

✓

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФАКУЛЬТЕТ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ**

ПРИНЯТО
на заседании ученого совета
ФГБОУ ВО РостГМУ
Минздрава России
Протокол № 8

«27» 08 2021 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
«02» 09 2021 г.
№ 466

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

*"Предотвращение и разрешение конфликтов в медицинской
организации"*

по основной специальности:

«Организация здравоохранения и общественное здоровье»

Трудоемкость: 36 часов

Форма освоения: очная

Документ о квалификации: удостоверение о повышении квалификации

Ростов-на-Дону, 2021

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Предотвращение и разрешение конфликтов в медицинской организации» обсуждена и одобрена на заседании кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2 ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.

Протокол заседания кафедры № 4 от 26.08 2021 г.

Заведующий кафедрой д.м.н.  Быковская Т.Ю.

Программа рекомендована к утверждению рецензентами:

Дьяченко Т.С., к.м.н., заместитель директора по организационно-методической работе ГБУЗ «Волгоградский областной информационно-аналитический центр», Волгоград, доцент кафедры общественного здоровья и здравоохранения ФГБОУ ВО ВолгГМУ Минздрава России.

Стагниева Д.В., к.м.н., главный врач МБУЗ «Городская поликлиника № 16 г.Ростова-на-Дону»

2. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Предотвращение и разрешение конфликтов в медицинской организации»

срок освоения 36 академических часов

СОГЛАСОВАНО	
Проректор по последипломному образованию	« <u>26</u> » <u>08</u> 20 <u>24</u> г.  Брижак З.И.
Декан факультета повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов	« <u>26</u> » <u>08</u> 20 <u>24</u> г.  Бадалянц Д.А.
Начальник управления организации непрерывного образования	« <u>26</u> » <u>08</u> 20 <u>24</u> г.  Герасимова О.В.
Заведующий кафедрой	« <u>26</u> » <u>08</u> 20 <u>24</u> г.  Быковская Т.Ю.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Предотвращение и разрешение конфликтов в медицинской организации» (далее - Программа) разработана рабочей группой сотрудников кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья с курсом информационных компьютерных технологий в медицине и здравоохранении факультета повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России, заведующий кафедрой - доцент Быковская Т.Ю.

Состав рабочей группы:

№№	Фамилия, имя, отчество	Учёная степень, звание	Занимаемая должность	Место работы
1	2	3	4	5
1.	Быковская Татьяна Юрьевна	д.м.н.	Заведующий кафедрой организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2 ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.	ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России
2.	Овсянникова Елена Георгиевна	к.м.н.	Доцент кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2 ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.	ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России
3.	Богомолова Инна Вадимовна	к.м.н.	Доцент кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2 ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.	ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России

Глоссарий

ДПО - дополнительное профессиональное образование;

ФГОС - Федеральный государственный образовательный стандарт

ПС - профессиональный стандарт

ОТФ - обобщенная трудовая функция

ТФ - трудовая функция

ПК - профессиональная компетенция

ЛЗ - лекционные занятия

СЗ - семинарские занятия;

ПЗ - практические занятия;

СР - самостоятельная работа;

ДОТ - дистанционные образовательные технологии;

ЭО - электронное обучение;

ИА - итоговая аттестация;

УП - учебный план;

ТК – текущий контроль

АС ДПО - автоматизированная система дополнительного профессионального образования.

КОМПОНЕНТЫ ПРОГРАММЫ.

1. Общая характеристика Программы.

- 1.1. Нормативно-правовая основа разработки программы.
- 1.2. Категории обучающихся.
- 1.3. Цель реализации программы.
- 1.4. Планируемые результаты обучения.

2. Содержание Программы.

- 2.1. Учебный план.
- 2.2. Календарный учебный график.
- 2.3. Рабочие программы модулей.
- 2.4. Оценка качества освоения программы.
 - 2.4.1. Формы итоговой аттестации.
 - 2.4.2. Шкала и порядок оценки степени освоения обучающимися учебного материала Программы.
- 2.5. Оценочные материалы.

3. Организационно-педагогические условия Программы.

- 3.1. Материально-технические условия.
- 3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение.
- 3.3. Кадровые условия.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ.

