

**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:	31.08.72 Стоматология общей практики
Квалификация:	Врач – стоматолог
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 в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 31.08.72 Стоматология общей практики (уровень подготовки кадров высшей квалификации в ординатуре), утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 09.01.2023 г. № 19.

Заведующий кафедрой  
к.м.н.

А.К. Конаныхина

Разработчики:  
к.м.н.

А.К. Конаныхина

д.м.н., профессор

А.В. Кочубей

## 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	Знает: теорию системного подхода; последовательность и требования к осуществлению поисковой и аналитической деятельности для решения поставленных задач; возможные варианты и способы решения задачи; способы разработки стратегии достижения поставленной цели.	
иУК-1.2	Умеет: находить, критически анализировать и выбирать информацию, необходимую для решения поставленной задачи; выделять этапы решения и действия по решению задачи; рассматривать различные варианты решения задачи, оценивая их преимущества и риски; грамотно, логично, аргументировано формулировать собственные	

	суждения и оценки; определять и оценивать практические последствия возможных решений задачи; разрабатывать последовательность действий решения поставленных задач.	
иУК-1.3	Владеет: методами системного и критического анализа проблемных ситуаций; навыками разработки способов решения поставленной задачи; методами оценки практических последствий возможных решений поставленных задач.	
Планируемые результаты обучения	По завершению обучения по дисциплине демонстрирует следующие результаты: - готов сформулировать проблему, обосновывать гипотезу, выделить ключевые цели и задачи; - применяет навыки клинического мышления, основываясь на достижениях в медицине и фармации; - готов планировать и осуществлять свою профессиональную деятельность исходя из возможностей и способов применения достижения в области медицины и фармации; - умеет обобщать и использовать полученные данные.	
<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
<b>Код индикатора достижения компетенции</b>	<b>Содержание индикатора достижения компетенции/ Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>	
иУК-3.1	Знает: методы эффективного руководства коллективом при организации процесса оказания медицинской помощи населению (планирование, организация, управление, контроль); основные теории лидерства и стили руководства нормативные законодательные акты по организации деятельности структурного подразделения медицинской организации.	
иУК-3.2	Умеет: планировать последовательность действий команды (коллектива) для достижения заданной цели работы на основе понимания результатов (последствий) личных действий; эффективно взаимодействовать с другими членами команды; участвовать в обмене информацией и опытом с другими членами команды знаниями; проводить публичные выступления; управлять трудовыми ресурсами структурного подразделения медицинской организации; осуществлять отбор и расстановку работников в структурном подразделении медицинской организации; презентовать результаты работы команды; организовать процесс оказания медицинской помощи населению во взаимодействии с членами коллектива медицинских работников; осуществлять контроль работы подчиненного медицинского персонала.	
иУК-3.3	Владеет: навыками планирования командной работы; навыками делегирования полномочия членам команды; навыками организации работы персонала медицинской организации в целях оказания медицинской помощи населению; навыками руководства работниками медицинской организации; навыками контроля выполнения должностных обязанностей подчиненным персоналом медицинской организации.	

