

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ МЕДИЦИНСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ»

ПРИНЯТО

на заседании Педагогического совета  
АНО ВО «ИСМТ»  
протокол № 1 от «20» сентября 2022г

УТВЕРЖДЕНО

приказом ректора  
АНО ВО «ИСМТ»  
от «20» сентября 2022 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ**

для специальности 32.04.01 ОБЩЕСТВЕННОЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЕ  
уровень МАГИСТРАТУРА  
профиль УПРАВЛЕНИЕ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

Рабочая программа подготовлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки общественное здравоохранение (уровень магистратуры) 32.04.01, утвержденным приказом Минобрнауки России от 31.05.2017 № 485 и учебным планом.

Санкт-Петербург  
2022 г.

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ:

Целью учебного курса является теоретическая подготовка студентов к осуществлению профессиональной деятельности с использованием современных подходов в разрешении возникающих конфликтных ситуаций. Курс предполагает овладение студентами психологическими знаниями для формирования навыков общения для разрешения конфликтов.

Основными задачами данного курса являются:

- Введение в конфликтологию.
- Знакомство с современными теориями конфликтов, подходами к классификации и управлению конфликтами.
- Формирование у студентов теоретических знаний по конфликтологии и умений психологического анализа различных ситуаций организационного взаимодействия в системе управления.
- Формирование у студентов понимания характера протекания и динамики конфликтов, умения выявлять и разрешать конфликтные ситуации.

### 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

- Студент, освоивший программу дисциплины «Управление конфликтами», должен обладать следующими **универсальными** компетенциями:

Системное и критическое мышление. Способен осуществить критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действия (УК-1).

- Студент, освоивший программу дисциплины «Управление конфликтами», должен обладать общепрофессиональными компетенциями:

Менеджмент. Способность реализовывать управленческие принципы в профессиональной деятельности (ОПК-3).

*В результате изучения дисциплины студент должен*

*Знать:*

- Особенности поведения людей в организации.
- Распространение информации и коммуникации в организации.
- Современную типологию конфликтов.
- Современные подходы к управлению конфликтами в организациях.

*Уметь:*

- Определять преобладающий тип поведения сослуживцев и пациентов;
- Оценивать и распознавать конфликтные ситуации.
- Общаться с пациентами и коллегами в процессе профессиональной деятельности.
- Анализировать и совершенствовать свои коммуникационные способности, организационную культуру учреждения.

*Владеть:*

- Навыками распознавания, разрешения и управления конфликтами на работе и в быту.

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Управление конфликтами» изучается во 2 семестре и относится к дисциплинам базовой части Б.1 профессионального цикла.

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Вид учебной работы	Всего часов / зачетных единиц	Семестр I
Аудиторные занятия (всего)	72	72
В том числе:		
Лекции (Л)	26	26
Семинары (С)		
Клинические практические занятия (КПЗ)	46	46
Самостоятельная работа (всего)	72	72
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет
Общая трудоемкость часов	144	144
зачетные единицы	4	4

**5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ**

**5.1 Учебно-тематическое планирование дисциплины**

Наименование темы (раздела)	Контактная работа, академ. ч			Самостоятельная работа	Всего
	Лекции	Семинары	Практические занятия		
Тема 1. Введение в конфликтологию	6		0		6
Тема 2. Типология конфликтов и причины их возникновения.	4		6		10
Тема 3. Структура и динамика конфликта.	4		8		12
Тема 4. Причины конфликтов в организации	4		6		10
Тема 5. Способы разрешения конфликтов.	4		12		16
Тема 6. Переговоры в конфликтных ситуациях.	4		12		16
ИТОГО	26	-	46	72	144

5.2 Содержание по темам (разделам) дисциплины

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины*	Содержание темы (раздела)	Формируемые компетенции
1	Введение в конфликтологию	Основные понятия конфликтологии. История становления как науки. Особенности конфликтов в современном российском обществе. Объект, предмет, цели и задачи конфликтологии.	Системное и критическое мышление. Способен осуществить критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действия (УК- 1)
2	Типология конфликтов и причины их возникновения.	Проблема классификации конфликтов. Внутриличностный конфликт. Межгрупповой конфликт. Социально-психологические и личностные причины конфликтов.	Системное и критическое мышление. Способен осуществить критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действия (УК-1)
3	Структура и динамика конфликта.	Объективные и психологические составляющие конфликта. Функции конфликтов. Основные этапы в развитии конфликта. Динамика различных типов конфликта.	Системное и критическое мышление. Способен осуществить критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действия (УК-1)
4	Причины конфликтов организации	Виды организационных конфликтов. Условия и способы предупреждения конфликтов. Конфликты между руководителем и подчиненным.	Системное и критическое мышление. Способен осуществить критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действия (УК-1) Менеджмент. Способность реализовывать управленческие принципы в профессиональной деятельности (ОПК-3)

