

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 13.12.2024 06:33:42
Уникальный программный идентификатор:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Донецкая академия управления и государственной службы»
(ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»)

Центр дополнительного профессионального образования

УТВЕРЖДЕНА
решением ученого совета
ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»
(в составе ДПП)
Протокол № 14 от 27.06.2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Психология и конфликтология»

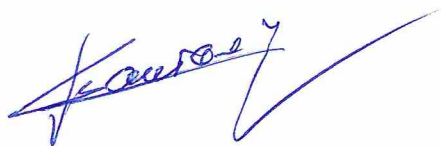
ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
(профессиональной переподготовки)

«Менеджмент в здравоохранении»

Донецк
2024

Автор(ы)—составитель(и):

старший преподаватель

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Мангасаров', with a long horizontal stroke extending to the right.

Мангасаров Г. О.

СОДЕРЖАНИЕ

1	Цель и задачи дисциплины	4
2	Планируемые результаты изучения дисциплины	4
3	Объем дисциплины	6
4	Структура и содержание дисциплины	7
	4.1. Структура дисциплины	7
	4.2. Содержание дисциплины	8
5	Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине	8
6	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	14
	6.1. Нормативно-правовые документы	14
	6.2. Основная литература	15
	6.2. Дополнительная литература	15
	6.3. Интернет ресурсы	16
7	Материально-техническое и программное обеспечение	16

1. Цель и задачи дисциплины

Цель: формирование у слушателей знаний, аналитических и технологических навыков разрешения конфликтов в области здравоохранения.

Задачи:

изучить причины, структуру, динамику развития конфликтов;

анализировать виды конфликтов;

овладеть технологиями разрешения конфликтов.

2. Планируемые результаты изучения дисциплины

Таблица 1. Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Общепрофессиональные / профессиональные / универсальные компетенции	Знания	Умения	Практический опыт
универсальные компетенции	УК – 6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки.	Основных теорий и методологий исследования конфликтов	Анализировать конфликтные ситуации различных уровней	Владеть понятийным аппаратом конфликтологии
Организационно – регулирующая	ПК – 4 Способен анализировать и решать организационно-технические, экономические, кадровые и социально-психологические проблемы в целях повышения качества и конкурентоспособности услуг, экономного и	Способов взаимодействия субъектов управленческих структур и профессиональных социальных работников для решения актуальных общественных и личностных проблем	Интерпретировать политические процессы, внутренние и внешние межличностные конфликты с позиции различных методологических подходов	Применять навыки определения и интерпретации конфликтов

	эффективного использования материальных, финансовых и трудовых ресурсов			
Коммуникативная	ПК – 10 Способен организовать связь с деловыми партнерами, систему сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом	Способов взаимодействия субъектов управленческих структур и профессиональных социальных работников для решения актуальных общественных и личностных проблем	Применять понятийно-категориальный аппарат и основные законы развития общества в профессиональной деятельности	Применять навыками разработки и эффективного применения социальных технологий, учитывающих особенности современного сочетания глобального, национального и регионального, а также специфику социокультурного развития человека и общества, обеспечения его социального здоровья.

3. Объем дисциплины

Таблица 2. Объем дисциплины

Виды учебной работы	Количество часов (ч.) и (или) зачетных единиц	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) или зачетных единиц
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:		8
лекции типа (Л) / интерактивные занятия (ИЗ)		6
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / интерактивные занятия (ИЗ)		
Практические занятия (ПЗ)/ интерактивные занятия (ИЗ)		2
Лабораторные работы (ЛР)		-
Самостоятельная работа слушателя (СР)		10
Контактная самостоятельная работа слушателя (КСР)		
Промежуточная аттестация	форма	зачет
	час.	2
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е.)		20

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Структура дисциплины

Таблица 3. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование (разделов/тем) дисциплины раздела / дисциплины / темы	Общая трудоемкость	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Контактная работа с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения, час.					Самостоятельная работа, час.	Текущий контроль успеваемости	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе						
				В форме практической подготовки	Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа			В форме практической подготовки	Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа			
1	Психология управления субъектами и групповыми явлениями (в т.ч. в экстремальных ситуациях)	3						2		2			1	О	УК6	
2	Психологические особенности личности руководителя	3						2		2			1		УК6 ПК4	
3	Внутриличностные и межличностные конфликты	1											1	О	ПК4	
4	Теоретические основы конфликтологии	3						2		2			1		ПК4 ПК11	
5	Психология управленческого воздействия	4						1			1		3	О	ПК11	
6	Конфликты в организациях. Переговоры как способ разрешения конфликтов	4						1			1		3	О	УК 6 ПК4, ПК11	
	Форма контроля (зачет)	2												2-3		
	Итого	20						8		6	2		10	2		

Э – экзамен; З – зачет; О – опрос.