1.1. Нормативно-правовая основа разработки Программы.

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», статья 76.
- Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
- Профессиональный стандарт «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья» (утвержден приказом Минтруда и соцзащиты РФ от 07.11. 2017 г. N 768н, регистрационный номер 1093).
- ФГОС ВО по специальности 31.08.71 Организация здравоохранения и общественное здоровье, утверждённый приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02 февраля 2022 г. № 97.
- Лицензия Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки на осуществление образовательной деятельности ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России от 22 июня 2017 г. № 2604.

1.2. Категории обучающихся.

Основная специальность – Организация здравоохранения и общественное здоровье.

1.3. Цель реализации программы

совершенствование профессиональных знаний и компетенций врача-организатора здравоохранения и общественного здоровья в области предотвращения и разрешения конфликтов в медицинской организации.

Вид профессиональной деятельности: Управление организацией здравоохранения.

Уровень квалификации: 8

Таблица 1

Связь Программы с профессиональным стандартом

Профессиональный стандарт «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья» (утвержден приказом Минтруда и соцзащиты РФ от 07.11.2017 N 768н, зарегистрировано в Минюсте России 29 ноября 2017 г. N 1093)		
ОТФ	Трудовые функции	
	Код ТФ	Наименование ТФ
Г: Управление медицинской организацией	Г/03.8	Менеджмент качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации

1.4. Планируемые результаты обучения

Таблица 2

Планируемые результаты обучения

ПК	Описание компетенции	Код ТФ проф-стандарта
ПК-1	<p>способность предупреждать возникновение и разрешать конфликты в организации здравоохранения</p> <p>должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основные причины и методы профилактики и разрешения конфликтов в медицинской организации • требования по обеспечению безопасности персональных данных пациентов и сведений, представляющих врачебную тайну • трудовое законодательство Российской Федерации и иные нормативные правовые акты в сфере здравоохранения ... • основные факторы формирования и поддержание корпоративной культуры медицинской организации <p>должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • применять системный подход к решению управленческих задач по обеспечению качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации • выстраивать систему внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации <p>должен владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками предупреждения и разрешения конфликтов с пациентами, их родственниками и внутри трудового коллектива • навыками предупреждения и разрешения конфликтов внутри трудового коллектива 	F/03.8

1.5 Форма обучения

График обучения Форма обучения	Акад. часов в день	Дней в неделю	Общая продолжительность программы, месяцев (дней, недель)
Очная	6	6	6 дней

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ.

2.1 Учебный план.

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Предотвращение и разрешение конфликтов в медицинской организации» в объеме 36 час

№№	Наименование модулей	Всего часов	Часы без ДОТ и ЭО	В том числе				Часы с ДОТ и ЭО	В том числе				Стажировка	Обучающий симуляционный курс	Совершенствуемые ПК	Форма контроля
				ЛЗ	ПЗ	СЗ	СР		ЛЗ	СЗ	ПЗ	СР				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Специальные дисциплины																
Модуль 1. Предупреждение и разрешение конфликтов в коллективе медицинской организации																
1.1.	Типы и причины конфликтов в медицинской организации	8	4			4		4	4						ПК-1	ТК
1.2.	Структурно-организационные методы профилактики и регулирования конфликтов в медицинской организации	8	4			4		4	4						ПК-1	ТК
1.3.	Стратегии разрешения межличностных конфликтов в медицинской организации	8	4			4		4	4						ПК-1	ТК
Модуль 2. Предупреждение и разрешение конфликтов с пациентами и их родственниками																
2.1.	Типология конфликтных пациентов.	4	2			2		2	2						ПК-1	ТК

2.2.	Способы разрешения конфликтов с пациентами различного типа.	4	2			2		2	2						ПК-1	ТК
2.3.	Проведение досудебных переговоров с пациентами и их родственниками при совершении врачебной ошибки	2						2	2						ПК-1	ТК
	Итоговая аттестация	2														Экзамен
	Всего часов по программе	36	16			16		18	18							

2.2. Календарный учебный график.

Учебные занятия проводятся в течение одной недели: 6 дней в неделю по 6 академических часа в день.

2.3. Рабочие программы учебных модулей.