**АНО ВО «ИСМТ»**

№ п/	Наименование темы (раздела) дисциплины*	Содержание темы (раздела)	Формируемые компетенции
5	Способы разрешения конфликтов.	Управление конфликтом. Профилактика конфликтов. Основные способы разрешения конфликта.	Системное и критическое мышление. Способен осуществить критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действия (УК- 1) Менеджмент. Способность реализовывать управленческие принципы в профессиональной деятельности (ОПК-3)
6	Переговоры в конфликтных ситуациях.	Искусство переговоров. Стили проведения переговоров. Организация переговоров. Медиация как технология и искусство разрешения конфликтов.	Системное и критическое мышление. Способен осуществить критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действия (УК-1) Менеджмент. Способность реализовывать управленческие принципы в профессиональной деятельности (ОПК-3)

**6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**а) основная литература:**

1. Ларенцова, Л. И. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. / Л. И. Ларенцова, Н. Б. Смирнова - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014. - 152 с. (Серия «Психология для стоматологов») - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС «Консультант студента»: [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>
2. Остренкова, М. Е. Психология. Руководство к практическим занятиям / М. Е. Остренкова - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2015. - 160 с. (Серия «Психологический компендиум врача») - ISBN 978-5-9704-3404-8. - Текст: электронный // URL : <https://www.rosmedlib.ru/book/ISBN9785970434048.html>

**б) дополнительная литература:**

1. Лукацкий, М. А. Психология : учебник / М. А. Лукацкий, М. Е. Остренкова. - 2-е изд. , испр. и доп. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2013. - 664 с. (Серия «Психологический компендиум врача») - ISBN 978-5-9704-2502-2. - Текст: электронный // ЭБС «Консультант студента»: [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970425022.html>
2. Камынина, Н. Н. Менеджмент и лидерство / Камынина Н. Н. , Островская И. В. , Пьяных А. В. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2012. - 528 с. - ISBN 978-5-9704-1325-8. - Текст: электронный // ЭБС «Консультант студента»: [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970413258.html>

**7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

**7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и количества академических часов для проведения занятий клинического практического типа по темам (разделам)**

№ п/п	Контролируемые темы (разделы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части) по этапам формирования в темах (разделах)	Наименование оценочного средства, в академич. часах
1	Введение в конфликтологию	УК-1; ОПК-3	Собеседование- 0,5
2	Типология конфликтов и причины их возникновения.	УК-3; ОПК-1	Тест - 0,5
3	Структура и динамика конфликта.	УК-3; ОПК-1	Тест - 0,5
4	Причины конфликтов в организации	УК-3; ОПК-1	Тест - 0,5 Реферат-1
5	Способы разрешения конфликтов.	УК-3; ОПК-1	Тест - 0,5 Решение кейсов - 1
6	Переговоры в конфликтных ситуациях.	УК-3; ОПК-1	Тест - 0,5 Решение кейсов - 1
<i>Вид аттестации</i>			ЗАЧЕТ

**7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкал оценивания**

№ п/п	Наименование формы проведения промежуточной аттестации	Описание показателей оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде	Критерии и описание шкал оценивания
1	Зачет	Билет содержит 4 вопроса для устного ответа	Практико-ориентированные задания	Критерии оценивания преподавателем практико-ориентированной части экзамена: <b>10 баллов</b> выставляется за ответ на вопрос, в котором содержание соответствует теме или заданию, обучающийся глубоко и прочно усвоил учебный материал, последовательно, четко и логически стройно излагает его, демонстрирует собственные суждения и размышления на заданную тему, делает соответствующие выводы; умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется ответом при видоизменении заданий, приводит материалы различных научных источников, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения задания, показывает должный уровень сформированности компетенций. <b>9-7 баллов</b> выставляется обучающемуся, если его ответ соответствует и раскрывает тему или задание, обучающийся показывает знание учебного материала, грамотно и, по существу, излагает его, не допуская существенных неточностей при выполнении задания, правильно применяет