4.2. Содержание дисциплины

Таблица 4. Содержание дисциплины

Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	
	Темы лекций	Темы практических занятий
1	Тема 1. Психология управления субъектами и групповыми явлениями (в т.ч. в экстремальных ситуациях)	
2	Тема 2. Психологические особенности личности руководителя	
3	Тема 3. Теоретические основы конфликтологии	
4		Тема 4. Психология управленческого воздействия
5		Тема 5. Конфликты в организациях. Переговоры как способ разрешения конфликтов

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

В рамках самостоятельной работы слушатель осуществляет подготовку к зачету, работая с законодательной базой, закрепляя понятия, изучая лекционный и практический материал.

Примерные вопросы для самоконтроля:

1. Назовите формы, принципы, уровни, стадии служебного общения.
2. В чем состоят проблемы межличностного восприятия в управленческом общении?
3. Как по поведению распознать тип конфликтной личности?
4. Сравните стратегии поведения в конфликте, назовите плюсы и минусы каждой.
5. Опишите техники поведения в конфликтной ситуации с пациентом.
6. Дайте определение понятий «влияние», «взаимовлияние».
7. Назовите типы и виды конфликтов.
8. Дайте определение медиации.
9. Кто такой медиатор?
10. Назовите этапы медиации.
11. Что такое ко-медиация?

12. В чем отличие медиации от судебного разбирательства?
13. Назовите основные принципы медиации.
14. Что такое сепаратные встречи и для чего они проводятся?
15. Опишите механизмы групповой динамики в организации.
16. В чем состоят феномены групповой жизнедеятельности лечебного учреждения?
17. В каких направлениях и как проявляются педагогические аспекты управления?
18. Как наладить рациональные взаимоотношения в управленческом коллективе?
19. Дайте характеристику видов психологических влияний.
20. В чем сложность метода убеждения?
21. В чем заключается механизм внушения? Назовите приемы внушения.
22. С помощью каких приемов регулируются деятельность и взаимоотношения подчиненных в лечебных учреждениях?
23. Назовите факторы влияния личности руководителя, главврача.
24. Определите формы управленческого влияния.
25. Дайте характеристику неконструктивным управленческим влияниям.
26. Каким образом личность противостоит неконструктивным влияниям?
27. Дайте определение понятиям «конфликт интересов», «личная заинтересованность».
28. Назовите виды конфликта интересов.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в форме теста (опроса) по каждой теме.

Примерные вопросы текущего контроля:

1. Объективные возможности для обнаружения конфликта и его регулирование.
2. Субъективное и объективное восприятие конфликта.
3. Наиболее распространенные приемы управления и регулирования конфликтами.
4. Социальное партнерство как институт сближения интересов.

5. Социально-психологический контекст конфликта.
6. Способы и технология управления конфликтами.
7. Морально-этические моменты при разрешении конфликтов.
8. Эффективное общение и конфликты.
9. Обретение стрессоустойчивости как способ предупреждения конфликтов.
10. Переговоры как эффективный способ выхода из конфликтной ситуации.
11. Роль прогнозирования в конфликте.
12. Каковы предпосылки успешной профилактики конфликта?
13. Укажите основные трудности предупреждения конфликтов и условия вмешательства в его развитие.
14. Рассмотрите два уровня причин конфликта и способы их предупреждения. Каковы пределы и возможности этой деятельности?
15. В чем состоят основные принципы современного менеджмента и какова их роль в профилактике конфликтов?
16. Охарактеризуйте нормы деловой этики и их значение для предупреждения конфликтов.
17. Какова роль юмора в профилактике и разрешении конфликтов?
18. Каковы всеобщие или общесоциальные условия и способы предупреждения внутриличностных конфликтов?
19. Назовите способы предупреждения внутриличностных конфликтов, зависящие от личности.
20. Какие существуют приемы и способы для более глубокого познания самого себя?
21. Объясните, почему:
 - 1) неадекватная самооценка мешает предупреждению внутриличностного конфликта:
 - 2) наличие смыслообразующих жизненных ценностей способствует предупреждению внутриличностных конфликтов:
 - 3) уверенность в себе способствует предупреждению внутриличностных конфликтов.
22. Перечислите основные тактики регулирования конфликтов. На каких двух противоположных подходах к разрешению конфликтов основываются эти тактики?

