

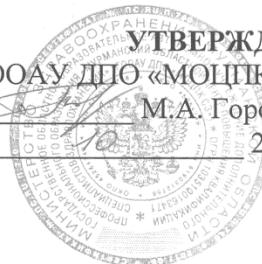
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «МУРМАНСКИЙ
ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
СПЕЦИАЛИСТОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ»**

СОГЛАСОВАНО
Министр здравоохранения
Мурманской области
Д.В. Панычев
« 03 » _____ 2022г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГООАУ ДПО «МОЦК СЗ»
М.А. Горохова
« 03 » _____ 2022г.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**Цикл «Межличностные конфликты. Причины возникновения. Способы
разрешения и профилактики»**

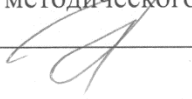
Мурманск
2022

ОДОБРЕНО

На заседании методического совета

Протокол № 1 от 22.09 2022г.

Председатель методического
совета _____



Разработчики:

1. Васильева О.С., социальный педагог 1 категории, практикующий психолог
2. Слипченко Л.А. – методист ГООАУ ДПО «МОЦІК СЗ».

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Межличностные конфликты. Причины возникновения. Способы разрешения и профилактики» предназначена для повышения квалификации специалистов со средним медицинским образованием и направлена на совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в рамках уже имеющейся квалификации, включающих в себя освоение приёмов и методов эффективной коммуникации при межличностном взаимодействии, владение методами профилактики межличностных конфликтов, навыками конструктивного разрешения конфликтов, эффективного поведения в конфликтных ситуациях и регулирования отношений с конфликтными личностями в сфере здравоохранения.

Программа предусматривает обучение специалистов по основной специальности: «Сестринское дело».

Дополнительные специальности: «Организация сестринского дела», «Лечебное дело», «Акушерское дело», «Стоматология», «Стоматология ортопедическая», «Эпидемиология», «Дезинфекционное дело», «Гигиеническое воспитание», «Лабораторная диагностика», «Гистология», «Лабораторное дело», «Сестринское дело в педиатрии», «Операционное дело», «Анестезиология и реаниматология», «Общая практика», «Рентгенология», «Функциональная диагностика», «Физиотерапия», «Медицинский массаж», «Лечебная физкультура», «Диетология», «Медицинская статистика», «Стоматология профилактическая», «Судебно-медицинская экспертиза», «Наркология», «Скорая и неотложная помощь», «Бактериология», «Медико-социальная помощь», «Реабилитационное сестринское дело», «Сестринское дело в косметологии».

Настоящая программа дополнительного профессионального образования повышения квалификации разработана на основании нормативной и методической документации:

- Федерального закона Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12. 2012 N273-ФЗ (ред. от 03.08.2018);
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Приказа Минобрнауки России от 23.08.2017 N 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ» (Зарегистрировано в Минюсте России 18.09.2017 N 48226);
- Приказа Минздрава России от 03.08.2012 №66н «Об утверждении Порядка и сроков совершенствования медицинскими работниками и фармацевтическими работниками профессиональных знаний и навыков

- путём обучения по дополнительным профессиональным образовательным программам в образовательных и научных организациях»;
- Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ред. от 03.08.2018);
 - Приказа Минздравсоцразвития РФ от 23.07.2010 №541н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики и должностей работников в сфере здравоохранения»;
 - Приказа Минздрава России от 10.02.2016 N 83н «Об утверждении Квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам со средним медицинским и фармацевтическим образованием» (Зарегистрировано в Минюсте России 09.03.2016 N 41337);
 - Письма Минобрнауки России от 21.04.2015 N ВК-1013/06 «О направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ» (вместе с «Методическими рекомендациями по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме»);
 - Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 июля 2020 г. №475н «Об утверждении профессионального стандарта «Медицинская сестра / медицинский брат»;
 - Устава и локальных актов Государственного областного образовательного автономного учреждения дополнительного профессионального образования «Мурманский областной центр повышения квалификации специалистов здравоохранения».