**АНО ВО «ИСМТ»**

№ п / п	Наименование формы проведения промежуточной аттестации	Описание показателей оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде	Критерии и описание шкал оценивания
				<p>теоретические положения при выполнении задания, владеет необходимыми навыками и приемами его выполнения, однако испытывает небольшие затруднения при формулировке собственного мнения, показывает должный уровень сформированности компетенций.</p> <p><b>6-4 баллов</b> выставляется обучающемуся, если его ответ в полной мере раскрывает тему/задание, обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении учебного материала по заданию, его собственные суждения и размышления на заданную тему носят поверхностный характер.</p> <p><b>3-0 баллов</b> выставляется обучающемуся, если не раскрыта тема, содержание ответа не соответствует теме, обучающийся не обладает знаниями по значительной части учебного материала и не может грамотно изложить ответ на поставленное задание, не высказывает своего мнения по теме, допускает существенные ошибки, ответ выстроен не последовательно, неаргументированно.</p> <p>Итоговая оценка за экзамен выставляется преподавателем в совокупности на основе оценивания результатов электронного тестирования обучающихся и выполнения ими практико-ориентированной части экзамена.</p>

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков опыта деятельности, характеризующих этапы формирования знаний, умений, навыков и опыта деятельности**

Перечень вопросов для экзамена (зачета):

1. Эволюция научных воззрений на конфликт.
2. Этапы становления отечественной конфликтологии.
3. Проблемы развития и становления конфликтологии.
4. Значение, предмет и задачи конфликтологии.
5. Проблема определения понятия конфликта на современном этапе.
6. Основные функции конфликта.
7. Структура конфликта.
8. Динамика конфликта (этапы развития конфликта).
9. Причины возникновения конфликтов.
10. Методологические основы исследования конфликтов.
11. Методы изучения и диагностики конфликтов.
12. Проблема классификации в конфликтологии.
13. Подходы к пониманию внутриличностного конфликта.
14. Основные виды внутриличностного конфликта.
15. Причины и Особенности межличностных конфликтов.
16. Основные классификации межличностных конфликтов.
17. Конфликты в организациях.
18. Особенности межгрупповых конфликтов.
19. Виды межгрупповых конфликтов.
20. Общность конфликтов разных видов.
21. Стратегии поведения в конфликте.

## АНО ВО «ИСМТ»

22. Условия профилактики конфликта.
23. Основы предупреждения конфликтов.
24. Конфликтологическая традиция в разрешении конфликтов.
25. Психологическая традиция в работе с конфликтами (психотерапия, психологическое консультирование, групповая психотерапевтическая работа).
26. Модель посредничества и модель арбитраж, а в разрешении конфликта: их преимущества и недостатки.
27. Принципы и условия успешного проведения переговорного процесса при использовании модели посредничества.
28. Этапы работы при реализации модели посредничества.
29. Обучение эффективному поведению в конфликтах.
30. Понятие стресса, его профилактика как основа предупреждения конфликта.

### Образец билета для зачета

<p><b>АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ МЕДИЦИНСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ»</b> 190013, Санкт-Петербург, Московский пр., д.22, лит. «Л», помещ.42Н, каб/р/м 1/7 Ине 7838095444, КПП 783801001 тел.: (812) 334-76-50 e-mail: <a href="mailto:institut.smt@yandex.ru">institut.smt@yandex.ru</a> <b>Билет для сдачи зачета № 6</b></p>
Специальность 32.04.01 <b>Общественное здравоохранение</b> , дисциплина <b>Управление конфликтами</b>
Вопросы
1. Основные функции конфликта.
2. Стратегии поведения в конфликте: компромисс и сотрудничество.
3. Внутриличностный конфликт.
4. Условия для разрешения конфликта.
Ректор <span style="float: right;">д.м.н. Л.А. Васильев</span>

#### **7.4. Методические материалы и методика, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Специфика формирования компетенций и их измерение определяется структурированием информации о состоянии уровня подготовки обучающихся.

Алгоритмы отбора и конструирования заданий для оценки достижений в предметной области, техника конструирования заданий, способы организации и проведения стандартизованных и оценочных процедур, методика шкалирования и методы обработки и интерпретации результатов оценивания позволяют обучающимся освоить компетентностно-ориентированные программы дисциплин.

Формирование части компетенций УК-1; ОПК-3 осуществляется в ходе всех видов занятий, практики, а контроль их сформированности на этапе текущей, промежуточной аттестации и государственной итоговой аттестации.

