

**Федеральное государственное бюджетное учреждение  
Федеральный научно-клинический центр специализированных видов  
медицинской помощи и медицинских технологий  
Федерального медико-биологического агентства  
(ФГБУ ФНКЦ ФМБА России)**

**АКАДЕМИЯ ПОСТДИПЛОМНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Медицинская конфликтология**

по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программе подготовки кадров высшей квалификации в ординатуре

Специальность:	31.08.07 Патологическая анатомия
Квалификация:	Врач-патологоанатом
Форма обучения:	очная
Срок обучения:	2 года

Москва, 2023

**ПРИНЯТО**  
Ученым советом  
Академии постдипломного  
образования ФГБУ ФНКЦ ФМБА  
России  
Протокол № 6-24  
от «20» июня 2024 г.

**УТВЕРЖДАЮ**  
Первый проректор  
Академии постдипломного  
образования ФГБУ ФНКЦ ФМБА  
России  
А.К. Бурцев  
«20» июня 2024 г.



Рабочая программа дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 31.08.07 Патологическая анатомия (уровень подготовки кадров высшей квалификации в ординатуре), утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 02.02.2022 г. № 110 (далее – ФГОС ВО).

Заведующий кафедрой  
к.м.н., профессор

О.В. Денисова

д.м.н., профессор

Ф.Г. Забозлаев

д.м.н., член-корр. РАМН

Л.В. Кактурский

## 1. Цели и задачи дисциплины (модуля)

**1.1 Цель:** углубление и освоение новых знаний, умений и навыков и в формировании соответствующих компетенций в области медицинской конфликтологии.

### 1.2 Задачи дисциплины (модуля):

- сформировать знания: основы конфликтологии; типы конфликтных личностей; конфликтогены в медицинской среде; сущность и роль конфликтов в социальной среде; стратегии и тактики поведения в конфликтных ситуациях; факторы, провоцирующие конфликтные ситуации; понятие и сущность эмоционального выгорания медицинских работников; когнитивный диссонанс в медицинской среде;
- сформировать умения: применять эффективную тактику поведения в конфликтах в зависимости от ситуации; диагностировать и осуществлять профилактику эмоционального выгорания медицинских работников; осуществлять профилактику конфликтов в медицинских организациях; применять тактики поведения в конфликтных ситуациях в качестве третьей стороны;
- сформировать навыки: эффективного разрешения конфликтных ситуаций; предупреждения конфликтных ситуаций; урегулирования возникших в медицинской организации конфликтных ситуаций; управления конфликтными ситуациями.

**1.3 Результаты обучения по дисциплине (модулю) соотнесённые с установленными в программе ординатуры индикаторами достижения компетенций**

В результате освоения дисциплины (модуля) «Медицинская конфликтология» запланированы следующие результаты обучения в соотнесении с установленными в программе ординатуры индикаторами достижения компетенций.

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП, содержание компетенции	Оценочные средства
УК-1	Способен критически и системно анализировать, определять возможности и способы применения достижения в области медицины и фармации в профессиональном контексте	Собеседование, решение тестовых задач
Код индикатора достижения компетенции	Содержание индикатора достижения компетенции/ Планируемые результаты обучения по дисциплине	
иУК-1.1	<b>Знать</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• теорию системного подхода;</li><li>• последовательность и требования к осуществлению поисковой и аналитической деятельности для решения поставленных задач;</li><li>• возможные варианты и способы решения задачи;</li><li>• способы разработки стратегии достижения поставленной цели</li></ul>	
иУК-1.2	<b>Уметь</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• находить, критически анализировать и выбирать информацию, необходимую для решения поставленной задачи;</li> <li>• выделять этапы решения и действия по решению задачи;</li> <li>• рассматривать различные варианты решения задачи, оценивая их преимущества и риски;</li> <li>• грамотно, логично, аргументировано формулировать собственные суждения и оценки;</li> <li>• определять и оценивать практические последствия возможных решений задачи;</li> <li>• разрабатывать последовательность действий решения поставленных задач</li> </ul>	
иУК-1.3	<b>Владеть</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• методами системного и критического анализа проблемных ситуаций;</li> <li>• навыками разработки способов решения поставленной задачи;</li> <li>• оценкой практических последствий возможных решений поставленных задач.</li> </ul>	
Планируемые результаты обучения	<p><b>По завершению обучения по дисциплине демонстрирует следующие результаты:</b></p> <p><b>В процессе решения профессиональных задач (практических ситуаций) демонстрирует следующие результаты:</b></p> <p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• теорию системного подхода;</li> <li>• последовательность и требования к осуществлению поисковой и аналитической деятельности для решения поставленных задач;</li> <li>• возможные варианты и способы решения задачи;</li> <li>• способы разработки стратегии достижения поставленной цели</li> </ul> <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• находить, критически анализировать и выбирать информацию, необходимую для решения поставленной задачи;</li> <li>• выделять этапы решения и действия по решению задачи;</li> <li>• рассматривать различные варианты решения задачи, оценивая их преимущества и риски;</li> <li>• грамотно, логично, аргументировано формулировать собственные суждения и оценки;</li> <li>• определять и оценивать практические последствия возможных решений задачи;</li> <li>• разрабатывать последовательность действий решения поставленных задач</li> </ul> <p>Владеет</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• методами системного и критического анализа проблемных ситуаций;</li> <li>• навыками разработки способов решения поставленной задачи;</li> <li>• оценкой практических последствий возможных решений поставленных задач.</li> </ul>	
<b>Код компетенции</b>	<b>Результаты освоения ОПОП, содержание компетенции</b>	<b>Оценочные средства</b>
УК-3	Способен руководить работой команды врачей, среднего и младшего медицинского персонала, организовывать процесс оказания медицинской помощи населению	Собеседование, решение тестовых задач