Трудоемкость составляет 36 академических часов, форма обучения – заочная.

Содержание программы включает изучение отдельных вопросов возникновения межличностных конфликтов, способов поведения в них, методов разрешения конфликтов, а также средств для их профилактики.

Предложенная программа предназначена для повышения психологической компетентности медицинских работников, освоения приёмов и методов эффективной коммуникации при межличностном взаимодействии, овладения техниками самопомощи и помощи коллегам при возникновении конфликтных ситуаций, что значительно улучшит эмоциональное состояние специалистов, повысит эффективность их труда и качество обслуживания пациентов.

Обучение предусматривает прохождение различных видов занятий, в том числе самостоятельной работы, текущего и итогового контроля знаний, осуществляется с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

Итоговая аттестация проходит в форме экзамена, порядок которого регламентируется Положением о проведении итоговой аттестации слушателей по дополнительным профессиональным образовательным программам Государственного областного образовательного автономного учреждения

дополнительного профессионального образования «Мурманский областной центр повышения квалификации специалистов здравоохранения».

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную образовательную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаётся удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

ПАСПОРТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Программа разработана для обучения слушателей на цикле «Межличностные конфликты. Причины возникновения. Способы разрешения и профилактики».

1.2. Программа предназначена для обучения специалистов со средним медицинским образованием по основной специальности «Сестринское дело», по дополнительным специальностям «Организация сестринского дела», «Лечебное дело», «Акушерское дело», «Стоматология», «Стоматология ортопедическая», «Эпидемиология», «Дезинфекционное дело», «Гигиеническое воспитание», «Лабораторная диагностика», «Гистология», «Лабораторное дело», «Сестринское дело в педиатрии», «Операционное дело», «Анестезиология и реаниматология», «Общая практика», «Рентгенология», «Функциональная диагностика», «Физиотерапия», «Медицинский массаж», «Лечебная физкультура», «Диетология», «Медицинская статистика», «Стоматология профилактическая», «Судебно-медицинская экспертиза», «Наркология», «Скорая и неотложная помощь», «Бактериология», «Медико-социальная помощь», «Реабилитационное сестринское дело», «Сестринское дело в косметологии».

1.3. Нормативный срок обучения:

Форма обучения – заочная (дистанционное обучение).

Режим обучения – 6 академических часов в день.

Срок обучения – 36 часов

1.4. Целью реализации программы обучения на цикле повышения квалификации является совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности медицинских работников, включающей в себя владение методами профилактики межличностных конфликтов, навыками конструктивного разрешения конфликта, эффективного поведения в конфликтных ситуациях и регулирования отношений с конфликтными личностями в сфере здравоохранения.

Этим обусловлено включение всех специальностей в целевую аудиторию программы.

1.5. Требования к результатам освоения:

В результате освоения программы слушатель должен усовершенствовать следующие знания и умения, необходимые для качественного изменения компетенций.

Слушатель должен знать:

- Понятия «межличностные отношения», «конфликт», «межличностный конфликт», «конфликтоген», «конфликтная ситуация», «конфликтная компетентность», «конфликтоустойчивость»;
- основные причины возникновения межличностных конфликтов;
- модели и приемы разрешения межличностных конфликтов;
- особенности конфликтологической компетенции у медицинских работников;
- основные методы профилактики межличностных конфликтов в среде медицинских работников.

