

**Аннотация к рабочей программе дисциплины  
«Управление конфликтами»  
основной образовательной программы подготовки  
кадров высшей квалификации в магистратуре  
по направлению подготовки  
32.04.01 Общественное здравоохранение  
форма обучения: очно-заочная**

**1. Цель освоения дисциплины**

**Целью** освоения дисциплины «Управление конфликтами» является знакомство обучающихся в магистратуре с проблематикой конфликта и способами их разрешения в медицинских учреждениях и организациях, развитие компетенций в сфере управления конфликтом.

Поставленная цель реализуется через участие в формировании следующих общекультурных и профессиональных компетенций: УК-1, УК-3, ПК-7

**Задачи дисциплины:**

1. Создать условия для формирования целостного представления о конфликте как культурно-историческом феномене, его ограничениях и возможностях в современном здравоохранении;
2. Раскрыть природу конфликта как особой характеристики социального взаимодействия;
3. Познакомить магистрантов с типичными конфликтными ситуациями, спецификой их протекания в сфере медицинской деятельности;
4. Способствовать развитию профессиональных компетенций, умений, навыков анализа и интерпретации действий пациента с позиций теории конфликта;
5. Обеспечить знакомство с основными формами психотехнической работы с конфликтом и возможностями их использования в сфере профессиональной деятельности медицинского работника

**2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Управление конфликтами» относится к числу дисциплин по выбору вариативной части блока Б1 (индекс Б1.УОО.Э.02.) образовательной программы подготовки в магистратуре по направлению подготовки 32.04.01 «Общественное здравоохранение», профиль подготовки «Управление здравоохранением»; изучается на 1 курсе обучения в 1 семестре

**3. Требования к результатам освоения дисциплины и индикаторы достижения компетенций.**

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих универсальных (УК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
				Знать	Уметь	Владеть
1.	УК-1	Способен осуществлять критический анализ	ИД-1 <sub>УК-1.1</sub> Выявляет проблемную ситуацию в	- базовые положения основных теорий	использовать теоретические знания для анализа	информацией о закономерностях

		<p>проблемных ситуаций на основе системного подхода выработать стратегию действий</p>	<p>ходе анализа проблемы. Определяет этапы ее разрешения с учетом вариативных контекстов ИД-2<sub>УК-1.2</sub> Идентифицирует, критически анализирует и выбирает информацию необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемных ситуаций ИД-3<sub>УК-1.3</sub> Формирует цели и рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации на основе системного подхода, оценивает их преимущества и риски ИД-4<sub>УК-1.4</sub> Выдвигает версии решения проблемы формулирует гипотезы, стратегию действий. ИД-5<sub>УК-1.5</sub> Обосновывает целевые индикаторы и оценивает практические последствия реализации действий по решению проблемной</p>	<p>конфликта; - структурные характеристики и функции конфликта как феномена социальной жизни; - основные стадии развития конфликта и его динамику; - современную классификацию конфликтов; - причины, предпосылки и последствия конфликтов различных типов в медицинской практике.</p>	<p>различных видов конфликтов в сфере труда медицинских работников; - выявлять участников с их мотивацией и установками и определять характер конфликтной ситуации; - ориентироваться в динамике и стадиях протекания конфликта - выявлять и адекватно реагировать на конфликтогены, самостоятельно овладевать знаниями в области конфликтологии</p>	<p>протекания конфликтов в медицинской сфере; - о путях и способах профилактики и предупреждения конфликтных ситуаций, стратегиях разрешения и регулирования - технологиями бесконфликтного общения</p>
--	--	---	---	--	--	---