<p>Планируемые результаты обучения</p>	<p>По завершению обучения по дисциплине демонстрирует следующие результаты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- готов применять в работе нормативно-правовые акты в сфере здравоохранения;</li> <li>- способен спланировать и организовать процесс оказания медицинской помощи населению в структурном подразделении медицинской организации во взаимодействии с членами команды медицинских работников;</li> <li>- способен управлять процессом оказания медицинской помощи населению в структурном подразделении медицинской организации во взаимодействии с членами коллектива медицинских работников;</li> <li>- готов контролировать работу медицинского персонала в целях оптимизации процесса оказания медицинской помощи населению в структурном подразделении медицинской организации;</li> <li>- вырабатывает стратегию сотрудничества в команде для достижения поставленной цели;</li> <li>- определяет последовательность задач совместной работы команды;</li> <li>- осуществляет выбор мотивирующих, стимулирующих, поощряющих управленческих действий в команде;</li> <li>- планирует и корректирует работу в команде, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды;</li> <li>- владеет навыками установления социального и профессионального взаимодействия на основе уважения к личности и профессиональной этики;</li> <li>- принимает меры по обеспечению выполнения работниками организации своих должностных обязанностей.</li> </ul>	
<p><b>Код компетенции</b></p>	<p><b>Результаты освоения ОПОП, содержание компетенции</b></p>	<p><b>Оценочные средства</b></p>
<p>УК-4</p>	<p>Способен выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности</p>	<p>Собеседование, решение тестовых задач</p>
<p><b>Код индикатора достижения компетенции</b></p>	<p><b>Содержание индикатора достижения компетенции/ Планируемые результаты обучения по дисциплине</b></p>	
<p>иУК-4.1</p>	<p>Знать современные методы и технологии коммуникации; этические и деонтологические нормы общения; психологические и социологические закономерности и принципы межличностного взаимодействия.</p>	
<p>иУК-4.2</p>	<p>Уметь выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий.</p>	
<p>иУК-4.3</p>	<p>Владеть навыками взаимодействия с людьми разных возрастных, социальных, этнических и конфессиональных групп.</p>	
<p>Планируемые результаты обучения</p>	<p>По завершению обучения по дисциплине демонстрирует следующие результаты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- готов применять современные методы и технологии коммуникации;</li> <li>этические и деонтологические нормы общения; психологические и</li> </ul>	

	социологические закономерности и принципы межличностного взаимодействия; - готов выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий; - владеет навыками взаимодействия с людьми разных возрастных, социальных, этнических и конфессиональных групп.	
<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	Знать свои ресурсы и их пределы (личностные, психофизиологические, ситуативные, временные); технологию перспективного планирования ключевых целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей; этапы карьерного роста и изменения карьерной траектории в связи с временной перспективой развития деятельности и требованиями рынка труда; ключевые принципы непрерывного медицинского образования.	
иУК-5.2	Уметь применять знание о своих ресурсах и их пределах; планировать достижение перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей; реализовывать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей; критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата; планировать профессиональную траекторию с учетом особенностей профессиональной деятельности, принципов непрерывного медицинского образования и требований рынка труда.	
иУК-5.3	Владеть навыками саморазвития и осознанного обучения с использованием предоставляемых возможностей для приобретения новых знаний и навыков; навыками планирования профессиональной траектории, используя инструменты непрерывного медицинского образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда	
Планируемые результаты обучения	По завершению обучения по дисциплине демонстрирует следующие результаты: Знает содержание процесса целеполагания профессионального и личностного развития, его особенности и способы реализации при решении профессиональных задач, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда. Умеет формулировать цели личностного и профессионального развития и условия их достижения, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности, этапов профессионального роста, индивидуально-личностных особенностей; осуществлять личностный выбор в различных профессиональных и морально-ценностных	