Слушатель должен уметь:

- распознавать стили поведения в межличностных конфликтах;
- владеть навыками профилактики и предупреждения межличностных конфликтов;
- выявлять причины межличностных конфликтов.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН ЦИКЛА ОБУЧЕНИЯ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ «Сестринское дело»

Цикл	«Межличностные конфликты. Причины возникновения. Способы разрешения и профилактики»
Цель:	повышение квалификации
Категория слушателей:	Специалисты, имеющие среднее профессиональное образование по основной специальности: «Сестринское дело», по дополнительным специальностям «Организация сестринского дела», «Лечебное дело», «Акушерское дело», «Стоматология», «Стоматология ортопедическая», «Эпидемиология», «Дезинфекционное дело», «Гигиеническое воспитание», «Лабораторная диагностика», «Гистология», «Лабораторное дело», «Сестринское дело в педиатрии», «Операционное дело», «Анестезиология и реаниматология», «Общая практика», «Рентгенология», «Функциональная диагностика», «Физиотерапия», «Медицинский массаж», «Лечебная физкультура», «Диетология», «Медицинская статистика», «Стоматология профилактическая», «Судебно-медицинская экспертиза», «Наркология», «Скорая и неотложная помощь», «Бактериология», «Медико-социальная помощь», «Реабилитационное сестринское дело», «Сестринское дело в косметологии».
Объем часов:	36 часов
Форма обучения:	заочная (дистанционное обучение)
Режим занятий:	6 академических часов в день

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Количество часов			Формы контроля
		Всего часов	Теория	Практика	
1.	Конфликт как составная часть межличностных отношений.	7	7	-	Текущий контроль
2.	Межличностный конфликт как социальный феномен	20	20	-	
3.	Профилактика межличностных конфликтов	8	8	-	
4.	Итоговая аттестация.	1	1	-	тестирование
5.	ИТОГО	36	36	-	

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ЦИКЛА ОБУЧЕНИЯ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ «Сестринское дело»

Цикл	«Межличностные конфликты. Причины возникновения. Способы разрешения и профилактики».
Цель:	повышение квалификации
Категория слушателей:	Специалисты, имеющие среднее профессиональное образование по основной специальности: «Сестринское дело», по дополнительным специальностям: «Организация сестринского дела», «Лечебное дело», «Акушерское дело», «Стоматология», «Стоматология ортопедическая», «Эпидемиология», «Дезинфекционное дело», «Гигиеническое воспитание», «Лабораторная диагностика», «Гистология», «Лабораторное дело», «Сестринское дело в педиатрии», «Операционное дело», «Анестезиология и реаниматология», «Общая практика», «Рентгенология», «Функциональная диагностика», «Физиотерапия», «Медицинский массаж», «Лечебная физкультура», «Диетология», «Медицинская статистика», «Стоматология профилактическая», «Судебно-медицинская экспертиза», «Наркология», «Скорая и неотложная помощь».
Объем часов:	36 часов
Форма обучения:	заочная (дистанционное обучение)
Режим занятий:	6 академических часов в день

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Количество часов			Формы контроля
		Всего часов	Теория	Практика	
1.	Конфликт как составная часть межличностных отношений	7	7	-	Текущий контроль
1.1	Межличностные отношения: понятие и функции. Классификация и виды межличностных отношений.	1	1		
1.2	Конфликт: понятие, формула и критерии.	2	2	-	
1.3	Основные причины и	2	2	-	

	факторы возникновения конфликтов				
1.4	Типология конфликтов	2	2	-	
2.	Межличностный конфликт как социальный феномен	20	20	-	
2.1	Понятие межличностного конфликта и его место в типологии конфликтов	2	2	-	
2.2	Структура и динамика межличностного конфликта	3	3	-	
2.3	Уровни развития и функции межличностного конфликта	4	4	-	
2.4	Стиль и стратегия поведения в конфликте	3	3	-	
2.5	Алгоритм управления конфликтом. Критерии оптимального разрешения конфликта	3	3	-	
2.6	Модели и приемы разрешения межличностных конфликтов	3	3	-	
2.7	Медиация - конструктивное разрешение конфликта	2	2	-	
3.	Профилактика межличностных конфликтов	8	8	-	
3.1	Конфликтная компетентность медицинского персонала в процессе межличностного взаимодействия	3	3	-	
3.2	Психологические	3	3	-	