##### **7.4.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков(или) опыта деятельности**

Положение о порядке формирования Фонда оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации высшего профессионального образования.

Положение об организации и проведении текущего контроля знаний и промежуточной аттестации обучающихся в АНО ВО «Институт Современных Медицинских Технологий».

Положение «О порядке и форме проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам ординатуры» в АНО ВО «Институт Современных Медицинских Технологий».

Положение о балльно-рейтинговой системе для обучающихся по образовательным программам.

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ»**

### **8.1. Основная литература**

1. Ларенцова, Л. И. Психология взаимоотношений врача и пациента : учеб. пос. / Л. И. Ларенцова, Н. Б. Смирнова - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014. - 152 с. (Серия «Психология для стоматологов») - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС «Консультант студента»: [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>
2. Остренкова, М. Е. Психология. Руководство к практическим занятиям / М. Е. Остренкова - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2015. - 160 с. (Серия «Психологический компендиум врача») - ISBN 978-5-9704-3404-8. - Текст: электронный // URL: <https://www.rosmedlib.ru/book/ISBN9785970434048.html>

### **8.2. Дополнительная литература:**

1. Лукацкий, М. А. Психология : учебник / М. А. Лукацкий, М. Е. Остренкова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2013. - 664 с. (Серия «Психологический компендиум врача») - ISBN 978-5-9704-2502-2. - Текст: электронный // ЭБС «Консультант студента»: [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970425022.html>
2. Камынина, Н. Н. Менеджмент и лидерство / Камынина Н. Н., Островская И. В., Пьяных А. В. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2012. - 528 с. - ISBN 978-5-9704-1325-8. - Текст: электронный // ЭБС «Консультант студента»: [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970413258.html>

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ ИНТЕРНЕТ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ»**

Электронные базы данных

<http://www.msmsu.ru/>,

<http://mon.gov.ru/>,

<http://www.ipras.ru/>,

<http://ismo.ioso.ru/>,

<http://www.pirao.ru/ru/news/>

## **10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ»**

### **10.1. Особенности работы обучающегося по освоению дисциплины «Управление конфликтами»**

Обучающиеся при изучении учебной дисциплины используют образовательный контент, а также методические указания по проведению определенных видов занятий, рекомендации и пособия по данной дисциплине по работе с ним.

Успешное усвоение учебной дисциплины «Управление конфликтами» предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной работы. Обучающийся должен активно участвовать в выполнении видов практических работ, определенных для данной дисциплины<sup>^</sup>.

Проводимые на клинических практических занятиях различных модульных тестирований и дают возможность непосредственно понять алгоритм применения теоретических знаний, излагаемых на лекциях и в учебниках.

В этой связи при проработке лекционного материала обучающиеся должны иметь в виду, что в лекциях раскрываются наиболее значимые вопросы учебного материала.

Остальные осваиваются обучающимися в ходе других видов занятий и самостоятельной работы над учебным материалом.

Следует иметь в виду, что все разделы и темы дисциплины «Управление конфликтами» представлены в дидактически проработанной последовательности, что предусматривает логическую стройность курса и продуманную систему усвоения обучающимися учебного материала, поэтому нельзя приступать к изучению последующих тем (разделов), не усвоив предыдущих.

**10.2. Методические указания для обучающихся по организации самостоятельной работы в процессе освоения дисциплины**

Вид работы	Контроль выполнения работы
Подготовка к аудиторным занятиям (проработка учебного материала по конспектам лекций и учебной литературе)	Собеседование
Работа с учебной и научной литературой	Собеседование
Самостоятельная проработка отдельных тем учебной дисциплины в соответствии с учебным планом	Тестирование
Подготовка и написание рефератов, докладов на заданные темы	Проверка рефератов
Выполнение индивидуальных домашних заданий (решение клинических задач, перевод текстов, проведение расчетов, подготовка клинических разборов)	Решение кейсов
Работа с тестами и вопросами для самопроверки	Тестирование
Подготовка ко всем видам контрольных испытаний	Тестирование Собеседование

**10.3. Методические указания для обучающихся по подготовке к занятиям**

Занятия клинического практического типа предназначены для расширения и углубления знаний обучающихся по учебной дисциплине, формирования умений и компетенций, предусмотренных стандартом. В их ходе обучающимися реализуется верификационная функция степени усвоения учебного материала, они приобретают умения вести научную дискуссию. Кроме того, целью занятий является: проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе, степени и качества усвоения обучающимися программного материала; формирование и развитие умений, навыков применения теоретических знаний в реальной практике решения задач, анализа профессионально-прикладных ситуаций; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказания помощи в его освоении.