МОДУЛЬ 1

Название модуля: Предупреждение и разрешение конфликтов в коллективе медицинской организации

Код	Наименование тем, подтем, элементов, подэлементов
1.1.	Типы и причины конфликтов в медицинской организации <ul style="list-style-type: none">• Понятие и причины конфликтов, конфликтогены.• Отношение к конфликтам в организации• Конструктивные и деструктивные конфликты• Последствия конфликта• Структурные компоненты конфликта• Стадии развития конфликта• Основные причины конфликтов в организации• Уровни конфликтов в организации
1.2.	Структурно-организационные методы профилактики и регулирования конфликтов в медицинской организации <ul style="list-style-type: none">• Использование положения руководителя• «Разведение» конфликтующих сторон• Разъяснение требований к работе• Методы координации• Интеграционные механизмы• Использование изменений в структуре организации
1.3.	Стратегии разрешения межличностных конфликтов в медицинской организации <ul style="list-style-type: none">• Матрица стилей разрешения межличностных конфликтов• Стили разрешения межличностных конфликтов• Разбор индивидуального конфликта с сотрудником• Конфликты между сестринским и врачебным персоналом

МОДУЛЬ 2

Название модуля: Предупреждение и разрешение конфликтов с пациентами и их родственниками

Код	Наименование тем, подтем, элементов, подэлементов
2.1.	Типология конфликтных пациентов. Особенности поведения. Тактика коммуникации.
2.2.	Способы разрешения конфликтов с пациентами различного типа.
2.3.	Проведение досудебных переговоров с пациентами и их родственниками при совершении врачебной ошибки

2.4. Оценка качества освоения программы.

2.4.1. Форма итоговой аттестации.

2.4.1.1. Контроль результатов обучения проводится: в виде итоговой аттестации (ИА).

Обучающийся допускается к ИА после освоения рабочей программы учебных модулей в объёме, предусмотренном учебным планом (УП). Форма итоговой аттестации – экзамен, который проводится посредством: тестового контроля в автоматизированной системе дополнительного профессионального образования (АС ДПО) и собеседования.

2.4.1.2. Лицам, успешно освоившим Программу и прошедшим ИА, выдаётся удостоверение о повышении квалификации установленного образца

2.4.2. Шкала и порядок оценки степени освоения обучающимися учебного материала Программы.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТА НА ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ

Процент правильных ответов	Отметка
91-100	отлично
81-90	хорошо
71-80	удовлетворительно
Менее 71	неудовлетворительно

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТА НА ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ВОПРОС

Отметка	Дескрипторы		
	прочность знаний	умение объяснять сущность явлений, процессов, делать выводы	логичность и последовательность ответа
отлично	прочность знаний, знание основных процессов изучаемой предметной области, ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владением терминологическим аппаратом; логичностью и последовательностью ответа	высокое умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры	высокая логичность и последовательность ответа
хорошо	прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; свободное владение монологической речью, однако допускается одна - две неточности в ответе	умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; однако допускается одна - две неточности в ответе	логичность и последовательность ответа
удовлетворительно	удовлетворительные знания процессов изучаемой предметной области, ответ, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории. Допускается несколько ошибок в содержании ответа	удовлетворительное умение давать аргументированные ответы и приводить примеры; удовлетворительно сформированные навыки анализа явлений, процессов. Допускается несколько ошибок в содержании ответа	удовлетворительная логичность и последовательность ответа
неудовлетворительно	слабое знание изучаемой предметной области, неглубокое раскрытие темы; слабое знание основных вопросов теории, слабые навыки анализа явлений, процессов. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа	неумение давать аргументированные ответы	отсутствие логичности и последовательности ответа

2.5. Оценочные материалы.

Оценочные материалы представлены в виде вопросов, тестов на электронном носителе, являющимся неотъемлемой частью Программы.

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия.

3.1.1. Перечень помещений Университета и/или медицинской организации, предоставленных структурному подразделению для образовательной деятельности:

№№	Наименование ВУЗА, учреждения здравоохранения, клинической базы или др.), адрес	Этаж, кабинет
1	ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России	8 этаж УЛК

3.1.2. Перечень используемого для реализации Программы медицинского оборудования и техники:

№№	Наименование медицинского оборудования, техники, аппаратуры, технических средств обучения и т.д.
1.	Мультимедийные и аудиовизуальные технические средства

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение.

