

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 № 4

«19» 03 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
«04» 04 2022 г.
№ 176

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

" Основы бесконфликтного общения и взаимодействия "

по основной специальности: организация здравоохранения и общественное здоровье

по смежным специальностям: инфекционные болезни, онкология, акушерство и гинекология, клиническая фармакология, пластическая хирургия, гематология, челюстно-лицевая хирургия, гериатрия, диетология, косметология, эндокринология

Трудоемкость: 36 часов

Форма освоения: очная

Документ о квалификации: удостоверение о повышении квалификации

Ростов-на-Дону, 2022

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации
Основы бесконфликтного общения и взаимодействия обсуждена и одобрена
на заседании кафедры педагогики факультета клинической психологии
ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.

Протокол заседания кафедры № 5 от 27.12.2021 г.

Заведующий кафедрой  В.Н. Власова

Директор библиотеки: «Согласовано»

«28» 12 - 2021 г.

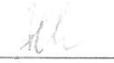
 И.А. Кравченко

Программа рекомендована к утверждению рецензентами:

1. Барсукова Оксана Владимировна, кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии образования Академии психологии и педагогики ФГАОУ «Южный федеральный университет».
2. Жулина Галина Николаевна, кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии развития Академии психологии и педагогики ФГАОУ «Южный федеральный университет».

2. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Основы бесконфликтного общения и взаимодействия»
срок освоения 36 академических часов

СОГЛАСОВАНО	
Проректор по последипломному образованию	«17» 12 2021 г.  Березина З.И.
Декан факультета повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов	«17» 12 2021 г.  Бадалянц Д.А.
Начальник управления организации непрерывного образования	«17» 12 2021 г.  Герасимова О.В.
Заведующий кафедрой	«17» 12 2021 г.  Власова В.Н.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации "Основы бесконфликтного общения и взаимодействия" (далее - Программа) разработана рабочей группой сотрудников кафедры педагогики факультета клинической психологии ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России, заведующий кафедрой В.Н. Власова.

Состав рабочей группы:

№№	Фамилия, имя, отчество	Учёная степень, звание	Занимаемая должность	Место работы
1	2	3	4	5
1.	Власова Виктория Николаевна	Д.ф.н., к.п.н., доцент	заведующий кафедрой педагогики факультета клинической психологии	ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России
2.	Цквитария Татьяна Александровна	К.п.н, доцент	Доцент кафедры педагогики факультета клинической психологии	ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России
3.	Задорожная Ирина Викторовна	К.п.н,	Доцент кафедры педагогики факультета клинической психологии	ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России
4.	Чернышенко Ольга Васильевна	К.п.н.	Доцент кафедры педагогики факультета клинической психологии	ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России
5.	Носачева Елена Анатольевна	К.п.н., доцент	Доцент кафедры педагогики факультета клинической психологии	ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России
6.	Шолудченко Инесса Евгеньевна	К.п.н.	Доцент кафедры педагогики факультета клинической психологии	ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России
7.	Бережная Екатерина Александровна	К.псих.н.	Доцент кафедры педагогики факультета клинической психологии	ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России
8.	Лобода Татьяна Васильевна	-	Старший преподаватель кафедры педагогики факультета клинической психологии	ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России

Глоссарий

ДПО - дополнительное профессиональное образование;

ФГОС - Федеральный государственный образовательный стандарт

ТФ - трудовая функция

ОПК - общепрофессиональная компетенция

ЛЗ - лекционные занятия

СЗ - семинарские занятия;

ПЗ - практические занятия;

СР - самостоятельная работа;

ДОТ - дистанционные образовательные технологии;

ЭО - электронное обучение;

ПА - промежуточная аттестация;

ИА - итоговая аттестация;

УП - учебный план;

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 промежуточной (при наличии) и 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.
2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ.
3.