Код индикатора достижения компетенции	Содержание индикатора достижения компетенции/ Планируемые результаты обучения по дисциплине
иУК-3.1	<p><b>Знать</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• методы эффективного руководства коллективом при организации процесса оказания медицинской помощи населению (планирование, организация, управление, контроль);</li> <li>• основные теории лидерства и стили руководства;</li> <li>• нормативные законодательные акты по организации деятельности структурного подразделения медицинской организации</li> </ul>
иУК-3.2	<p><b>Уметь</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• планировать последовательность действий команды (коллектива) для достижения заданной цели работы на основе понимания результатов (последствий) личных действий;</li> <li>• эффективно взаимодействовать с другими членами команды;</li> <li>• участвовать в обмене информацией и опытом с другими членами команды знаниями;</li> <li>• проводить публичные выступления;</li> <li>• управлять трудовыми ресурсами структурного подразделения медицинской организации;</li> <li>• осуществлять отбор и расстановку работников в структурном подразделении медицинской организации;</li> <li>• презентовать результаты работы команды;</li> <li>• организовать процесс оказания медицинской помощи населению во взаимодействии с членами коллектива медицинских работников;</li> <li>• осуществлять контроль работы подчиненного медицинского персонала</li> </ul>
иУК-3.3	<p><b>Владеть</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками планирования командной работы;</li> <li>• навыками делегирования полномочия членам команды;</li> <li>• навыками организации работы персонала медицинской организации в целях оказания медицинской помощи населению;</li> <li>• навыками руководства работниками медицинской организации;</li> <li>• навыками контроля выполнения должностных обязанностей подчиненным персоналом медицинской организации</li> </ul>
Планируемые результаты обучения	<p><b>По завершению обучения по дисциплине демонстрирует следующие результаты:</b>  <b>В процессе решения профессиональных задач (практических ситуаций) демонстрирует следующие результаты:</b>  Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• методы эффективного руководства коллективом при организации процесса оказания медицинской помощи населению (планирование, организация, управление, контроль);</li> <li>• основные теории лидерства и стили руководства;</li> <li>• нормативные законодательные акты по организации деятельности структурного подразделения медицинской организации</li> </ul>

