

МИНЗДРАВ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(ФГБОУ ВО ДВГМУ Минздрава России)

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по УВР  
\_\_\_\_\_ С.Н. Киселев  
23.04.2024 г.

**Управление конфликтами в учреждениях  
здравоохранения**  
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой    **Сестринское дело с курсом социальных дисциплин**

Учебный план                    **390302-1-2024 заочное.plx**  
   **39.03.02 Социальная работа**  
   **Направленность "Социальная работа"**

Квалификация                    **Бакалавр**

Форма обучения                **заочная**

Общая трудоемкость         **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану        108  
    в том числе:  
    аудиторные занятия            12  
    самостоятельная работа        87  
    часов на контроль                9

Виды контроля на курсах:  
    экзамены 3

**Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	3		Итого	
	уп	рп		
Вид занятий				
Лекции	6	6	6	6
Практические	6	6	6	6
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	87	87	87	87
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

кандидат культурологии, доцент кафедры, Мандрова Ольга Анатольевна \_\_\_\_\_

Рецензент(ы):

кандидат социологических наук, доцент, Черевко Марина Александровна \_\_\_\_\_;

кандидат психологических наук, доцент, Сысоева Ольга Владимировна \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины

**Управление конфликтами в учреждениях здравоохранения**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 76)

составлена на основании учебного плана:

39.03.02 Социальная работа

Направленность "Социальная работа"

утвержденного учёным советом вуза от 23.04.2024 протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Сестринское дело с курсом социальных дисциплин**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой к.м.н., доцент Витько Е.В. \_\_\_\_\_

Председатель методического совета факультета

И.В. Крапивина \_\_\_\_\_

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_

1. ЦЕЛИ и ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Знакомство с существующими конфликтологическими подходами к работе в учреждениях здравоохранения. Формирование способности работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.11
2.1	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Регулирование гражданско-правовых отношений в медико-социальной сфере
2.1.2	Социальная работа по регулированию этических проблем и гражданско-правовых отношений в системе здравоохранения
2.1.3	Психология
2.2	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Профилактика и коррекция профессионального выгорания социальных работников в учреждениях здравоохранения
2.2.2	Конфликтология в социальной работе

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<b>УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</b>	
УК-1.1: Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие	
УК-1.2: Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	
УК-1.3: Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов	
УК-1.4: При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения	
УК-1.5: Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи; разрабатывает и реализует проекты	
<b>УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</b>	
УК-2.1: Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними	
УК-2.2: Предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта	
УК-2.3: Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм	
УК-2.4: Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач	
УК-2.5: Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования	
<b>УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности</b>	
УК-10.1: Обосновывает, декларирует и отстаивает гражданскую позицию	
УК-10.2: Предупреждает конфликт интересов в процессе осуществления профессиональной деятельности; правомерно действует в провокативных ситуациях, пресекая коррупционное поведение	
<b>ОПК-4: Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</b>	
ОПК-4.1: Применяет основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы	
ОПК-4.2: Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	
ОПК-4.3: Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Понятие конфликта и его развитие</b>						
1.1	1. История становления конфликтологии как науки. /Лек/	3	1	УК-1.1 ОПК-4.1 УК-10.1 УК-10.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э4		