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».
- Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 23.07.2010 N 541н (с изменениями на 01 июля 2018 года).
- Профессиональный стандарт «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 ноября 2017 № 768н регистрационный номер 1093.
- Профессиональный стандарт «Врач-инфекционист» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.03.2018 № 135н регистрационный номер 1103.
- Профессиональный стандарт «Врач-онколог» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 02.06.2021 № 360н регистрационный номер 1436.
- Профессиональный стандарт «Врач- акушер-гинеколог» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19.04.2021 № 262н регистрационный номер 1435.
- Профессиональный стандарт «Врач - клинический фармаколог» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2020 № 477н регистрационный номер 1323.
- Профессиональный стандарт «Врач- пластический хирург» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2020 № 482н регистрационный номер 1326.
- Профессиональный стандарт «Врач- гематолог» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11.02.2019 № 68н регистрационный номер 1249.
- Профессиональный стандарт «Врач- челюстно-лицевой хирург» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15.06.2020 № 337н регистрационный номер 1243.
- Профессиональный стандарт «Врач - гериатр» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.06.2019 № 413н регистрационный номер 1244.

- Профессиональный стандарт «Врач - диетолог» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 02.06.2021 № 359н регистрационный номер 1411.
- Профессиональный стандарт «Врач - косметолог» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 3.01.2021 № 2н регистрационный номер 1384.
- Профессиональный стандарт «Врач - эндокринолог» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.03.2018 № 132н регистрационный номер 1107.
- 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.

Работники сферы здравоохранения: руководители медицинских организаций, специалисты с высшим медицинским образованием.

Основная специальность – организация здравоохранения и общественное здоровье.

Смежные специальности: инфекционные болезни, онкология, акушерство и гинекология, клиническая фармакология, пластическая хирургия, гематология, челюстно-лицевая хирургия, гериатрия, диетология, косметология, эндокринология.

1.3. Цель реализации программы

Совершенствование профессиональных компетенций и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации, необходимых для осуществления бесконфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности.

Вид профессиональной деятельности: управление организацией здравоохранения, врачебная практика в области инфекционных болезней, врачебная практика в области онкологии, врачебная практика в области акушерства и гинекологии, врачебная практика в области клинической фармакологии, врачебная практика в области пластической хирургии, врачебная практика в области гематологии, врачебная практика в области челюстно-лицевой хирургии, врачебная практика в области гериатрии, врачебная практика в области диетологии, врачебная практика в области косметологии, врачебная практика в области эндокринологии.

Уровень квалификации: 8

Связь Программы с профессиональным стандартом

Профессиональный стандарт «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 ноября 2017 № 768н регистрационный номер 1093.		
ОТФ	Трудовые функции	
	Код ТФ	Наименование ТФ
С Управление структурным подразделением медицинской организации	С/01.8	Организация деятельности структурного подразделения медицинской организации
Д Управление организационно-методическим подразделением медицинской организации	Д/03.8	Взаимодействие с руководством медицинской организации и структурными подразделениями медицинской организации
Е Управление процессами деятельности медицинской организации	Е/02.8	Управление ресурсами по обеспечению процессов деятельности медицинской организации
Ф Управление медицинской организацией	Ф/01.8	Управление ресурсами медицинской организации, взаимодействие с другими организациями
Профессиональный стандарт «Врач-инфекционист» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.03.2018 № 135н регистрационный номер 1103		
ОТФ	Трудовые функции	
	Код ТФ	Наименование ТФ
А Оказание медицинской помощи пациентам с инфекционными заболеваниями и (или) состояниями	А/05.8	Проведение и контроль эффективности мероприятий по профилактике инфекционных заболеваний и формированию здорового образа жизни, санитарно-гигиеническому просвещению населения
Профессиональный стандарт «Врач-онколог» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 02.06.2021 № 360н регистрационный номер 1436		
ОТФ	Трудовые функции	
	Код ТФ	Наименование ТФ
А Оказание медицинской помощи по профилю «онкология» в амбулаторных условиях и условиях дневного стационара	А/05.8	Проведение и контроль эффективности мероприятий по формированию здорового образа жизни, санитарно-гигиеническому просвещению населения с целью профилактики онкологических заболеваний, сопровождение и курирование программ, направленных на раннее выявление онкологических заболеваний, организованных в медицинских организациях первичной