	<p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• планировать последовательность действий команды (коллектива) для достижения заданной цели работы на основе понимания результатов (последствий) личных действий;</li> <li>• эффективно взаимодействовать с другими членами команды;</li> <li>• участвовать в обмене информацией и опытом с другими членами команды знаниями;</li> <li>• проводить публичные выступления;</li> <li>• управлять трудовыми ресурсами структурного подразделения медицинской организации;</li> <li>• осуществлять отбор и расстановку работников в структурном подразделении медицинской организации;</li> <li>• презентовать результаты работы команды;</li> <li>• организовать процесс оказания медицинской помощи населению во взаимодействии с членами коллектива медицинских работников;</li> <li>• осуществлять контроль работы подчиненного медицинского персонала</li> </ul> <p>Владеет</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками планирования командной работы;</li> <li>• навыками делегирования полномочия членам команды;</li> <li>• навыками организации работы персонала медицинской организации в целях оказания медицинской помощи населению;</li> <li>• навыками руководства работниками медицинской организации;</li> <li>• навыками контроля выполнения должностных обязанностей подчиненным персоналом медицинской организации</li> </ul>	
<b>Код компетенции</b>	<b>Результаты освоения ОПОП, содержание компетенции</b>	<b>Оценочные средства</b>
УК-4	Способен выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности	Собеседование, решение тестовых задач
<b>Код индикатора достижения компетенции</b>	<b>Содержание индикатора достижения компетенции/ Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>	
иУК-4.1	<p><b>Знать</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• современные методы и технологии коммуникации;</li> <li>• этические и деонтологические нормы общения; психологические и социологические закономерности и принципы межличностного взаимодействия.</li> </ul>	
иУК-4.2	<p><b>Уметь</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий</li> </ul>	
иУК-4.3	<p><b>Владеть</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками взаимодействия с людьми разных возрастных, социальных, этнических и конфессиональных групп.</li> </ul>	
Планируемые результаты обучения	<p><b>По завершению обучения по дисциплине демонстрирует следующие результаты:</b>  <b>В процессе решения профессиональных задач (практических ситуаций) демонстрирует следующие результаты:</b></p>	

	<p><b>Знает</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• современные методы и технологии коммуникации;</li> <li>• этические и деонтологические нормы общения; психологические и социологические закономерности и принципы межличностного взаимодействия</li> </ul> <p><b>Умеет</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий</li> </ul> <p><b>Владеет</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками взаимодействия с людьми разных возрастных, социальных, этнических и конфессиональных групп</li> </ul>	
<b>Код компетенции</b>	<b>Результаты освоения ОПОП, содержание компетенции</b>	<b>Оценочные средства</b>
УК-5	Способен планировать и решать задачи собственного профессионального и личностного развития, включая задачи изменения карьерной траектории	Собеседование, решение тестовых задач
<b>Код индикатора достижения компетенции</b>	<b>Содержание индикатора достижения компетенции/ Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>	
иУК-5.1	<p><b>Знать</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• свои ресурсы и их пределы (личностные, психофизиологические, ситуативные, временные);</li> <li>• технологию перспективного планирования ключевых целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей;</li> <li>• этапы карьерного роста и изменения карьерной траектории в связи с временной перспективой развития деятельности и требованиями рынка труда;</li> <li>• ключевые принципы непрерывного медицинского образования</li> </ul>	
иУК-5.2	<p><b>Уметь</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• применять знание о своих ресурсах и их пределах;</li> <li>• планировать достижение перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей;</li> <li>• реализовывать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей;</li> <li>• критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата;</li> <li>• планировать профессиональную траекторию с учетом особенностей профессиональной деятельности, принципов непрерывного медицинского образования и требований рынка труда</li> </ul>	
иУК-5.3	<p><b>Владеть</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками саморазвития и осознанного обучения с использованием предоставляемых возможностей для приобретения новых знаний и навыков;</li> <li>• навыками планирования профессиональной траектории, используя инструменты непрерывного медицинского</li> </ul>	

	образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда
Планируемые результаты обучения	<p><b>По завершению обучения по дисциплине демонстрирует следующие результаты:</b></p> <p><b>В процессе решения профессиональных задач (практических ситуаций) демонстрирует следующие результаты:</b></p> <p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• свои ресурсы и их пределы (личностные, психофизиологические, ситуативные, временные);</li> <li>• технологию перспективного планирования ключевых целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей;</li> <li>• этапы карьерного роста и изменения карьерной траектории в связи с временной перспективой развития деятельности и требованиями рынка труда;</li> <li>• ключевые принципы непрерывного медицинского образования</li> </ul> <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• применять знание о своих ресурсах и их пределах;</li> <li>• планировать достижение перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей;</li> <li>• реализовывать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей;</li> <li>• критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата;</li> <li>• планировать профессиональную траекторию с учетом особенностей профессиональной деятельности, принципов непрерывного медицинского образования и требований рынка труда</li> </ul> <p>Владеет</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками саморазвития и осознанного обучения с использованием предоставляемых возможностей для приобретения новых знаний и навыков;</li> <li>• навыками планирования профессиональной траектории, используя инструменты непрерывного медицинского образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда</li> </ul>

#### **1.4 Место учебной дисциплины (модуля) в структуре ООП**

Учебная дисциплина (модуль) «Медицинская конфликтология» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений факультативного блока основной профессиональной образовательной программы высшего образования по подготовке кадров высшей квалификации по программам ординатуры по специальности 31.08.07 Патологическая анатомия.