3.2.1. Литература

№№	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной и учебно-методической литературы, кол стр..
	Основная литература
1.	Вялков, А. И. Управление и экономика здравоохранения / Под ред. А. И. Вялкова, Кучеренко В. З., Райзберг Б. А. и др. — Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2013. — 664 с. — ISBN978-5-9704-2494-0. Текст: электронный // URL : http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970424940.html
2.	Лопарев А. В. Конфликтология: учебник для академического бакалавриата: рекомендовано УМО: [для студентов вузов, аспирантов] /А.В. Лопарев, Д.Ю. Знаменский. — Москва : Юрайт, 2018. - 290 с.: ил. - (Бакалавр. Академический курс). Библиогр.: с. 289-290. - Д. - 2 экз. - ISBN 978-5-9916-9068-3: 720.0 Электронная версия: https://urait.ru/book/konfliktologiya-439047
	Дополнительная литература
1	...

3.2.2. Информационно-коммуникационные ресурсы.

№№	Наименование ресурса	Электронный адрес
1.	Официальный сайт Минздрава России	http:// www.rosminzdrav.ru
2.	Российская государственная библиотека (РГБ)	www.rsl.ru

3.	Издательство РАМН (книги по всем отраслям медицины):	www.iramn.ru
----	--	--

3.2.3. Автоматизированная система (АС ДПО).

Обучающиеся, в течение всего периода обучения, обеспечиваются доступом к автоматизированной системе дополнительного профессионального образования (АС ДПО) sdo.rostgmu.ru.

Основными дистанционными образовательными технологиями Программы являются интернет-технологии с методикой синхронного и/или асинхронного дистанционного обучения. Методика синхронного дистанционного обучения предусматривает on-line общение, которое реализуется в виде вебинара, онлайн-чата, виртуальный класс. Асинхронное обучение представляет собой offline просмотр записей аудиолекций, мультимедийного и печатного материала. Каждый слушатель получает доступ к учебным материалам портала и к электронной информационно-образовательной среде.

АС ДПО обеспечивает:

- возможность входа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся по Программе;
- доступ к учебному содержанию Программы и электронным образовательным ресурсам в соответствии с формой обучения (вопросы контроля исходного уровня знаний, вопросы для самоконтроля по каждому разделу, тестовые задания, интернет-ссылки, нормативные документы);
- фиксацию хода образовательного процесса, результатов итоговой аттестаций.

3.3. Кадровые условия.

Реализация Программы обеспечивается научно-педагогическими работниками кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья с курсом информационных компьютерных технологий в медицине и здравоохранении факультета повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.

Доля научно-педагогических работников, имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, модуля, имеющих сертификат специалиста «Организация здравоохранения и общественное здоровье» в общем числе научно-педагогических работников, реализующих Программу, составляет 100 %.

Доля научно-педагогических работников, имеющих ученую степень и/или ученое звание, в общем числе научно-педагогических работников, реализующих Программу, составляет 100%.

Доля работников из числа руководителей и работников организации, деятельность которых связана с направленностью реализуемой Программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет), в общем числе работников, реализующих Программу, составляет 100%.

Профессорско-преподавательский состав программы

№ п/п	Фамилия, имя, отчество,	Ученая степень, ученое звание	Должность	Место работы (основное/совмещение)
1	Овсянникова Елена Георгиевна	К.м.н.	Доцент кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2 ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.	Совмещение
2	Богомолова Инна Вадимовна	К.м.н.	Доцент кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) № 2 ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.	Совмещение

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

к дополнительной профессиональной программе
повышения квалификации врачей «Предотвращение и разрешение конфлик-
тов в медицинской организации» со сроком освоения 36 академических часов
по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье»