			ситуации			
2.	УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывать командную стратегию для достижения поставленной цели	<p>ИД-1 <small>УК-3.1</small> Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет роль каждого участника в команде;</p> <p>ИД-3 <small>УК-1.3</small> УК-3.2. Планирует и организует работу в рамках согласованных целей и задач, умеет добиваться их исполнения.</p> <p>ИД-3 <small>УК-3.3</small> Проявляет лидерские качества в осуществлении и профессиональной деятельности, несет личную ответственность за ее результаты</p> <p>ИД-4 <small>УК-3.4</small> Демонстрирует способность к эффективному взаимодействию с другими членами команды и представителями сообщества при организации профессионального сотрудничества.</p>	<p>характеристики инновационных конфликтов в сфере труда медицинских работников;</p> <p>- методы управления конфликтом;</p> <p>- основные принципы медиации в сфере труда медицинских работников;</p> <p>этико-правовые принципы работы медицинской организации</p> <p>- проблемы урегулирования конфликтов различных типов в сфере труда медицинских работников;</p>	<p>- определять характер развития ситуации с учетом индивидуальных особенностей ее участников</p> <p>- осуществлять самостоятельный анализ конкретных аспектов управления конфликтами в медицинской сфере с точки зрения обеспечения эффективности и их решения;</p> <p>предупреждать и регулировать конфликты в медицинской организации</p>	<p>-- навыками анализа психологических ситуаций в соматической практике и перспектив их развития;</p> <p>- технологиями определения оптимальных путей выхода из конфликтов различного типа.</p> <p>- навыками толерантного взаимодействия и разными группами пациентов и их родственниками, навыками бесконфликтного общения</p>

			<p>ИД-5 <small>ук-3.5</small> Демонстрирует понимание результатов (последствий) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения поставленной цели, контролирует их выполнение.</p> <p>ИД-6 <small>ук-3.6</small> Формирует общее решение, умеет разрешать конфликтные ситуации на основе согласования позиций и учета мнений всех заинтересованных сторон</p>			
3.	ПК-7	<p>ПК-7 Способность и готовность принимать обоснованные организационно-управленческие решения в области общественного здоровья и здравоохранения</p>	<p>ИД-1 <small>ук-7.1</small> Умеет организовать работу в системе общественного здоровья и здравоохранения при эффективном использовании трудовых и экономических ресурсов</p> <p>ИД-2 <small>ук-7.2</small> Демонстрирует готовность к оценке экономических и финансовых рисков и</p>	<p>проблематику конфликта в медицинском учреждении; - проблемы урегулирования конфликтов различных типов в сфере труда медицинских работников</p> <p>информацию об особенностях развертывания конфликтных ситуаций в различных сферах общественной жизни и медицине; - технологии</p>	<p>выстраивать последовательность профессиональных действий при проведении диагностики и консультирования участников конфликтной ситуации</p> <p>- применять вербальные и невербальные средства и способы общения и разрешения конфликта с пациентом и медицинским</p>	<p>навыками индивидуального консультирования и психотерапии и в работе с пациентами и медицинским персоналом; - диагностическим инструментарием для анализа различных видов конфликтов в сфере</p>

			показателей	определения конфликтных ситуаций и маркеры конфликтов; - индивидуальное типологическое характеристика и конфликтных личностей и способы взаимодействия с ними в целях предотвращения конфликта; - основные методы исследования и диагностики конфликтов	персоналом; - понимать специфику психического склада человека и строить свое общение с ними с учетом этой специфики. применять на практике методики индивидуальной личностной диагностики для решения психотерапевтических и реабилитационных задач	труда медицинских работников; - навыками толерантного восприятия личностей конфликтного типа навыками индивидуального консультирования и психотерапии и в работе с пациентами и медицинским персоналом; - диагностическим инструментарием для анализа различных видов конфликтов в сфере труда медицинских работников; - навыками толерантного восприятия личностей конфликтного типа
--	--	--	-------------	---	---	---