Дисциплина изучается на 1 курсе во 2 семестре.

#### **2. Структура и содержание дисциплины (модуля)**

**2.1 Объем дисциплины в зачётных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с**

**преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоёмкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных единицы (72 часа).

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры
			1
Контактная работа, в том числе:			
Аудиторные занятия (всего):		20	20
Лекционные занятия		4	4
Лабораторные занятия		-	-
Практические занятия		12	12
Семинарские занятия		4	4
Клинические практические занятия вне клинической практики		-	-
Иные виды контактной работы:			
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4	4
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СПР)		-	-
Самостоятельная работа, в том числе:			
Самостоятельная работа		42	42
Промежуточная аттестация:			
Консультация		2	2
Подготовка к зачету/экзамену		-	-
Общая трудоёмкость	часов	72	72
	в том числе контактная работа	26	26
	зачетных единиц	2	2

**2.2 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведённого на них количества академических часов и видов учебных занятий**

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам дисциплины.

Тематика дисциплины (модуля) «Медицинская конфликтология» на 1 курсе во 2 семестре.

№	Наименование темы	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		СР
			Лекции	Практические занятия	
1 семестр					
1	Основы медицинской конфликтологии	15	2	3	10
2	Синдром эмоционального выгорания медицинских работников	14	1	3	10
3	Коммуникации и когнитивный диссонанс в медицинских организациях	14	-	4	10
4	Управление конфликтами в медицинских организациях	9	1	3	5

5	Стратегия и тактика поведения в конфликте	10	-	3	7
	Итого	62	4	16	42
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	-	-	
	Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СПР)		-	-	-
	Подготовка к промежуточной аттестации (включая проведение консультации)	2	-	-	-
	Общая трудоемкость по дисциплине	72	4	16	42

Практические занятия включают в себя все виды контактной практической работы.

СР – самостоятельная работа.

### 2.2.1 Формы контроля успеваемости по разделам дисциплины (модуля)

Раздел дисциплины	Содержание раздела	Формы контроля успеваемости
1 Основы медицинской конфликтологии	Тема 1. Объект, предмет и задачи конфликтологии Тема 2. Сущность и роль конфликта Тема 3. Причины конфликта Тема 4. Социальная роль конфликта Тема 5. Динамика конфликта Тема 6. Стороны конфликта Тема 7. Особенности конфликтов в медицинской среде	Собеседование, решение тестовых задач
2. Синдром эмоционального выгорания медицинских работников	Тема 1. Понятия «профессиональное выгорание», «стресс», «дистресс». Физиологические реакции на стресс Тема 2. Диагностика эмоционального выгорания, его симптомы и стадии Тема 3. Травматический стресс пациентов Тема 4. Эмпатия и «границы вчувствования» Тема 5. Часто задаваемые вопросы от пациентов, провоцирующих эмоциональное выгорание врача, и методика реагирования на них	Собеседование, решение тестовых задач
3. Коммуникации и когнитивный диссонанс в медицинских организациях	Тема 1. Коммуникации и их роль в медицинской среде Тема 2. Когнитивный диссонанс: понятие, механизм формирования Тема 3. Последствия когнитивного диссонанса	Собеседование, решение тестовых задач

	Тема 4. Профилактика когнитивного диссонанса в медицинской среде	
4. Управление конфликтами в медицинских организациях	Тема 1. Профилактика конфликтов в коллективе Тема 2. Типы конфликтных личностей по С.М. Емельянову и их интеграция в коллективе Тема 3. Варианты ролевого взаимодействия. Трансактный анализ Э.Берна Тема 4. Методы профилактики конфликтов в медицинских организациях. Роль неформальных мероприятий по предупреждению конфликтов	Собеседование, решение тестовых задач
5. Стратегия и тактика поведения в конфликте	Тема 1. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях Тема 2. Варианты исходов конфликта Тема 3. Стили поведения в конфликте. Выбор оптимального стиля в зависимости от ситуации Тема 4. Эмпатия как главный принцип сотрудничества в конфликте Тема 5. Переговоры как тактика сотрудничества в конфликте Тема 6. Роль руководителя в урегулировании конфликта Тема 7. Третья сторона в конфликте: степень воздействия на ситуацию и последствия Тема 8. Модель «Арбитр»: особенности применения и алгоритм арбитража Тема 9. Модель «Посредник»: особенности применения и алгоритм сотрудничества	Собеседование, решение тестовых задач