1.2	2. Социальная природа конфликта, его особенности. /Лек/	3	1	УК-1.1 ОПК -4.1 УК-10.1 УК-10.2	Л1.1Л2.2Л3.2 Э4		
1.3	1. История конфликтологии. /Пр/	3	1	УК-1.3 ОПК -4.3 УК-10.1 УК-10.2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э4		
1.4	2. Виды конфликтов. /Пр/	3	1	УК-1.3 ОПК -4.3 УК-10.1 УК-10.2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э4		
1.5	Понятие конфликта и его развитие /Ср/	3	20	УК-1.4 УК- 2.4 УК-10.1 УК-10.2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э4		
1.6	Понятийный аппарат курса «Управление конфликтами в учреждениях здравоохранения» (Раздел I). /Ср/	3	4	УК-1.2 ОПК -4.2 УК-10.1 УК-10.2	Л1.1Л2.1Л3.1 Э4		
	<b>Раздел 2. Структура и этапы развития конфликта</b>						
2.1	1. Структура конфликта. /Лек/	3	1	УК-1.1 ОПК -4.1 УК-10.1 УК-10.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э4		
2.2	2. Развитие конфликта. /Лек/	3	1	УК-1.1 ОПК -4.1 УК-10.1 УК-10.2	Л1.1Л2.2Л3.1 Э4		
2.3	1. . Структура конфликта. /Пр/	3	1	УК-1.3 ОПК -4.3 УК-10.1 УК-10.2	Л1.1Л2.2Л3.1 Э4		
2.4	2. Развитие конфликта. /Пр/	3	1	УК-1.3 ОПК -4.3 УК-10.1 УК-10.2	Л1.1Л2.2Л3.1 Э4		
2.5	Структура и этапы развития конфликта. /Ср/	3	20	УК-1.4 УК- 2.4 УК-10.1 УК-10.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э4		
2.6	Понятийный аппарат курса «Управление конфликтами в учреждениях здравоохранения» (Раздел II). /Ср/	3	4	УК-1.2 ОПК -4.2 УК-10.1 УК-10.2	Л1.1Л2.2Л3.1 Э4		
	<b>Раздел 3. Управление конфликтами в системе здравоохранения</b>						
3.1	1. Межличностные и межгрупповые процессы. Модели управления развитием конфликтов. /Лек/	3	1	УК-1.1 ОПК -4.1 УК-10.1 УК-10.2	Л1.1Л2.2Л3.1 Э1		
3.2	2. Методики разрешения конфликтов в процессе работы. Конфликтофобия. /Лек/	3	1	УК-1.1 ОПК -4.1 УК-10.1 УК-10.2	Л1.1Л2.2Л3.1 Э4		
3.3	1. Формально-правовые способы работы с конфликтом. Психотехнические стратегии. /Пр/	3	1	УК-1.3 ОПК -4.3 УК-10.1 УК-10.2	Л1.1Л2.2Л3.2 Э2		
3.4	2. Конфликт и соц. противоречие. Детерминация конфликта. /Пр/	3	1	УК-1.3 ОПК-4.3 УК -10.1 УК- 10.2	Л1.1Л2.2Л3.2 Э4		

3.5	1. Практическая работа с конфликтом. /Ср/	3	2	УК-1.5 УК-2.5 УК-10.1 УК-10.2	Л1.1Л2.2Л3.1 Э4		
3.6	2. Письменный договор. /Ср/	3	2	УК-2.2 УК-2.3 УК-10.1 УК-10.2	Л1.1Л2.2Л3.1 Э2		
3.7	3. Практикум по конфликтологии. /Ср/	3	4	УК-1.5 УК-2.1 УК-10.1 УК-10.2	Л1.1Л2.2Л3.1 Э4		
3.8	Понятийный аппарат курса /Ср/	3	6	УК-1.2 ОПК-4.2 УК-10.1 УК-10.2	Л1.1Л2.2Л3.2 Э4		
3.9	Подготовка к экзамену /Ср/	3	25	УК-1.2 ОПК-4.2 УК-10.1 УК-10.2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э4		

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

### 5.1. Контрольные (экзаменационные) вопросы и задания

Вопросы к зачету:

1. Конфликтология как научная и учебная дисциплина.
2. Основные направления в разработке теории конфликта.
3. Социологическое направление в разработке теории конфликта.
4. Психологическое направление в разработке теории конфликта.
4. Управление конфликтами.
5. Конфликтология и система здравоохранения.
6. Понятие конфликта. Подходы к определению понятия конфликта.
7. Конфликт и конфликтная ситуация. Критерии выявления.
8. Структура конфликта. Основные элементы структуры конфликта.
9. Функции конфликта, их классификация. Практическое использование знаний об основных функциях конфликта в деятельности в учреждениях здравоохранения.
10. Типология конфликтов, ее значение для практической деятельности в учреждениях здравоохранения.
11. Конфликт как социальный феномен.
12. Конфликт и социальное противоречие.
13. Детерминация конфликта. Классификация причин конфликта и ее практическое использование в деятельности в учреждениях здравоохранения.
14. Возникновение конфликта.
15. Этапы развития конфликта, их основное содержание. Критерии выявления этапа развития конфликта.
16. Модели завершения конфликта. Критерии завершения и результаты.
17. Понятие конфликтофобии. Природа и механизмы конфликтофобии.
18. Конфликтофобия как причина и следствие психологических и социальных явлений. Способы выявления степени конфликтофобии у пациентов в учреждениях здравоохранения.
20. Связанные с конфликтом явления.
19. Влияние уровня образования и специфики мировоззрения участников на разрешение конфликта.
20. Внутриличностный конфликт, типология. Специфика разворачивания, работа с ним в учреждениях здравоохранения.
21. Межличностный конфликт, типология. Специфика разворачивания, работа с ним в учреждениях здравоохранения.
22. Социальные конфликты, их типы, специфика разворачивания и работы с ними в учреждениях здравоохранения.
23. Возможности практической работы с конфликтом.
24. Формально-правовые способы работы с конфликтом.
25. Психотехнические стратегии в прикладной конфликтологии.
26. Переговоры как способ разрешения конфликта.
27. Посредничество в разрешении конфликта.
28. Процедура проведения переговоров между конфликтующими сторонами.
29. Роль письменного договора в разрешении конфликта.
30. Управление конфликтами в учреждениях здравоохранения.

### 5.2. Темы письменных работ (рефераты, контрольные)

1. Основные направления в разработке теории конфликта.
2. Социологическое направление в разработке теории конфликта.
3. Психологическое направление в разработке теории конфликта.
4. Конфликтология в системе здравоохранения.
5. Конфликтология и здравоохранение.
6. Понятие конфликта. Подходы к определению понятия конфликта.
7. Конфликт и конфликтная ситуация. Критерии выявления.
8. Структура конфликта. Основные элементы структуры конфликта.
9. Функции конфликта, их классификация. Практическое использование знаний об основных функциях конфликта в деятельности в учреждениях здравоохранения.
10. Типология конфликтов, ее значение для практической деятельности в учреждениях здравоохранения.
11. Конфликт как социальный феномен.
12. Конфликт и социальное противоречие.
13. Детерминация конфликта. Классификация причин конфликта и ее практическое использование в деятельности в учреждениях здравоохранения.
14. Возникновение конфликта.
15. Этапы развития конфликта, их основное содержание. Критерии выявления этапа развития конфликта.
16. Модели завершения конфликта. Критерии завершения и результаты.
17. Понятие конфликтофобии. Природа и механизмы конфликтофобии.
18. Конфликтофобия как причина и следствие психологических и социальных явлений. Способы выявления степени конфликтофобии у пациентов в учреждениях здравоохранения.
19. Связанные с конфликтом явления.
20. Влияние уровня образования и специфики мировоззрения участников на разрешение конфликта.
21. Внутриличностный конфликт, типология. Специфика разворачивания, работа с ним в учреждениях здравоохранения.
22. Межличностный конфликт, типология. Специфика разворачивания, работа с ним в учреждениях здравоохранения.
23. Социальные конфликты, их типы, специфика разворачивания и работы с ними в учреждениях здравоохранения.
24. Возможности практической работы с конфликтом.
25. Формально-правовые способы работы с конфликтом.
26. Управление конфликтами в учреждениях здравоохранения.

### 5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств содержит 1 вариант тестов в количестве 30 вопросов. Контрольные вопросы и задания – 30. Темы письменных работ (рефераты, контрольные) – 26. Задания (задачи) – 2.

### 5.4. Примеры оценочных средств (5 тестов, 2 задачи)

Задание 1. Тезаурус.

В начале занятия в течение 3 мин. записывайте все слова, связанные с термином "конфликт". Отделите их линией. В конце занятия в течение 5 мин. дополняйте список слов. Проанализируйте, сколько каких слов в вашем списке оказалось:

- а) отражающих противостояние, противоборство;
- б) отражающих конфликтные действия (драка, война);
- в) отражающих что-то другое.