Обучающийся должен изучить основную литературу по теме занятия, и, желательно, источники из списка дополнительной литературы, используемые для расширения объема знаний по теме (разделу), интернет-ресурсы.

**Вопросы и задания для подготовки к занятиям по первой теме (разделу)**

**Введение в конфликтологию**

1. В чем состоит актуальность изучения конфликтов?
2. Назовите и дайте характеристику основным понятиям конфликтологии.
3. Каковы предпосылки формирования конфликтологических идей?
4. Какова история развития конфликтологии как науки?
5. Какие выделяют периоды становления конфликтологии в России?
6. Охарактеризуйте основные подходы к исследованию конфликта.
7. Расскажите о междисциплинарных связях наук, исследующих конфликт.

**Вопросы и задания для подготовки к занятиям по второй теме (разделу)**

**Типология конфликтов и причины их возникновения.**

1. В чем заключается проблема классификации в конфликтологии?
2. Кто занимался разработкой классификации конфликтов?
3. Назовите и охарактеризуйте основные типы конфликтов.
4. Назовите причины конфликтов между личностью и группой в организации?
5. С чем связаны объективные факторы возникновения конфликтов?
6. Назовите социально-психологические причины конфликтов.
7. В чем заключаются причины конфликтов с точки зрения личностно ориентированного подхода?

**Вопросы и задания для подготовки к занятиям по третьей теме (разделу)**

**Структура и динамика конфликта**

1. Что относится к объективным составляющим конфликта?
2. Чем определяется ранг оппонента в конфликте?
3. Каковы психологические составляющие конфликта?

## АНО ВО «ИСМТ»

4. Дайте определение и охарактеризуйте стратегии поведения в конфликте.
5. В чем заключается двойственный характер функций конфликтов?
6. Что подразумевают под конструктивностью конфликта?
7. Каковы негативные последствия влияния конфликтов на участников и социальное окружение?
8. Каковы основные периоды и этапы в развитии конфликта?
9. Чем характеризуется открытая стадия конфликта?
10. Почему устранение инцидента - необходимое, но не достаточное условие для погашения конфликта?

### Вопросы и задания для подготовки к занятиям по четвертой теме (разделу)

#### Причины конфликтов в организации

1. Назовите виды конфликтов в организации.
2. Каковы причины конфликтов «по вертикали»?
3. Каковы способы предупреждения конфликтов «по вертикали»?
4. Каковы правила разрешения конфликтов «по вертикали»?
5. Каковы Особенности инновационных конфликтов?
6. Какие существуют способы урегулирования инновационных конфликтов?
7. Дайте характеристику понятию «моббинг» и назовите его основные виды.

### Вопросы и задания для подготовки к занятиям по пятой теме (разделу)

#### Способы разрешения конфликтов.

1. Кого относят к разряду конфликтных личностей?
2. Назовите типы и дайте характеристику конфликтных личностей. Какие существуют типы разрешения конфликтов в организации?
3. Назовите тактики улаживания конфликтов.
4. Каковы правила ведения деловых переговоров?
5. Какие средства разрешения конфликтов можно отнести к универсальными?

### Вопросы и задания для подготовки к занятиям по шестой теме (разделу)

#### Переговоры в конфликтных ситуациях

1. Принципы и стадии ведения переговоров?
2. Условия эффективности переговоров?
3. Какие основные этапы ведения переговоров выделяются?

Примеры кейса:

Ситуация 1. Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчинённую — молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ. Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

Ситуация 2. Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Сидоров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Сидоров вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Сидоровым в коридоре. Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?

*Примечание.* Каждая из предлагаемых ситуаций может иметь несколько вариантов развития. Например, в ситуации 1 — сотрудница, которая встретила вас, могла находиться на больничном по уходу за ребенком, а в аэропорту встречала человека, который должен был привезти ей дефицитное лекарство. В ситуации 2 — недоразумение могло возникнуть из-за ошибки машинистки, которая печатала приказ о поощрении.