### 2.2.2 Занятия лекционного типа

№	Наименование темы	Содержание темы	Часы
1 семестр			
1	Основы медицинской конфликтологии	Объект, предмет и задачи конфликтологии. Сущность и роль конфликта. Причины конфликта. Социальная роль конфликта. Динамика конфликта. Стороны конфликта. Особенности конфликтов в медицинской среде	2
2	Синдром эмоционального выгорания медицинских работников	Понятия «профессиональное выгорание», «стресс», «дистресс». Физиологические реакции на стресс. Диагностика	1

		эмоционального выгорания, его симптомы и стадии. Травматический стресс пациентов. Эмпатия и «границы вчувствования». Часто задаваемые вопросы от пациентов, провоцирующих эмоциональное выгорание врача, и методика реагирования на них	
3	Управление конфликтами в медицинских организациях	Профилактика конфликтов в коллективе. Типы конфликтных личностей по С.М. Емельянову и их интеграция в коллективе. Варианты ролевого взаимодействия. Трансактный анализ Э.Берна. Методы профилактики конфликтов в медицинских организациях. Роль неформальных мероприятий по предупреждению конфликтов	1

### 2.2.3 Практические занятия

№	Наименование темы	Содержание темы	Часы
1 семестр			
1	Основы медицинской конфликтологии	Объект, предмет и задачи конфликтологии. Сущность и роль конфликта. Причины конфликта. Социальная роль конфликта. Динамика конфликта. Стороны конфликта. Особенности конфликтов в медицинской среде	3
2	Синдром эмоционального выгорания медицинских работников	Понятия «профессиональное выгорание», «стресс», «дистресс». Физиологические реакции на стресс. Диагностика эмоционального выгорания, его симптомы и стадии. Травматический стресс пациентов. Эмпатия и «границы вчувствования». Часто задаваемые вопросы от пациентов, провоцирующих эмоциональное выгорание врача, и методика реагирования на них	3
3	Коммуникации и когнитивный диссонанс в медицинских организациях	Коммуникации и их роль в медицинской среде. Когнитивный диссонанс: понятие, механизм формирования. Последствия когнитивного диссонанса. Профилактика когнитивного диссонанса в медицинской среде	4
4	Управление конфликтами в медицинских организациях	Профилактика конфликтов в коллективе. Типы конфликтных личностей по С.М. Емельянову и их интеграция в коллективе. Варианты ролевого взаимодействия. Трансактный анализ Э.Берна. Методы профилактики конфликтов в медицинских организациях. Роль неформальных мероприятий по предупреждению конфликтов	3

5	Стратегия и тактика поведения в конфликте	Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Варианты исходов конфликта. Стили поведения в конфликте. Выбор оптимального стиля в зависимости от ситуации. Эмпатия как главный принцип сотрудничества в конфликте. Переговоры как тактика сотрудничества в конфликте. Роль руководителя в урегулировании конфликта. Третья сторона в конфликте: степень воздействия на ситуацию и последствия. Модель «Арбитр»: особенности применения и алгоритм арбитража. Модель «Посредник»: особенности применения и алгоритм сотрудничества	3
---	---	--	---

#### 2.2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Перечень вопросов для самоконтроля при изучении разделов дисциплины:

1. Сущность и роль конфликта
2. Причины конфликта
3. Социальная роль конфликта
4. Динамика конфликта
5. Стороны конфликта
6. Особенности конфликтов в медицинской среде
7. Понятия «профессиональное выгорание», «стресс», «дистресс».

Физиологические реакции на стресс

8. Диагностика эмоционального выгорания, его симптомы и стадии
9. Травматический стресс пациентов
10. Эмпатия и «границы вчувствования»
11. Часто задаваемые вопросы от пациентов, провоцирующих эмоциональное выгорание врача, и методика реагирования на них
12. Коммуникации и их роль в медицинской среде
13. Когнитивный диссонанс: понятие, механизм формирования
14. Последствия когнитивного диссонанса
15. Профилактика когнитивного диссонанса в медицинской среде
16. Профилактика конфликтов в коллективе
17. Типы конфликтных личностей по С.М. Емельянову и их интеграция

в коллективе

18. Варианты ролевого взаимодействия. Трансактный анализ Э.Берна
19. Методы профилактики конфликтов в медицинских организациях.