Задание 2. Структурирование поля понятия "конфликт". Разделите все слова на части: слева - синонимы слова "конфликт" (начиная от самого близкого по смыслу к самому отдаленному), справа - антонимы. Распределите все слова согласно списку на отрезке прямой: в центре - слово "конфликт", слева - синонимы, справа - антонимы. Распределите слова в три столбика по эмоциональным характеристикам: негативные, нейтральные, позитивные. Определите на основе проделанных упражнений, чем для вас является конфликт.

Тесты. Вариант 1.

1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла в:

- #1. конце XIX века
- #2. начале XX века
- #3. 30-е годы XX века
- @4. конце 50-х годов XX века
- #5. 70-е годы XX века

2. Конфликт — это:

- #1. борьба мнений
- #2. спор, дискуссия по острой проблеме
- @3. противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений
- #4. соперничество, направленное на достижение победы в споре
- #5. столкновение противоположных позиций

3. Причина конфликта — это:

- #1. противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия
- #2. стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт

- @3. явления, события, факты, ситуации, предшествующие конфликту и при определенных условиях вызывающие его
- #4. накопившиеся противоречия, создающие почву для реального противоборства между субъектами
- #5. то, из-за чего возникает конфликт
4. Образ конфликтной ситуации — это:
- #1. то, из-за чего возникает конфликт
- @2. субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта
- #3. истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту
- #4. то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны
- #5. субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта
5. Конфликтогены — это:
- @1. слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту
- #2. проявления конфликта
- #3. причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности
- #4. состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта
- #5. поведенческие реакции личности в конфликте

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Мокшанцев Р.И	Конфликтология в социальной работе. Учебное пособие	<Феникс>, 2008	6

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Менделевич В.Д.	Клиническая и медицинская психология. Учебное пособие: 6 -е изд.	МЕДпресс-информ, 2008	170
Л2.2	Карпов А.В. (ред.)	Организационная психология, Учебник для академического бакалавриата	Юрайт, 2014	15

#### 6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л3.1	Столяренко Л.Д	Основы психологии. Практикум: 11-е изд.	<Феникс>, 2009	260
Л3.2	Сысоева О.В (ред.)	Психология человека. Методическое руководство по курсу к дополнительной профессиональной программе «Преподаватель высшей школы»	ГОУ ВПО ДВГМУ, 2010	1

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	ЭБС «КнигаФонд» <a href="http://www.knigafund.ru">http://www.knigafund.ru</a>
Э2	Информационный банк «Консультант Плюс: Высшая Школа». Последний выпуск. <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
Э3	Энциклопедия «Кругосвет» (универсальная научно-популярная онлайн-энциклопедия) <a href="http://www.krugosvet.ru/">http://www.krugosvet.ru/</a>
Э4	psyznaiyka.net: Психология от А до Я. <a href="http://psyznaiyka.net/">http://psyznaiyka.net/</a>

#### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Программа Abbyy Fine Reader 8 сетевая версия (25 лицензий), идентификационный номер пользователя: 15806
6.3.1.2	Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Стандартный (537 лицензий), 1D24-141222-075052
6.3.1.3	Программное обеспечение Microsoft Office (537 лицензий), лицензии 40745181, 41710912, 42042490, 42095524, 42579648, 42579652, 42865595, 43187054, 43618927, 44260390, 44260392, 44291939, 44643777, 44834966, 44937940, 45026378, 45621576, 45869271, 46157047, 46289102, 46822960, 47357958, 47558099, 48609670, 48907948, 49340641, 49472543, 60222812, 60791826, 60948081, 61046678, 61887281, 62002931, 62354902, 62728014, 62818148

#### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Консультант Плюс
6.3.2.2	Электронная библиотека IPR Books
6.3.2.3	IPRbooks
6.3.2.4	Электронная библиотека ДВГМУ

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудитория	Назначение	Оснащение и ПО	Вид работ
УК-1-334	Практические занятия, лекции	Стол (6), стул (15), баннеры (5), доска (1)	Лек, Пр
УК-1-328-Читальный зал	Читальный зал	• библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет	Ср