#### 4. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций в процессе освоения дисциплины

<i>Компетенция (код)</i>	<i>Индикаторы достижения компетенций</i>	<i>Виды занятий</i>	<i>Оценочные средства</i>
<b>УК-1</b>	ИД-1УК-1.1 Выявляет проблемную ситуацию в ходе анализа проблемы. Определяет этапы ее разрешения с учетом вариативных контекстов ИД-2УК-1.2 Идентифицирует, критически анализирует и	Лекции, Практические занятия, самостоятельная работа	Тесты, ситуационные задачи, аналитические задания, диагностические

	<p>выбирает информацию необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемных ситуаций ИД-3ук-1.3 Формирует цели и рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации на основе системного подхода, оценивает их преимущества и риски ИД-4ук-1.4 Формирует цели и рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации на основе системного подхода, оценивает их преимущества и риски ИД-5ук-1.5 Обосновывает целевые индикаторы и оценивает практические последствия реализации действий по решению проблемной ситуации</p>		задания
	<p>ИД-1ук-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет роль каждого участника в команде; ИД-2ук-3.2 Планирует и организует работу в рамках согласованных целей и задач, умеет добиваться их исполнения. ИД-3ук-3.3 Проявляет лидерские качества в осуществлении профессиональной деятельности, несет личную ответственность за ее результаты ИД-4ук-3.4 Демонстрирует способность к эффективному взаимодействию с другими членами команды и представителями сообщества при организации профессионального сотрудничества. ИД-5ук-3.5 Демонстрирует понимание результатов (последствий) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения поставленной цели, контролирует их выполнение ИД-6ук-3.6 Формирует общее решение, умеет разрешать конфликтные ситуации на основе согласования позиций и учета мнений всех заинтересованных</p>	Лекции, Практические занятия, самостоятельная работа	Тесты, ситуационные задачи, аналитические задания
	<p>ИД-1пк-7.1 Умеет организовать работу в системе общественного здоровья и здравоохранения при эффективном использовании трудовых и экономических ресурсов ИД-2пк-7.3 Демонстрирует готовность к оценке экономических и финансовых рисков и показателей</p>	Практические занятия, самостоятельная работа	Тесты, ситуационные задачи, аналитические задания

## 5. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 акад. часов)

Вид учебной работы	Объем в акад. часах
лекции	12
семинары/практические занятия	20
самостоятельная работа обучающегося	72
зачет	-

## 6. Краткое содержание

### Раздел 1. КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ФЕНОМЕН. ЕГО СПЕЦИФИКА В МЕДИЦИНСКОМ УЧРЕЖДЕНИИ

Основные подходы к изучению конфликтов. Актуальная ситуация и специфика конфликта в медицинском учреждении. Структурные элементы конфликта в медицинском учреждении. Виды конфликтов в медицинских учреждениях. Межличностный конфликт. Конфликты на уровне «врач-пациент», «врач – руководство» и др. Ошибочность переоценки психологической природы и недооценки социальных факторов межличностных противодействий. Динамика конфликта и его движущие силы. Выяснение этапа конфликта, прогнозирование будущих стадий и возможности вхождения конфликта в порочный круг, Диагностика конфликта в медицинской сфере Роль клинического психолога в работе по диагностике и профилактике конфликта в медицинском учреждении

### Раздел 2. ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В МЕДИЦИНСКОМ УЧРЕЖДЕНИИ. ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В МЕДИЦИНСКОМ УЧРЕЖДЕНИИ.

Личностный фактор в протекании и управлении конфликтом. Типы конфликтных личностей. Стратегии поведения в конфликте, их характеристика и последствия Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов Понятие "модель решения конфликта". Конфликт как трудная ситуация общения. Управление эмоциями в конфликте. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости. Технологии рационального поведения в конфликте и эффективного общения. Специфика общения с больным человеком. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях. Специфика конфликтологического осмысления проблематики межличностных коммуникаций. Формы межличностных коммуникаций в конфликте. Уровни коммуникации в конфликте. Деловые переговоры и их специфика в медицинской деятельности. Медиативные технологии в конфликте