Роль неформальных мероприятий по предупреждению конфликтов

20. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях
21. Варианты исходов конфликта
22. Стили поведения в конфликте. Выбор оптимального стиля в зависимости от ситуации
23. Эмпатия как главный принцип сотрудничества в конфликте

24. Переговоры как тактика сотрудничества в конфликте
25. Роль руководителя в урегулировании конфликта
26. Третья сторона в конфликте: степень воздействия на ситуацию и последствия
27. Модель «Арбитр»: особенности применения и алгоритм арбитража
28. Модель «Посредник»: особенности применения и алгоритм сотрудничества

### **3. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Медицинская конфликтология»**

#### **3.1 Перечень вопросов для проведения текущего контроля по дисциплине (модулю):**

1. Сущность и роль конфликта
2. Причины конфликта
3. Социальная роль конфликта
4. Динамика конфликта
5. Стороны конфликта
6. Особенности конфликтов в медицинской среде
7. Понятия «профессиональное выгорание», «стресс», «дистресс». Физиологические реакции на стресс
8. Диагностика эмоционального выгорания, его симптомы и стадии
9. Травматический стресс пациентов
10. Эмпатия и «границы вчувствования»
11. Часто задаваемые вопросы от пациентов, провоцирующих эмоциональное выгорание врача, и методика реагирования на них
12. Коммуникации и их роль в медицинской среде
13. Когнитивный диссонанс: понятие, механизм формирования
14. Последствия когнитивного диссонанса
15. Профилактика когнитивного диссонанса в медицинской среде
16. Профилактика конфликтов в коллективе
17. Типы конфликтных личностей по С.М. Емельянову и их интеграция в коллективе
18. Варианты ролевого взаимодействия. Трансактный анализ Э.Берна
19. Методы профилактики конфликтов в медицинских организациях. Роль неформальных мероприятий по предупреждению конфликтов
20. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях
21. Варианты исходов конфликта
22. Стили поведения в конфликте. Выбор оптимального стиля в зависимости от ситуации
23. Эмпатия как главный принцип сотрудничества в конфликте
24. Переговоры как тактика сотрудничества в конфликте
25. Роль руководителя в урегулировании конфликта
26. Третья сторона в конфликте: степень воздействия на ситуацию и последствия

- 27. Модель «Арбитр»: особенности применения и алгоритм арбитража
- 28. Модель «Посредник»: особенности применения и алгоритм сотрудничества

**3.2 Перечень тестовых вопросов для проведения промежуточного (зачет) контроля по дисциплине (модулю):**

- 1. Конфликтная личность:
  - 1) человек, часто вступающий в конфликт
  - 2) интегральное свойство личности, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты
  - 3) человек, вступивший в конфликт
  - 4) все вышеперечисленное
  
- 2. Послеконфликтная ситуация характеризуется:
  - 1) негативными эмоциями
  - 2) нормализацией отношений
  - 3) склоками, недомолвками и др. негативными проявлениями
  - 4) все вышеперечисленное
  
- 3. Уход от конфликта целесообразен:
  - 1) неудачное время для конфликта
  - 2) есть достаточно времени для решения конфликта
  - 3) конфликт затрагивает существенные стороны жизни организации
  - 4) все вышеперечисленное
  
- 4. Противоборство в конфликте целесообразно:
  - 1) против социальных групп с деструктивным поведением
  - 2) есть достаточно времени для решения конфликта
  - 3) конфликт затрагивает существенные стороны жизни организации
  - 4) все вышеперечисленное
  
- 5. Приспособление в конфликте целесообразно:
  - 1) есть достаточно времени для решения конфликта
  - 2) конфликт затрагивает существенные стороны жизни организации
  - 3) предмет более важен для другой стороны
  - 4) все вышеперечисленное
  
- 6. Компромисс в конфликте целесообразен:
  - 1) есть достаточно времени для решения конфликта
  - 2) конфликт затрагивает существенные стороны жизни организации
  - 3) предмет более важен для другой стороны
  - 4) все вышеперечисленное

7. Сотрудничество в конфликте целесообразно:
  - 1) есть достаточно времени для решения конфликта
  - 2) конфликт затрагивает несущественные стороны жизни организации
  - 3) предмет более важен для другой стороны
  - 4) все вышеперечисленное
  
8. Тактика поведения в конфликте:
  - 1) переговоры
  - 2) проигрыш
  - 3) выигрыш
  - 4) убеждение
  