Тестовые задания для итоговой аттестации

1	Кафедра	<i>Кафедра организации здравоохранения и общественного здоровья (с курсом информационных компьютерных технологий в здравоохранении и медицине) №2</i>
2	Факультет	Повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов
3	Адрес (база)	РостГМУ, пер. Нахичеванский 29
4	Зав.кафедрой	Д.м.н. Быковская Татьяна Юрьевна
5	Ответственный со- ставитель	Доцент Овсянникова Е.Г.
6	E-mail	safroeg@yandex.ru
7	Моб. телефон	89060908475
8	Кабинет №	807
9	Учебная дисциплина	Организация здравоохранения и общественное здоровье
10	Учебный предмет	Организация здравоохранения и общественное здоровье
11	Учебный год состав- ления	2021
12	Специальность	Организация здравоохранения и общественное здоровье
13	Форма обучения	Очная
14	Модуль	Предотвращение и разрешение конфликтов в медицин- ской организации.
15	Тема	все
16	Подтема	все
17	Количество вопросов	30
18	Тип вопроса	<i>single</i>
19	Источник	

Список тестовых заданий

1	1	1			
1			Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:		
			в конце 50-х г. XIX века		
	*		в конце 50-х г. XX века;		
			в начале XVII века.		
1	1	2			
1			Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):		
			этапы конфликта;		
			фазы конфликта		
	*		содержание конфликта		
1	1	3			
1			На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:		
	*		начальной фазе;		
			фазе подъема;		
			пике конфликта;		
			фазе спада.		
1	1	4			
1			Конфликт в переводе с латинского означает:		
			соглашение;		
	*		столкновение;		
			существование.		
1	1	5			
1			Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:		
			конфликтными отношениями;		
	*		конфликтной ситуацией;		
			инцидентом.		
1	1	6			
1			Конфликт равен:		
	*		конфликтная ситуация + инцидент		
			конфликтные отношения + кон-		

			фликтная ситуация;		
			конфликтные отношения + инцидент.		
1	1	7			
1			По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):		
			межличностные;		
			межгрупповые;		
			классовые;		
			межгосударственные;		
			межнациональные;		
	*		внутриличностные.		
1	1	8			
1			Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:		
			конфронтация;		
			соперничество;		
	*		конкуренция.		
1	1	9			
1			Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):		
			конструктивная модель		
			деструктивная		
			конформистская		
	*		нонконформистская		
1	1	10			
1			Профессиональный посредник называется:		
			суггестором;		
	*		медиатором;		
			коллегой.		
1	1	11			
1			Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у дру-		

			того человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:		
	*		манипуляцией;		
			суггестией;		
			гипнозом.		
1	1	12			
1			Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:		
	*		конфликтом;		
			конкуренцией;		
			соревнованием.		
1	1	13			
1			Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:		
	*		конструктивными;		
			деструктивными;		
			реалистическими.		
1	1	14			
1			Конфликтогены – это:		
	*		слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;		
			проявления конфликта;		
			в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;		
			состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;		
			поведенческие реакции личности в конфликте.		
1	1	15			
1			К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:		

			снисходительное отношение;		
	*		негативное отношение;		
			менторские отношения;		
			нарушение этики;		
			нечестность и неискренность.		
1	1	15			
1			Содержание управления конфликтами включает:		
	*		прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;		
			прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;		
			прогнозирование, регулирование, разрешение;		
			прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;		
			анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение		
1	1	16			
1			Предпосылками разрешения конфликта являются:		
			достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;		
			достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;		
	*		наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;		
			высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.		
1	1	17			

1			Основными моделями поведения личности в конфликте являются		
	*		конструктивная, рациональная, деструктивная;		
			компромисс, борьба, сотрудничество;		
			рациональная, иррациональная, конформистская;		
			конструктивная, деструктивная, конформистская;		
			борьба, уступка, компромисс.		
1	1	18			
1			Кто из нижеперечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:		
	*		К. Томас и Р. Киллмен;		
			Х. Корнелиус и Ш. Фейр;		
			Д. Скотт и Ч. Ликсон;		
			М. Дойч и Д. Скотт;		
1	1	19			
1			Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:		
			ригидный тип;		
			неуправляемый тип;		
	*		демонстративный тип;		
			сверхточный тип;		
			«бесконфликтный тип».		
1	1	20			
1			В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента		
			«выигрыш – выигрыш»;		