	техники взаимодействия с «трудными» людьми				
3.3	Правила предупреждения межличностных конфликтов	2	2	-	
4.	Итоговая аттестация.	1	1	-	
5.	ИТОГО	36	36	-	Тестирование

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

цикл: «Межличностные конфликты. Причины возникновения. Способы разрешения и профилактики»

сроки проведения цикла: _____

даты		
учебный процесс	ДО	ИА
кол - во часов	35	1

ДО – дистанционное обучение

ИА – итоговая аттестация

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА (РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА)

Наименование разделов и тем	Содержание
Раздел 1	Конфликт как составная часть межличностных отношений
Тема 1.1 Межличностные отношения: понятие и функции. Классификация и виды межличностных отношений	Теория: Определение понятия «межличностные отношения», функции общения между личностями. Классификация и виды межличностных отношений.
Тема 1.2 Конфликт: понятие, формула и критерии	Теория: Определение понятия «конфликт». Критерии конфликта: взаимозависимость, осознание, выбор стратегии.
Тема 1.3 Основные причины и факторы возникновения конфликтов	Теория: Причины конфликтов. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов.
Тема 1.4 Типология конфликтов	Теория: Основные критерии типологии конфликтов. Классификация конфликтов Л. Козера.
Раздел 2	Межличностный конфликт как социальный феномен
Тема 2.1 Понятие межличностного конфликта и его место в типологии конфликтов	Теория: Определение понятий «межличностный конфликт», «конфликтная ситуация», «конфликтоген». Правила формулирования конфликтной ситуации. Классификация по характеристикам субъектов.
Тема 2.2 Структура и динамика межличностного конфликта	Теория: Объект, предмет и субъекты межличностного конфликта. Исходы конфликтной ситуации. Формулы конфликтов. Динамические фазы конфликта. Эскалация и деэскалация межличностного конфликта.
Тема 2.3 Уровни развития и функции межличностного	Теория: Уровни развития конфликта. Латентный и открытый конфликт. Периоды протекания конфликта. Функции конфликта: позитивные и негативные, конструктивные и деструктивные.

конфликта	
Тема 2.4 Стиль и стратегия поведения в конфликте	Теория: Определение понятий «стиль поведения» и «индивидуальный стиль деятельности». Стратегии: соперничество, сотрудничество, игнорирование, приспособление, компромисс. Типы реагирования в конфликте. Упражнения для самодиагностики.
Тема 2.5 Алгоритм управления конфликтом. Критерии оптимального разрешения конфликта	Теория: Система «17 шагов» по А.Я. Анцупову. «Жесткие» и «мягкие» техники завершения конфликта. Критерии оптимального разрешения конфликта по М. М. Кашапову.
Тема 2.6. Модели и приемы разрешения межличностных конфликтов	Теория: Кооперация и конкуренция. Косвенные способы разрешения конфликтов. Диагностические, исполнительные, оценочные приемы разрешения конфликтной ситуации.
Тема 2.7. Медиация - конструктивное разрешение конфликта	Теория: Определение понятия «медиация». Преимущества и этапы медиации. Картография конфликта.
Раздел 3	Профилактика межличностных конфликтов
Тема 3.1 Конфликтная компетентность медицинского персонала в процессе межличностного взаимодействия	Теория: Определение понятий «конфликтная компетентность», «конфликтологическая компетентность», «конфликтоустойчивость». Связь конфликтной и коммуникативной компетентности личности. Конфликтная компетентность медицинского персонала.
Тема 3.2 Психологические техники взаимодействия с «трудными» людьми	Теория: Типология «трудных» людей. Правила диалога с «трудными» личностями. Психологические техники для конструктивного общения.
Тема 3.3 Правила предупреждения межличностных конфликтов	Теория: Виды конфликтогенов и их конструктивные заменители. Условия, способствующие профилактике межличностных конфликтов. Техники эффективной коммуникации. Баланс взаимных

	услуг. Укрепление психологического здоровья личности и профилактика стрессов.
--	---

Виды самостоятельной работы:

- работа с конспектом лекции, с презентацией;
- изучение учебных материалов;
- работа со справочной литературой;
- выполнение заданий для самоконтроля знаний;
- решение тестовых заданий.