23. Каковы особенности тактики ухода от конфликта, ее предпосылки, формы проявления, достоинства и недостатки?

24. Покажите характерные черты силового метода разрешения конфликта, формы его проявления и степень эффективности.

25. Раскройте особенности регулирования конфликта методом односторонних уступок, покажите достоинства и недостатки этой тактики.

26. Проанализируйте тактику компромисса как классический метод регулирования конфликтов в условиях демократических стран. В чем состоят его основные достоинства и трудности применения?

16. Каковы предпосылки применения метода скрытых действий и его результаты?

17. Раскройте основные преимущества тактик регулирования конфликтных ситуаций на основе принципа «выигрыш — выигрыш». Разъясните характер механизмов его осуществления: составление карты конфликта, организация специфических форм поведения и др.

18. Что такое четырехшаговый метод регулирования конфликта?

19. Охарактеризуйте универсальные, общеприменимые средства регулирования конфликта. Раскройте содержание негативной и позитивной тактики регулирования конфликтных взаимоотношений.

20. Каковы конструктивные и деструктивные результаты конфликтного противоборства?

Тестовые задания для текущего контроля:

Тема 1. «Введение в конфликтологию».

Задание 1.1.

Дать определение конфликта. Конфликт это:

- А) Столкновение лбами
- Б) Столкновение интересов
- Г) Драка
- Д) Разговор на повышенных тонах

Задание 1.2.

Какими науками, кроме конфликтологии, исследуется проблематика конфликта?

- А) Математикой
- Б) Физикой
- В) Психологией
- Г) Астрономией

Тема 2. «Характеристика конфликта, общая структура и функции».

Задание 2.1.

Продуктивные пути разрешения конфликта

- А) С позиции силы
- Б) С позиции власти
- В) С позиции интересов
- Г) С правовой позиции

Задание 2.2.

Для ведения групповых переговоров:

- А) Выбирают председателя, который руководит процессом;
- Б) Каждая сторона выбирает спикера, который представляет интересы команды;
- В) Вся команда участвует в переговорах, отстаивая свои интересы.
- Г) Выбирают самого авторитетного, который и ведет переговоры

Задание 2.3.

Продуктивные переговоры заканчиваются:

- А) Подписанием соглашения;
- Б) Договором о передаче дела в суд;
- В) Обращением к посреднику.
- Г) Обращением к коллекторам

Тема 3 Динамика конфликта

Задание 3.1.

Медиация – это процесс, в котором:

- А) Медиатор сам выносит решение;
- Б) Медиатор направляет дело в суд;
- В) Стороны сами вырабатывают взаимовыгодное решение.
- Г) Принимает участие судья

Задание 3.2.

Медиатор это:

- А) Независимое нейтральное лицо;
- Б) Профсоюзный лидер на предприятии;
- В) Руководитель организации;
- Г) Приглашенное лицо из другой организации.

Задание 3.3.

НАОС это:

- А) Наихудшая альтернатива обсуждаемому соглашению;
- Б) Наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению;
- В) Ненужная альтернатива обсуждаемому соглашению;
- Г) Не знаю.

Тема 4

Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия

Задание 4.1.

Наиболее продуктивная позиция человека при общении это:

- А) Позиция «Родитель»;
- Б) Позиция «Взрослый»;
- В) Позиция «Ребенок».

Задание 4.2

Невербальные сигналы при общении наиболее точно всегда показывают:

- А) Соответствие словесного высказывания;
- Б) Несоответствие тому, что говорит человек, когда он лжет;
- В) Что человек всегда искренен и говорит правду;
- Г) Вообще ничего не показывают.

Тема 5. Конфликты в трудовой деятельности

Задание 5.1

Эмоции – это:

- А) Субъективно переживаемое отношение человека к различным раздражителям;
- Б) Объективно переживаемое отношение человека к различным раздражителям;
- В) Реакция человека на негативные события;
- Г) Всплеск эмоций.

Задание 5.2

Стресс – это:

- А) Отношение человека к негативным событиям;
- Б) Ответная реакция организма на внешние раздражители;
- В) Постоянная головная боль и плохое настроение;
- Г) Состояние души.