		медико-санитарной помощи
Профессиональный стандарт «Врач- акушер-гинеколог» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19.04.2021 № 262н регистрационный номер 1435		
ОТФ	Трудовые функции	
	Код ТФ	Наименование ТФ
В Оказание медицинской помощи населению по профилю «акушерство и гинекология» в стационарных условиях	В/04.8	Проведение и контроль эффективности мероприятий по профилактике и формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению среди женщин в стационарных условиях
Профессиональный стандарт «Врач - клинический фармаколог» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2020 № 477н регистрационный номер 1323		
ОТФ	Трудовые функции	
	Код ТФ	Наименование ТФ
А Оказание медицинской помощи пациентам по профилю «клиническая фармакология» ¹	А/06.8	Проведение и контроль эффективности мероприятий по профилактике и формированию здорового образа жизни, санитарно-гигиеническому просвещению населения
Профессиональный стандарт «Врач- пластический хирург» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.07.2020 № 482н регистрационный номер 1326		
ОТФ	Трудовые функции	
	Код ТФ	Наименование ТФ
А Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи населению в амбулаторных условиях по профилю «пластическая хирургия»	А/05.8	Проведение и контроль эффективности мероприятий по профилактике и формированию здорового образа жизни, санитарно-гигиеническому просвещению населения
Профессиональный стандарт «Врач- гематолог» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11.02.2019 № 68н регистрационный номер 1249		
ОТФ	Трудовые функции	
	Код ТФ	Наименование ТФ
А Оказание медицинской помощи населению по профилю «гематология»	А/04.8	Проведение и контроль эффективности мероприятий по профилактике заболеваний крови, кроветворных органов, злокачественных новообразований лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению
Профессиональный стандарт «Врач- челюстно-лицевой хирург» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15.06.2020 № 337н регистрационный номер 1243		
ОТФ	Трудовые функции	

	Код ТФ	Наименование ТФ
А Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи и специализированной медицинской помощи по профилю «челюстно-лицевая хирургия»	А/05.8	Проведение и контроль эффективности мероприятий по профилактике заболеваний и (или) состояний, в том числе травмой, челюстно-лицевой области и формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения
Профессиональный стандарт «Врач - гериатр» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.06.2019 № 413н регистрационный номер 1244		
ОТФ	Трудовые функции	
	Код ТФ	Наименование ТФ
Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи пациентам пожилого и старческого возраста по профилю «гериатрия»	А/05.8	Проведение и контроль эффективности мероприятий по первичной и вторичной профилактике старческой астении, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения
Профессиональный стандарт «Врач - диетолог» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 02.06.2021 № 359н регистрационный номер 1411		
ОТФ	Трудовые функции	
	Код ТФ	Наименование ТФ
Оказание медицинской помощи по профилю «диетология»	А/05.8	Назначение и контроль эффективности мероприятий по профилактике и формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения
Профессиональный стандарт «Врач - косметолог» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 3.01.2021 № 2н регистрационный номер 1384		
ОТФ	Трудовые функции	
	Код ТФ	Наименование ТФ
Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи населению по профилю «косметология» в амбулаторных условиях ⁵	А/02.8	Информирование пациента о гигиенических рекомендациях и мерах профилактики преждевременного и естественного старения, инволюционной деградации кожи и ее придатков, подкожной жировой клетчатки и мышечного аппарата
Профессиональный стандарт «Врач - эндокринолог» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.03.2018 № 132н регистрационный номер 1107		
ОТФ	Трудовые функции	
	Код ТФ	Наименование ТФ
Оказание медицинской помощи взрослому населению по профилю «эндокринология»	А/05.8	Проведение и контроль эффективности мероприятий по профилактике инфекционных заболеваний и формированию здорового образа жизни, санитарно-гигиеническому

		просвещению населения
--	--	-----------------------

1.4. Планируемые результаты обучения

Таблица 2

Планируемые результаты обучения

ПК	Описание компетенции	Код ТФ профстандарта
ПК-1	готовность к организации делового общения	C/01.8
	должен знать: особенности психологии делового профессионального общения	D/03.8 E/02.8 F/01.8
	должен уметь: применять техники бесконфликтного общения	A/05.8 B/04.8
	должен владеть: навыками эффективного общения в профессиональной деятельности	A/06.8 A/04.8 A/02.8

1.5 Форма обучения

График обучения	Акад. часов в день	Дней в неделю	Общая продолжительность программы, месяцев (дней, недель)
Форма обучения Очная	6	6	1 неделя, 6 дней

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ.

2.1 Учебный план.