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

1. Материально-техническое обеспечение программы.

Обучение по настоящей программе проводится с применением дистанционных образовательных технологий и предусматривает самостоятельное освоение слушателями учебных, методических и дидактических материалов, опубликованных на образовательном портале учреждения (сайт дистанционного обучения с размещённой на нем СДО «Moodle»).

Цифровой образовательный контент представлен: текстовой информацией с использованием схем, таблиц; мультимедийной составляющей (презентации); блоком заданий для контроля (тесты для итогового контроля). Доступ к контенту обеспечивается посредством предоставления индивидуального логина и пароля обучающимся через образовательный интернет-портал Учреждения, обеспечивающих идентификацию пользователей и информационную безопасность. Слушателям предоставляются методические указания по работе в системе дистанционного обучения, методические рекомендации по изучению дистанционного курса.

Реализация программы требует наличия у обучающихся информационного устройства с выходом в Интернет и возможностью просмотра веб-страниц: персональный компьютер, ноутбук или нетбук, планшетный компьютер или смартфон (операционная система Windows).

Образовательная организация обеспечивает функционирование информационной образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающую освоение обучающимися образовательных программ независимо от места нахождения обучающихся.

Требования к учебно-материальному оснащению:

Наименование кабинетов	Вид занятия	Наименование оборудования, программного обеспечения
Компьютерный кабинет	Теоретические, консультации (on-line, off-line)	<ul style="list-style-type: none">– учебно-методические материалы;– ресурсы сети Интернет;– электронная почта;– информационные материалы;– компьютерные системы тестирования и контроля знаний;– ресурсы сети Интернет;– сайт дистанционного обучения с размещённой на нем СДО «Moodle»;– компьютер и т.д.

Оценка качества полного освоения программы осуществляется в виде итоговой аттестации в форме тестирования в соответствии с требованиями и критериями, закреплёнными в локальных нормативных актах Учреждения. Для проведения итоговой аттестации используются 30 тестовых заданий первого уровня, составленных на основании учебно-методических материалов по темам и разделам учебно-тематического плана. Тестирование проходит в онлайн-формате на портале дистанционного обучения учреждения.

2. Требования к квалификации педагогических кадров.

Реализация дополнительной профессиональной программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное или высшее образование и (или) дополнительное профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины/модуля/раздела, обладающими соответствующими навыками в вопросах использования новых информационно-коммуникационных технологий при организации обучения и имеющих опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

3. Требования к информационному обеспечению обучения (перечень рекомендуемых учебных и периодических изданий, электронных ресурсов, дополнительной литературы, УМК, учебно-методическая документация, нормативная документация):

3.1. Основные источники:

1. Алиева Р. Р., Булуева Ш. И., Магомедова П. К. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт. 2019. 382 с.
2. Анцупов А. Я., Прошанов С. Л. История отечественной конфликтологии. Указатель 1762 диссертаций. М.: Проспект, 2018. 448 с.
3. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. М.: Питер, 2020. 560 с.
4. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник. СПб.: Питер. 2019. 528 с.
5. Бунтовская Л. Л., Бунтовский С. Ю., Петренко Т. В. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт, 2018. 144 с.
6. Леонов Н. И. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт, 2019. 396 с.
7. Лопарев А. В., Знаменский Д. Ю. Конфликтология. Учебник. М.: Юрайт. 2017. 290 с.
8. Охременко И. В. Конфликтология. Учебное пособие для вузов. М.: Юрайт, 2017. 154 с.
9. Охременко И. В. Конфликтология. Учебное пособие для СПО. М.: Юрайт, 2018. 156 с.