9. Главный принцип сотрудничества в конфликте
  - 1) эмпатия
  - 2) переговоры
  - 3) компромисс
  - 4) принуждение
  
10. Для какой стадии развития команды характерно: эмоциональная реакция на задания, высокая конфликтная напряженность:
  - 1) Формирования
  - 2) Выяснение отношений
  - 3) Согласование правил
  - 4) Продуктивной работы

#### **4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

##### **4.1 Основная литература**

1. Психиатрия и медицинская психология: учебник [Электронный ресурс]/ И. И. Иванец и др. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2014. - 896 с.: ил. - ISBN 978-5-9704-3079-8. Глава 29. ПОТРЕБНОСТИ УЧАСТНИКОВ ЛЕЧЕБНОГО ПРОЦЕССА. ПРИЧИНЫ НЕУДОВЛЕТВОРЕННОСТИ  
Электронный ресурс. Режим доступа:  
<http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970430798.html>

2. Биоэтика. Философия сохранения жизни и сбережения здоровья: учебник [Электронный ресурс]// Ю.М. Хрусталева. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2015. - 400 с. - ISBN 978-5-9704-3328-7. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970433287.html>.

##### **4.2 Дополнительная литература**

1. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. [Электронный ресурс]/ Л. И. Ларенцова, Н. Б. Смирнова. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2014. - 152 с.: ил. - (Серия "Психология для стоматологов"). - ISBN 978-5-9704-2935-8. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970429358.html>

2. Социология медицины: руководство. [Электронный ресурс]/- М.: ГЭОТАР-Медиа, 2014. - 864 с.: ил. - ISBN 978-5-9704-3067-5. 1. Конфликты в медицинских учреждениях и их значение в социальном управлении. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970430675.html>.

#### **4.3 Источники в сети Интернет**

1. <https://www.minobrnauki.gov.ru/> Официальный сайт Министерства науки и высшего образования Российской Федерации;
2. <https://www.rosminzdrav.ru/> Официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации;
3. <http://www.obrnadzor.gov.ru/ru/> Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки;
4. <http://www.nica.ru/> Официальный сайт Национального аккредитационного агентства в сфере образования;
5. <http://www.medprofedu.ru/> Официальный сайт организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
6. <http://window.edu.ru/window/library> Федеральный портал. Российское образование);
7. [www.cir.ru/index.jsp](http://www.cir.ru/index.jsp) (Университетская информационная система России;
8. <http://diss.rsl.ru> Российская государственная библиотека. Электронная библиотека диссертаций;
9. [www.scsml.rssi.ru](http://www.scsml.rssi.ru) информационные ресурсы центральной научной медицинской библиотеки;
10. <http://www.1.fips.ru> информационные ресурсы Роспатента;
11. <http://www.studmedlib.ru> электронная библиотека медицинского ВУЗа;
12. <http://elibrary.ru> Электронные версии журналов, полнотекстовые статьи по медицине и биологии электронной научной библиотеки;
13. <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>. Электронная библиотека медицинского вуза КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА;
14. <http://www.iprbookshop.ru/78574.html> Электронно-библиотечная система IPR-BOOKS;
15. <http://www.femb.ru> Федеральная электронная медицинская библиотека Министерства здравоохранения Российской Федерации;
16. <http://window.edu.ru> Единое окно доступа к образовательным ресурсам;
17. <http://med-lib.ru/> Медицинская on-line библиотека Medlib: справочники, энциклопедии, монографии по всем отраслям медицины на русском и английском языках;
18. <http://www.booksmed.com/> Медицинская литература: книги, справочники, учебники.

**5. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

#### **5.1 Перечень информационно-коммуникационных технологий**

На лекционных и практических занятиях используются следующие информационные и образовательные технологии:

1. чтение лекций с использованием слайд-презентаций;
2. разбор ситуационных задач;
3. тестирование.

## **5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения**

### **Лицензионное программное обеспечение:**

1. Microsoft Windows Professional 7;
2. Microsoft Office 2010 Russian;
3. Microsoft Office 2007 Russian;
4. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса.

### **Свободно распространяемое программное обеспечение:**

1. PAINT.NET (<http://paintnet.ru>);
2. ADOBE ACROBAT READER DC (<http://acrobat.adobe.com>);
3. IRFANVIEW (<http://www.irfanview.com>);
4. VLC MEDIA PLAYER (<http://www.videolan.org>);
5. K-lite Codec Pack (<http://codecguide.com>).