	<p>ситуациях, оценивать последствия принятого решения и нести за него ответственность перед собой и обществом.</p> <p>Владеет приемами и технологиями целеполагания, целереализации и оценки результатов деятельности по решению профессиональных задач; способами выявления и оценки индивидуально-личностных, профессионально-значимых качеств и путями достижения более высокого уровня их развития.</p>	
<b>Код компетенции</b>	<b>Результаты освоения ОПОП, содержание компетенции</b>	<b>Оценочные средства</b>
ОПК-1	Способен использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности и соблюдать правила информационной безопасности	Собеседование, решение тестовых задач
<b>Код индикатора достижения компетенции</b>	<b>Содержание индикатора достижения компетенции/ Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>	
иОПК-1.1	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные информационные технологии и программные средства, применяемые в профессиональной деятельности;</li> <li>- правовые справочные системы;</li> <li>- актуальные библиографические ресурсы, электронные библиотеки, используемые в профессиональной сфере;</li> <li>- профессиональные базы данных;</li> <li>- базовые правила и требований информационной безопасности.</li> </ul>	
иОПК-1.2	<p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать современные информационные технологии и программные средства, библиографические ресурсы, профессиональные базы данных для эффективного поиска информации;</li> <li>- осуществлять поиск информации, необходимой для решения профессиональных задач, с использованием правовых справочных систем, профессиональных баз данных;</li> <li>- применять требования информационной безопасности в профессиональной деятельности;</li> <li>- корректно использовать в работе персональные данные пациентов и сведения, составляющие врачебную тайну.</li> </ul>	
иОПК-1.3	<p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- алгоритмом решения профессиональных задач с использованием информационно-коммуникационных технологий;</li> <li>- алгоритмами решения организационных задач с использованием информационных технологий, библиографических ресурсов, медико-биологической терминологии;</li> <li>- навыком соблюдения правил информационной безопасности.</li> </ul>	
Планируемые результаты обучения	<p>По завершению обучения по дисциплине демонстрирует следующие результаты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- готов к ведению медицинской документации в форме электронного документа;</li> <li>- использует медицинские электронные информационные системы и информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» в профессиональной деятельности;</li> </ul>	

	<p>- осуществляет эффективный поиск информации, необходимой для решения задач профессиональной деятельности, с использованием правовых справочных систем, библиографических ресурсов и профессиональных баз данных;</p> <p>- соблюдает правила информационной безопасности при работе с персональными данными пациентов и сведениями, составляющими врачебную тайну.</p>	
<b>Код компетенции</b>	<b>Результаты освоения ОПОП, содержание компетенции</b>	<b>Оценочные средства</b>
ОПК-2	Способен применять основные принципы организации и управления в сфере охраны здоровья граждан и оценки качества оказания медицинской помощи с использованием основных медико-статистических показателей	Собеседование, решение тестовых задач
<b>Код индикатора достижения компетенции</b>	<b>Содержание индикатора достижения компетенции/ Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>	
иОПК-2.1	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы трудового законодательства, законодательства в сфере здравоохранения, нормативные документы, определяющие деятельность органов и учреждений здравоохранения в Российской Федерации;</li> <li>- показатели, характеризующие деятельность медицинской организации;</li> <li>- показатели здоровья населения;</li> <li>- программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, территориальную программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;</li> <li>- порядки оказания медицинской помощи, стандарты медицинской помощи, клинические рекомендации (протоколы лечения) по вопросам оказания медицинской помощи в соответствии с профилем деятельности медицинской организации;</li> <li>- основы менеджмента;</li> <li>- основы бизнес-планирования;</li> <li>- принципы организации медицинской помощи;</li> <li>- стандарты менеджмента качества;</li> <li>- принципы управления качеством оказания медицинской помощи;</li> <li>- принципы оценки качества оказания медицинской помощи;</li> <li>- вопросы экспертизы качества оказания медицинской помощи, нормативную документацию по вопросам экспертизы качества медицинской помощи населению;</li> <li>- основные медико-статистические показатели, характеризующие качество оказания медицинской помощи;</li> <li>- порядок создания и деятельности врачебной комиссии.</li> </ul>	
иОПК-2.2	<p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать принципы организации и управления в сфере охраны здоровья граждан в медицинских организациях и их структурных подразделениях;</li> <li>- применять основные подходы к анализу, оценке, экспертизе качества медицинской помощи для выбора адекватных управленческих решений;</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить расчет и анализировать показатели качества медицинской помощи;</li> <li>- проводить оценку эффективности современных медико-организационных и социально-экономических технологий при оказании медицинской помощи;</li> <li>- разрабатывать мероприятия, направленные на повышение качества медицинской помощи.</li> </ul>
иОПК-2.3	<p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками организации и управления в сфере охраны здоровья;</li> <li>- навыком анализа деятельности различных подразделений медицинской организации;</li> <li>- навыками расчета и анализа основных показателей качества медицинской помощи медицинских организаций с использованием основных медико-статистических показателей;</li> <li>- навыками обеспечения внутреннего контроля качества медицинской деятельности;</li> <li>- навыками руководства созданием системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации, а также обеспечения его внедрения и совершенствования.</li> </ul>
Планируемые результаты обучения	<p>По завершению обучения по дисциплине демонстрирует следующие результаты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- готов планировать и составить отчет о своей работе;</li> <li>- ведет медицинскую документацию, в том числе в форме электронного документа;</li> <li>- проводит анализ медико-статистических показателей медицинской организации;</li> <li>- использует медицинские информационные системы и информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» в профессиональной деятельности;</li> <li>- готов контролировать соблюдение правил внутреннего трудового распорядка, требований охраны труда и пожарной безопасности;</li> <li>- готов проводить работу по обеспечению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности;</li> <li>- способен контролировать выполнение должностных обязанностей находящихся в распоряжении медицинским персоналом;</li> <li>- готов проводить оценку эффективности и безопасности применения лекарственных препаратов, медицинских изделий и лечебного питания у пациентов с заболеваниями и (или) патологическими состояниями.</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 31.08.72 «Стоматология общей практики».