- 10.Светлов В. А. Введение в конфликтологию. Учебное пособие / под ред. Фельдштейн Д. И. М.: Флинта, НОУ ВПО Московский психолого-социальный университет, 2015. 528 с.
- 11.Светлов В. А., Семенов В. А. Конфликтология. Учебник для бакалавриата и магистратуры. М.: Юрайт. 2019. 352 с.
- 12.Степанов Е. И. Современная конфликтология. Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов. Учебное пособие. М.: ЛКИ, 2015. 176 с.
- 13.Терешина Е. А. История конфликтологии. Учебное пособие. М.: Проспект, 2018. 238 с.
- 14.Турунок С. Г. Политическая конфликтология и технологии урегулирования конфликтов (для бакалавров). М.: КноРус. 2019. 368 с.
- 15.Федорова А.В. Конфликтология. Для экономистов и менеджеров. Учебное пособие. М.: КноРус, 2019. 212 с.
- 16.Фесенко О. П., Колесникова С. В. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты. Учебное пособие / под ред. Фельдштейн Д. И. М.: НОУ ВПО Московский психолого-социальный университет, Флинта 2015, 128 с.
- 17.Чернова Г. Р., Сергеева М. В., Беляева А. А. Конфликтология. Учебное пособие для СПО. М.: Юрайт. 2019. 204 с.
- 18.Шарков Ф.И., Сперанский В.И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. 2-е изд., стер. М.: Дашков и К, 2020. 236 с.

3.2. Дополнительные источники:

1. Акопян А.С. Организационно-правовые формы медицинских организаций и платные медицинские услуги в государственных учреждениях здравоохранения // Здравоохранение. 2004. № 5-6. С. 10-18.
2. Гайдаров Г.М., Кицул И.С., Ростовцева Н.Ю. Социологические аспекты проблемы в организации деятельности амбулаторно-поликлинических учреждений // Здравоохранение. 2004. №3. С. 139-149.
3. Дмитриев, А. В. Конфликтология / А. В. Дмитриев. М. : Гардарики, 2000.
4. Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. СПб., 2000.
5. Кашапов, М. М. Психология конфликтной компетентности : учеб. пособие / М. М. Кашапов, М. В. Башкин. — Ярославль : ЯрГУ, 2010.
6. Козер, Л. Функции социального конфликта: пер. с англ. / Л. Козер. М., 2000
7. Майерс Д.. Социальная психология / Д.Майерс; [пер. с англ. З. Замчук]. //Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2007.

8. Психология конструктивной конфликтности личности : монография / под ред. проф. А. В. Карпова, проф. М. М. Кашапова. — Ярославль : Индиго, 2013.
9. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта / Б. И. Хасан. СПб. : Питер, 2003.

3.3. Электронные ресурсы:

1. Библиотека Московской школы конфликтологии
<http://conflictmanagement.ru/biblioteka>
2. Зуб, А. Т. Психология управления [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для акад. бакалавриата / А. Т. Зуб. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт, 2017. - 372 с. - (Бакалавр. Академический курс)
<http://www.biblio-online.ru/book/6BF953BF-302A-4F37-B6D6-BF6D63BA40E9>
3. Коммуникативные основы медицинской деятельности (управление конфликтом). Часть 2/ https://medpodgotovka.ru/blog/about_konflikt
4. Крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 14 млн. научных статей и публикаций: <http://elibrary.ru/>
5. Мандель, Б. Р. Современная психология управления. Модульный курс. ФГОС-3+ [Электронный ресурс]: учеб. пособие для обучающихся всех уровней обучения / Б. Р. Мандель. - Москва-Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 348 с. - <http://biblioclub.ru/index.php?page=book=363425>

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Оценка качества освоения тем программы проводится в процессе текущего контроля знаний (вопросы для самоконтроля).

Оценка качества полного освоения программы осуществляется в виде итоговой аттестации в форме тестирования в соответствии с требованиями и критериями, закреплёнными в локальных нормативных актах Учреждения.