#### Примерный перечень тем рефератов:

- 1 Особенности конфликтов в организации
- 2 Социальные функции организационные конфликтов
- 3 Признаки конфликтной ситуации в организации
- 4 Структура организационного конфликта

## АНО ВО «ИСМТ»

- 5 Способы предупреждения конфликтов
- 6 Стадии конфликта в организации
- 7 Причины организационные конфликтов
- 8 Движущие силы организационные конфликтов
- 9 Латентная стадия организационного конфликта
- 10 Инцидент и провокация, их роль в конфликте
- 11 Организаторы конфликта
- 12 Предпосылке возникновения конфликтов в организации
- 13 Методы диагностики конфликтных ситуаций в организации
- 14 Формы и способы регулирования конфликтов
- 15 Типы организационные конфликтов
- 16 Динамика межгрупповых конфликтов
- 17 Организационные конфликты и их виды
- 18 Деловые и межличностные конфликты
- 19 Конфликт между руководителем и подчиненным: причины и способы регулирования
- 20 Производственные конфликты
- 21 Трудовые споры как конфликт
- 22 Забастовка как трудовой конфликт: виды, формы, способы! регулирования
- 23 Способы регулирования конфликтов в организации
- 24 Социальная технология регулирования конфликтов в организации
- 25 Роль посредников в управлении конфликтами в организации
- 26 Формы посредничества в регулировании конфликтов в организации
- 27 Переговоры как средство достижения компромисса
- 28 Правила проведения переговоров по урегулированию конфликтов
- 29 Компромисс как способ урегулирования конфликтов
- 30 Роль насилия в управлении конфликтами в организации
- 31 Индустриальные конфликты и социальное партнерство
- 32 Руководитель и коллектив: управление конфликтами
- 33 Психология конфликта в организации
- 34 Манипулирование в конфликтных ситуациях, его формы и влияние на динамику конфликта
- 35 Манипулятивные игры в конфликтных ситуациях
- 36 Манипулятивные игры руководителя в конфликтах
- 37 Манипулятивные игры подчиненные в конфликтах
- 38 Этика конфликта
- 39 Этика в регулировании конфликтных ситуаций
- 40 Этикет в регулировании конфликтных ситуаций
- 41 Морально-психологические аспекты поведения человека в конфликте
42. Роль руководителя в регулировании конфликтов
43. Роль профсоюза в регулировании и разрешении трудовых конфликтов
44. Роль административной власти в регулировании конфликтов
45. Диагностика социальной напряжённости в организации
46. Прогнозирование конфликтов в организации
47. Стратегия и тактика в регулировании организационных конфликтов
48. Основные правила разрешения конфликтов
49. Предупреждение организационных конфликтов
50. Последствия конфликтов в организации

### **11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

Программное обеспечение АНО ВО «Институт Современных Медицинских Технологий» включает:

- компьютерные обучающие программы;
- тренинговые и тестирующие программы;
- электронные базы данных.

**12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ»**

Аудиторные занятия (лекции):

Учебный кабинет № 508:

Монитор BenQ GL2250 – 1 шт.

Интерактивная доска SMART Board SB480 – 1 шт.

Проектор BenQ MX507 (1024\*768) – 1 шт.

Моноблок Lenovo V410z – 1 шт.

Системный блок – 1 шт.

Самостоятельная работа:

Библиотечно-информационный центр:

Компьютер – 10 шт.

Стол – 5 шт.

Стулья – 10 шт.

Книжный фонд

МФУ – 1 шт.

Практические занятия (реализуются по Договору № 03-КБ-2023-ИСМТ об организации практической подготовки обучающихся от «21» ноября 2023 г.):

Кабинет врача-терапевта:

Консоль однорядная (нестандартная) КР-01

Кресло медицинское для забора крови "PRELIEVI AP 4095" 3-х секционное

Кровать медицинская функциональная Futura Plus,

Бак для отходов группы Б (20-30л)

Весы медицинские электронные SECA 769 с ростомером

Вешалка напольная

Гардероб MON монолит узкий ШМ52 бук бавария инв№30 610

Клиппер хир-й д/удаления волос+зарядное

Кресло (светлое, березовый шпон) ИКЕЯ инв 30 203

Кресло Гелакси К-49 (экокожа, кофейный) инв№30 476

Кресло Шарман ткань инв.30 152

Кресло-каталка FS904B

Кровать медицинская КОМ 01-3,

Ширма М 171-01 2- секц.,

Фен настенный VXG-1600H1,

Ходунки "АРМЕД",

Шкаф мед. лаборат. ШЛ 1-1 900x400x1700мм