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Основы бесконфликтного общения и взаимодействия», в объёме 36 часов

№№	Наименование модулей	Всего часов	Часы без ДОТ и ЭО	В том числе				Часы с ДОТ и ЭО	В том числе				Совершенствуемые ОПК	Форма контроля
				ЛЗ	ПЗ	СЗ	СР		ЛЗ	ПЗ	СЗ	СР		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Культура бесконфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности врача	16	8	2	2	4		8		2	6		ПК 1	ПА
2	Практические основы управления конфликтом: техники бесконфликтного общения и взаимодействия	18	8		4	4		10	2	2	6		ПК 1	ПА
	Итоговая аттестация	2	экзамен											
	Всего часов по программе	36	14	2	6	8		16	2	4	12			

2.2. Календарный учебный график.

Учебные занятия проводятся в течение *1 недели*: шесть дней в неделю по 6 академических часов в день.

2.3. Рабочие программы учебных модулей.

МОДУЛЬ 1

Название модуля: *Культура бесконфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности врача*

Код	Наименование тем, подтем, элементов, подэлементов
1.1.	<i>Конфликт: теоретический аспект.</i>
1.1.1.	Конфликт: понятие конфликта, предпосылки возникновения, виды.(лекц. 2 ч.)
1.1.2.	Конфликт: теоретический аспект общения (пз 2 ч.)
1.1.3.	Структура конфликта.(сем. 2 ч.)
1.1.4.	Изучение конфликтов: практические рекомендации ведения бесконфликтного общения и взаимодействия (пз 2 ч.)
1.1.5.	Причины конфликтов, теорема Томаса (сем. 2 ч.)
1.1.6.	Основные стадии развития конфликта и его последствия (сем. 2 ч.)
1.2.	<i>Культура бесконфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности врача</i>
1.2.1.	Уровни и виды, причины возникновения конфликтов в медицине. (сем. 2 ч)
1.2.2.	Управление культурой конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности врача. (практ. 2 ч., сем. 2 ч.)

МОДУЛЬ 2

Название модуля *Практические основы управления конфликтом: техники бесконфликтного общения и взаимодействия*

Код	Наименование тем, подтем, элементов, подэлементов
2.1.	<i>Стратегии поведения в конфликтном взаимодействии. Факторы успеха разрешения конфликта (лекц 2 ч.)</i>
2.1.1.	Противодействие давлению и агрессивности со стороны окружающих (сем. 2 ч.)
2.2.	<i>Техники бесконфликтного общения и взаимодействия</i>
2.2.1.	Недостаточная коммуникативная компетентность как причина конфликта (сем. 2 ч.)
2.2.2.	Критика, отказ, непонимание как потенциально конфликтные

	ситуации (сем. 2 ч.)
2.2.3.	Правила эффективной критики (сем. 2 ч.)
2.2.4.	Практика элегантного отказа: техника бутерброда, техника СПА, техника ТАСС. (практ. 2 ч.)
2.2.5.	Речевые обороты, провоцирующие и предотвращающие конфликт (сем. 2 ч.)
2.2.6.	Использование техник активного слушания для предотвращения конфликтов (практ. 2 ч.)

2.4. Оценка качества освоения программы.

2.4.1. Форма промежуточной и итоговой аттестации.

2.4.1.1. Контроль результатов обучения проводится:

- в виде ПА - по каждому учебному модулю Программы. ПА проводится посредством письменного тестового контроля;

- в виде итоговой аттестации (ИА).

Обучающийся допускается к ИА после освоения рабочих программ учебных модулей в объёме, предусмотренном учебным планом (УП), при успешном прохождении всех ПА в соответствии с УП. Форма итоговой аттестации – экзамен, который проводится посредством: тестового контроля.

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 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	умение объяснять	логичность и

	процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; свободное владение монологической речью, однако допускается одна - две неточности в ответе	сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; однако допускается одна - две неточности в ответе	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

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТА НА ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ

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

2.5. Оценочные материалы.

Оценочные материалы представлены в виде вопросов, тестов и ситуационных задач 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	УЛК 2, этаж 7, ауд.713

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

№№	Наименование медицинского оборудования, техники, аппаратуры, технических средств обучения и т.д.
1.	мультимедиа проектор, демонстрационный экран
2.	ноутбук

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение.

3.2.1. Литература.