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Название	Формы контроля
«Межличностные конфликты. Причины возникновения. Способы разрешения и профилактики»	Вопросы для самоконтроля

ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Итоговая аттестация проводится в виде тестового контроля.

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ЗНАНИЙ (ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ)

1. Дайте определение понятию “межличностные отношения”. Каковы функции общения между людьми?
2. Перечислите основные классификации межличностных отношений, укажите основания классификации.
3. Какие виды межличностных отношений существуют?
4. Дайте определение понятию «конфликт». Какова роль конфликта в межличностных отношениях?
5. Какие объективные и субъективные причины возникновения конфликтов вы можете назвать?
6. Назовите основные типологии конфликтов, каковы критерии их выделения?
7. Раскройте теорию социального конфликта Л. Козера и его классификацию.
8. Дайте определения понятиям “межличностный конфликт”, “конфликтная ситуация”, “конфликтоген”.
9. Назовите объект, предмет, субъекты и формулу межличностного конфликта.
10. Какие фазы активного периода проявления конфликта вы знаете?
11. Какой конфликт называется латентным? В чем разница между открытым и латентным конфликтом?
12. Какие функции конфликта вы можете назвать?
13. Приведите примеры следующих стратегий поведения в конфликте: соперничество, сотрудничество, игнорирование, приспособление, компромисс.
14. Как провести самодиагностику своего стиля поведения в конфликте и интерпретировать результат согласно опроснику К. Томаса?
15. Кратко опишите алгоритм завершения конфликта по А. Анцупову.
16. Какие критерии оптимального разрешения конфликта, которые выделял М. М. Кашапов?
17. Как провести медиацию и какова роль картографии конфликта в этом процессе?
18. Как медицинскому работнику проявить конфликтную компетентность на работе?
19. Какие типы “трудных людей” вы можете назвать? Какие техники помогают при взаимодействии с подобными типами личности?
20. Приведите пример конфликтной ситуации и психологической техники, которая может быть использована для разрешения конфликта.
21. Какова роль конструктивных заменителей конфликтогенов в профилактике межличностных конфликтов? Какие еще нужны условия для этого?
22. Что такое баланс взаимных услуг?

23. Какие применимы способы укрепления психологического здоровья личности и профилактики стрессов с целью предупреждения межличностных конфликтов?

ОБРАЗЕЦ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ

Выберите один правильный ответ.

1. Конфликт – это:

- а. резкий переход, перелом в межличностных отношениях*
- б. напряженное психическое состояние организма человека*
- в. столкновение противоположно направленных целей, идей, интересов и тд.*
- г. действие, которое направлено против кого-либо другого.*

2. Медиация – это:

- а. консультация с психологом*
- б. форма урегулирования конфликта с помощью посредника*
- в. высшая точка эскалации конфликта*
- г. использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров*

3. Конфликтоген – это:

- а. то же самое, что и конфликт*
- б. слово или действие, приводящее к конфликтной ситуации*
- в. один из способов разрешения конфликта*
- г. умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей*

4. Алгоритм “17 шагов” составил психолог:

- а. М.М. Кашапов*
- б. А. Я. Анцупов*
- в. А. Е. Андреева*
- г. Б.И. Хасан*

5. Такой способ разрешения конфликтов как сотрудничество связан с

- а. поиском решения, которое примирило бы обе стороны конфликта без ущерба для каждой стороны*
- б. отказом от поиска обоюдновыгодного разрешения конфликта*
- в. односторонними уступками*
- г. настойчивой борьбой за свои интересы, противоречащие другим*

ЭТАЛОН ОТВЕТОВ ИТОГОВОГО ТЕСТИРОВАНИЯ (30 ТЕСТОВ)

№	Ответы	№	Ответы	№	Ответы	№	Ответы	№	Ответы	№	Ответы
1	В	6		11		16		21		26	
2	Б	7		12		17		22		27	
3	Б	8		13		18		23		28	
4	Б	9		14		19		24		29	
5	А	10		15		20		25		30	