	*		«выигрыш – проигрыш»;		
			«проигрыш – проигрыш»;		
			«проигрыш – выигрыш»;		
			«выигрыш – проигрыш» и «проигрыш – выигрыш».		
1	1	21			
1			Предметом конфликтологии являются:		
			конфликты;		
	*		закономерности и механизмы возникновения конфликтов,		
			принципы и технологии управления ими;		
			любые столкновения.		
1	1	22			
1			Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение:		
			не верно		
	*		верно		
			отчасти верно		
1	1	23			
1			Стратегия решения конфликта, в которой одна из сторон стремится принять нейтральное или не включенное положение		
			соперничество		
			компромисс		
			сотрудничество		
			приспособление		
	*		избегание		
1	1	24			
1			Объемом противоречий в организации, который реализуется, преимущественно, на субъективном (межличностном) уровне и приводит к смерти организации является		
			нормированная конфликтность		
			патологическая конфликтность		
			патологическое строение		
	*		патологическая конфликтность		

			нормативная конфликтность		
1	1	25			
1			Укажите способ словесного взаимодействия оппонентов, который подразумевает заинтересованность каждого в привлечении другого на свою сторону, характеризующийся стремлением убедить в своей правоте		
			рассказ		
			беседа		
	*		дискуссия		
			полемика		
			диалог		
1	1	26			
1			Выберете параметр патологии организационных отношений, который характеризуется наличием сговора работников организации для использования ее ресурсов в собственных целях, но в ущерб целям самой этой организации		
			неуправляемость		
	*		сговор		
			конфликтность		
			преобладание личных отношений		
			бессубъектность		
1	1	27			
1			Компонентом структуры конфликта является		
			ситуация		
			копинг-стратегии		
			индивид		
			прогноз		
	*		инцидент		
1	1	28			
1			Укажите компонент конфликта, который представляет собой субъект (лицо, группа, организация), придерживающийся противоположной точки зрения по отношению к ос-		

			новной, исходной или непосредственно вашей		
	*		оппонент		
			объект конфликта		
			конфликтная ситуация		
			инцидент		
			участник		
1	1	29			
1			Укажите стиль решения конфликта, при котором одна из его сторон пытается войти в положение другой		
			соперничество		
			сотрудничество		
			избегание		
			компромисс		
	*		приспособление		
1	1	30			
1			Укажите виды конфликтов, сгруппированные на основе критерия предмета конфликта		
			внутриличностные, межличностные		
			системные, структурные		
			простые, сложные		
			краткосрочные, хронические		
	*		реальные, нереальные		

Вопросы итоговой аттестации (экзаменационное собеседование)

1. Понятие и причины конфликтов.
2. Отношение к конфликтам в организации.
3. Стадии развития конфликта
4. Основные причины конфликтов в организации
5. Уровни конфликтов в организации, классификация.
6. Опишите формулу конфликта
7. Опишите основные стадии развития конфликта
8. Понятие о конфликтогенах. Типы конфликтогенов

9. Охарактеризуйте деструктивный тип конфликта, исходы и влияние на организацию.
10. Охарактеризуйте конструктивный тип конфликта, исходы и влияние на организацию.
11. Основные причины и особенности конфликтов между старшим и средним медицинским персоналом. Тактика разрешения.
12. Перечислите основные правила разбора конфликта
13. Правила организации переговоров по разбору конфликтов
14. Перечислите основные способы выхода из конфликтной ситуации.
15. Охарактеризуйте способ выхода из конфликта «уход из конфликта»
16. Охарактеризуйте способ выхода из конфликта «принуждение силой»
17. Охарактеризуйте способ выхода из конфликта «сотрудничество»
18. Охарактеризуйте способ выхода из конфликта «сглаживание»
19. Охарактеризуйте способ выхода из конфликта «компромисс»
20. Охарактеризуйте структурные методы управления конфликтами в организации
21. Перечислите возможные изменения в структуре организации для разрешения и предотвращения конфликтов.
22. Охарактеризуйте различия между проактивной и реактивной позицией руководителя
23. Кто может выступать в качестве посредников при разрешении конфликта?
24. Дайте понятие медиации.
25. Перечислите основные правила бесконфликтного общения