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
			2
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	
2 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	Собеседование, решение тестовых задач

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

### 2.2.2 Занятия лекционного типа

№	Наименование темы	Содержание темы	Часы
2 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 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	1
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
2 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	3

		организациях. Роль неформальных мероприятий по предупреждению конфликтов	
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. VLCMEDIA PLAYER (<http://www.vidioplan.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,

	требуемых 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	Конференц-зал Академии постдипломного образования ФГБУ ФНКЦ ФМБА России по адресу: 125371, г. Москва, Волоколамское шоссе, д. 91 Мультимедиа-комплекс, состоящий из следующих аудиовизуальных систем: система звукоусиления, проектор Projectiondesign F32 sx+NB,

		<p>мультимедийный проектор Digital Projection Vision Laser 6500 WUXGA, экран Lumien Master Picture 274*366 MW FG, экран моторизованный MW ScreenMaxx, 400*300, 2 плазменные панели LG. Трибуна - 1 шт., стол президиума - 1 шт., кресла с пюпитрами – 160 шт.</p>
2	Практические занятия	<p>Конференц-зал Академии постдипломного образования ФГБУ ФНКЦ ФМБА России по адресу: 125371, г. Москва, Волоколамское шоссе, д. 91 Мультимедиа-комплекс, состоящий из следующих аудиовизуальных систем: система звукоусиления, проектор Projectiondesign F32 sx+NB, мультимедийный проектор Digital Projection Vision Laser 6500 WUXGA, экран Lumien Master Picture 274*366 MW FG, экран моторизованный MW ScreenMaxx, 400*300, 2 плазменные панели LG. Трибуна - 1 шт., стол президиума - 1 шт., кресла с пюпитрами – 160 шт.</p>
3	Самостоятельная работа	<p>Компьютерный класс (каб. № 218) Академия постдипломного образования ФГБУ ФНКЦ ФМБА России по адресу: 125371, г. Москва, Волоколамское шоссе, д. 91 Учебные столы – 12 шт., стулья – 12 шт., персональные компьютеры – 12 шт., подключение к сети «Интернет», доступ к электронно-библиотечным ресурсам (ЭБС «Консультант студента», «Консультант врача. Электронная медицинская библиотека»), электронной информационно-образовательной среде организации.</p>

## 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> </ul>	<p>Компетенция в рамках программы дисциплины сформирована. Индикаторы достижения компетенции проявлены. Демонстрирует понимание круга вопросов оцениваемой компетенции. Все требования/составляющие индикаторов достижения компетенции в соответствии с Разделом 1 рабочей</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <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>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.