## **5.3 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем**

1. PubMed. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed>
2. MedScape. <http://www.medscape.com/>
3. Handbooks. <http://www.handbooks.ru>
4. Научная электронная библиотека <https://elibrary.ru>
5. EuropePubMedCentral. <https://europepmc.org/>

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Вид учебных занятий	Организация деятельности обучающегося
Лекции	В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (из основной и дополнительной литературы и

	электронных ресурсов). Решение ситуационных задач по заданной теме.
Самостоятельная работа	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и решение ситуационных задач.
Собеседование	На занятии каждый обучающийся должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане занятия вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументированно. Ответ на вопрос не должен сводиться только к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного.
Решение ситуационных задач	При решении ситуационной задачи следует проанализировать описанную в задаче ситуацию и ответить на все имеющиеся вопросы. Ответы должны быть развернутыми и обоснованными. Обычно в задаче поставлено несколько вопросов. Поэтому целесообразно на каждый вопрос отвечать отдельно. При решении задачи необходимо выбрать оптимальный вариант ее решения (подобрать известные или предложить свой алгоритмы действия).
Подготовка к промежуточной аттестации	При подготовке к промежуточной аттестации необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

## 7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

Лекции и практические занятия, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также демонстрационным оборудованием и учебно-наглядными пособиями в соответствии со справкой материально-технического обеспечения. Для самостоятельной работы используются помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет» и обеспеченные доступом в электронную информационно-образовательную среду.

№	Вид работ	Наименование учебной аудитории, ее оснащенность оборудованием и техническими средствами обучения
1	Лекции	
2	Практические занятия	
3	Самостоятельная работа	

## 8. Критерии оценивания компетенций

Шкалы оценивания результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы (сформированность компетенций) в рамках дисциплины (модуля).

Результат	Критерии оценивания результатов обучения	Критерии оценивания сформированности компетенций
Зачтено	<ul style="list-style-type: none"> <li>- освоение материала программы дисциплины;</li> <li>- последовательное, четкое и логически стройное использование материалов программы дисциплины при ответе на вопросы;</li> <li>- способность тесно увязывать теорию с практикой;</li> <li>- свободное применение полученных знаний, умений и навыков;</li> <li>- использование при ответе на вопросы опыта практической деятельности;</li> <li>- правильное обоснование решений, выводов;</li> <li>- целостное владение навыками и приемами выполнения практических задач</li> </ul>	<p>Компетенция в рамках программы дисциплины сформирована.</p> <p>Индикаторы достижения компетенции проявлены. Демонстрирует понимание круга вопросов оцениваемой компетенции.</p> <p>Все требования/составляющие индикаторов достижения компетенции в соответствии с Разделом 1 рабочей программы выполнены. Проявляет высокий уровень самостоятельности и адаптивности в использовании теоретических знаний, практических умений и навыков в профессиональной деятельности. Готов к самостоятельной конвертации знаний, умений и навыков в практику.</p>
Не зачтено	<ul style="list-style-type: none"> <li>- материал рабочей программы дисциплины не освоен;</li> <li>- обучающийся допускает грубые неточности в терминологии, неправильные формулировки, нарушения логической последовательности в ответах на вопросы;</li> <li>- значительные затруднения в обосновании решений, выводов.</li> </ul>	<p>Демонстрирует непонимание или небольшое понимание круга вопросов оцениваемой компетенции. Ни одно или многие требования/составляющие индикаторов достижения компетенции в соответствии с Разделом 1 рабочей программы не выполнены.</p>

## **9. Особенности организации образовательного процесса по программам ординатуры для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Содержание высшего образования по программам ординатуры и условия организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированной программой ординатуры, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется на основе программ ординатуры, адаптированных для обучения указанных обучающихся.

Обучение по программам ординатуры инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся созданы специальные условия для получения высшего образования по программам ординатуры обучающимися с ограниченными возможностями здоровья. Под специальными условиями для получения высшего образования по программам ординатуры обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения таких обучающихся, включающие в себя:

- использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания,
- специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального использования,
- предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь,
- проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий,
- обеспечение доступа в здания организаций и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение программ ординатуры обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по программам ординатуры инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании учебных занятий (информация выполнена крупным рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне));
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию организации.

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной;

- обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации.

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения.

При получении высшего образования по программам ординатуры обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно услуги сурдопереводчиков.

При получении высшего образования по программам ординатуры обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно учебные пособия, иная учебная литература.