Таблица 5. Оценочные средства промежуточной аттестации
(критерии оценивания)

Итоговая оценка с учетом баллов за текущую успеваемость (балльная шкала)	Оценка по государственной шкале	Оценка по шкале ECTS
90 – 100	«зачтено»	A
80 – 89		B
75 – 79		C
70 – 74		D
60 – 69		E
35 – 59	«не зачтено»	FX
0 – 34		F

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Слушателям рекомендуется при изучении лекционных материалов обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Целесообразно в рабочих конспектах формировать поля, на которых возможно делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных положений.

В ходе изучения практических вопросов в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, решение задач.

При подготовке к промежуточной аттестации слушатель должен освоить актуальный тезаурус, повторить материал лекционных и практических занятий.

6.1. Нормативно-правовые документы

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020);

2. Федеральный закон от 27.05.2003 N 58-ФЗ (ред. от 05.12.2022) «О системе государственной службы Российской Федерации».

3. Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

6.2. Основная литература

1. А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. Конфликтология [Текст] / - 3-е изд. - СПб. : Питер, 2008. - 496 с.
2. А. Я. Кибанов [и др.]. Конфликтология [Текст] : учебник / - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Инфра-М, 2009. - 304 с. : табл.
3. В. П. Ратников. Конфликтология [Текст] : учебник / - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2009. - 512 с.
4. Бесемер Христоф. Медиация. Посредничество в конфликтах / Перевод с нем. Н. В. Маловой — Калуга: Духовное познание, 2004. — 176 с.
5. Шамликашвили Цисана. Медиация как метод внесудебного разрешения споров /— М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2006. — 86 с.

6.3. Дополнительная литература

1. Асадов А.Н. Управление конфликтами в организации [Текст] / А.Н. Асадов. - Учебное пособие. – СПб.: Изд-во СПб.:ГУЭФ, 2007 – 488 с.
2. Большая энциклопедия психологических тестов [Текст] / авт.-сост. А. Карелин. - М. : Эксмо, 2007. - 416 с.
3. Волков, Б. С. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / Б.С. Волков, Н.В. Волкова . - М. : Академический проект : Трикста, 2005. - 384 с. (фонд библиотеки вуза).
4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии [Текст] / С.М. Емельянов. – 2-е изд. – СПб, Питер, 2005. - 215 с.
5. Н. И. Леонов. Конфликтология: хрестоматия [Текст]: учебное пособие / - 3-е изд., испр. и доп. - М. : МПСИ; Воронеж : НПО " Модэк ", 2005. - 368 с.
6. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. Психологический словарь [Текст] : словарь / - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : АСТ : Астрель : Транзиткнига, 2004. - 480 с.
7. Самыгин, С. И. Деловое общение [Текст] : учебное пособие / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. - 3-е изд., стереотип. - М. : КноРус, 2012. - 440 с. (фонд библиотеки вуза).

Перечень методических разработок

1. Практика разрешения конфликтов. Методические рекомендации. Талдыкоган, 2005, 55 с.
2. О.В. Алахвердова, А.Д.Карпенко. Медиация. Пособие для посредников-медиаторов. Санкт-Петербург, 1999, 55 с.

3. Г.О.Мангасаров. Методическое пособие. Альтернативные способы разрешения конфликтов. Медиация (посредничество). Донецк, 2015, 41 с.

6.4. Интернет ресурсы

<http://www.knigafund.ru/books/18485>

<http://kadrovik.ru/>

<http://psystudy.ru/>

<http://www.bibliotekar.ru>

<https://cyberleninka.ru › article › mediatsiya-kak-sposob-razresheniya-kon.>

<http://www.bibliotekar.ru>

<http://www.jobgrade.ru>

7. Материально-техническое и программное обеспечение

Программа обеспечена условиями для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающей освоение обучающимися слушателями дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки в полном объеме независимо от места нахождения слушателей.

Организация учебного процесса ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС» с применением электронного курса осуществляется с использованием системы электронного обучения MOODLE.

Доступ к средствам дистанционного обучения предоставляется в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю без учета объемов потребляемого трафика за исключением перерывов для проведения необходимых ремонтных и профилактических работ при обеспечении совокупной доступности услуг не менее 99,5% в месяц.

Для обучения слушателям необходимы наличие интернет-браузера и подключение к информационно-телекоммуникационной сети Интернет.