТА В ОРГАНИЗАЦИИ
 - А) негативные
 - Б) позитивные
 - *В) могут быть как негативные, так и позитивные
9. УСЛОВИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТА

- А) наличие конфликтной ситуации
- Б) наличие субъекта конфликта
- В) наличие оппонентов
- *Г) все ответы верны

10. ТИП КОНФЛИКТНЫХ ЛИЧНОСТЕЙ, КОТОРЫЕ ОТЛИЧАЮТСЯ ИМПУЛЬСИВНОСТЬЮ, НЕПРОДУМАННОСТЬЮ, НЕПРЕДСКАЗУЕМОСТЬЮ ПОВЕДЕНИЯ

- А) демонстративные
- *Б) неуправляемые
- В) рационалисты

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

7.1. Рекомендуемая литература

Основная

1. Белашева И.В., Ершова Д.А., Есаян М.Л. Технологии формирования модели безопасного поведения - Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо Кавказский федеральный университет, 2017.— 165 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69443.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. 3-е изд. – СПб.: Питер, 2018. – 576 с: ил.
3. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 322 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06003-4.

Дополнительная

4. Анцупов, А. Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - М.: Юнити, 2014. - 552 с. 2.
5. Анцупов, А.Я. Словарь конфликтолога / Анцупов А.Я., Шипилов А.И. - 2-е изд. – СПб. и др.: Питер, 2015. – 528 с.
6. Дарендорф ф.Р. Элементы теории социального конфликта // Кравченко а.И. Социология. Хрестоматия для вузов. – м., 2002. –с. 618–623.
7. Диагностика копинг стратегий Хейма. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://psycabi.net/testy/178-ishchem-vykhod-iz-slozhnykh-situatsij-metodika-dlya-psikhologicheskoy-diagnostiki-koping-mekhanizmov-test-khajma> 8.
8. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии : Курс лекций / Д.П. Зеркин – Ростов-н/Д: «Феникс», 2012. – 480 с. 10. Зигмунд Фрейд / Введение в психоанализ; [пер. с нем. Г. В. Барышниковой]. — Москва: Издательство АСТ, 2018. — 608 с. — (Философия – Neoclassic). 51

7.2 Информационно-электронные ресурсы:

- Электронная информационно-образовательная среда Института:
- Сайт КГБОУ У ДПО ИПКСЗ [http:// www.ipksz.khv.ru](http://www.ipksz.khv.ru)
- Электронный каталог научной библиотеки КГБОУ ДПО ИПКСЗ <http://irbis.ipksz.ru>
- Полнотекстовая база данных учебно-методических разработок преподавателей Института <http://irbis.ipksz.ru>
- Электронно-библиотечная система IPRbooks [http:// iprbookshop.ru](http://iprbookshop.ru)
- Электронная медицинская библиотека «Консультант врача» <http://www.rosmedlib.ru/>
- 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 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 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 ресурсам и услугам научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU. Предоставление доступа к образовательному portalу «Консультант врача», ЭБС «IPRbooks», правовой системе «Гарант», база данных «Вмедицине РФ».

8.2. Реализация образовательного процесса

В программе используются следующие виды учебных занятий: лекция, семинар, практическое занятие, тренинг, итоговая аттестация в виде тестирования.

8.2.1. Лекции предоставлены в виде компьютерных презентаций. При проведении лекций предлагается включение слушателей в обсуждение проблемы.

8.2.2 Семинары проводятся в виде дискуссии, ситуационного анализа (решение задач), ответов на вопросы с использованием учебно-методической литературы и т.п..

8.2.3 Практические занятия проводятся в виде отработки навыков и умений в выполнении определённых приёмов, методик, 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.	Управление конфликтами в медицинской организации	Доцент Донкан Ирина Михайловна	К.соц.н., доцент	КГБОУ ДПО «ИПКСЗ»	Штатный совместитель