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной и учебно-методической литературы, кол стр.
	Основная литература
1.	Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. – Санкт-Петербург : Питер, 2021. – 720 с. (10 экз.)
	Дополнительная литература
1	Васильева Е.Ю. Основы психологии для медицинских вузов : учебное пособие / Е. Ю. Васильева. – Москва : КНОРУС, 2020. – 152 с.
2.	Сахарчук Е. С. Психология делового общения : учебник / Е. С. Сахарчук. – Москва : КНОРУС, 2020. – 196 с.
3.	Пузин С. Н. Медико-социальная деятельность / под ред. С. Н. Пузина, М. А. Рычковой. – Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2017. – 416 с.
4.	Стародубов В. И. Общественное здоровье : Национальное руководство : под ред. В.И. Стародубова, О. П. Щепина [и др.]. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 – 624 с.
5.	Профессиональный стресс и антистрессовое сопровождение руководителей : методические рекомендации / сост.: И. Н. Хмарюк, Ю. С. Степанова, А. А. Омельченко, И. А. Лубянко. – Ростов-на-Дону : Издательство РостГМУ, 2012. – 37 с.

3.2.2. Информационно-коммуникационные ресурсы.

	ЭЛЕКТОРОННЫЕ	Доступ
--	--------------	--------

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ		к ресурсу
Электронная библиотека РостГМУ. – URL: http://109.195.230.156:9080/opacg/	– URL:	Доступ неограничен
Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : ЭБС. – Москва : ООО ГК «ГЭОТАР». - URL: http://www.rosmedlib.ru	– URL:	Доступ неограничен
Научная электронная библиотека eLIBRARY. - URL: http://elibrary.ru	– URL:	Открытый доступ
Национальная электронная библиотека. - URL: http://нэб.рф/	– URL:	Доступ с компьютеров библиотеки
Scopus / Elsevier Inc., Reed Elsevier. – Philadelphia: Elsevier B.V., PA. – URL: http://www.scopus.com/ по IP-адресам РостГМУ и удалённо после регистрации (Нацпроект)	– URL:	Доступ неограничен
Web of Science / Clarivate Analytics. - URL: http://apps.webofknowledge.com по IP-адресам РостГМУ и удалённо после регистрации (Нацпроект)	– URL:	Доступ неограничен
ScienceDirect. Freedom Collection [журналы] / Elsevier. – URL: www.sciencedirect.com . по IP-адресам РостГМУ и удалённо после регистрации (Нацпроект)	– URL:	Доступ неограничен
БД издательства Springer Nature. - URL: http://link.springer.com/ по IP-адресам РостГМУ и удалённо после регистрации, удалённо через КИАС РФФИ https://kias.rfbr.ru/reg/index.php (Нацпроект)	– URL:	Доступ неограничен
Wiley Online Library / John Wiley & Sons. - URL: http://onlinelibrary.wiley.com по IP-адресам РостГМУ и удалённо после регистрации (Нацпроект)	– URL:	Доступ неограничен
Единое окно доступа к информационным ресурсам. - URL: http://window.edu.ru/	– URL:	Открытый доступ
Официальный интернет-портал правовой информации. - URL: http://pravo.gov.ru/	– URL:	Открытый доступ
Федеральная электронная медицинская библиотека Минздрава России. - URL: http://www.femb.ru/feml/ , http://feml.scsml.rssi.ru	– URL:	Открытый доступ
International Scientific Publications. – URL: https://www.scientific-publications.net/ru/	– URL:	Открытый доступ
КиберЛенинка : науч. электрон. биб-ка. - URL: http://cyberleninka.ru/	– URL:	Открытый доступ
Архив научных журналов / НЭИКОН. - URL: https://archive.neicon.ru/xmlui/	– URL:	Открытый доступ
Журналы открытого доступа на русском языке / платформа EIPub НЭИКОН. – URL: https://elpub.ru/	– URL:	Открытый доступ
Медицинский Вестник Юга России. - URL: https://www.medicalherald.ru/jour или с сайта РостГМУ	– URL:	Открытый доступ
Univadis.ru : междунаро. мед. портал. - URL: http://www.univadis.ru/	– URL:	Открытый доступ

3.3. Кадровые условия.

Реализация Программы обеспечивается научно-педагогическими работниками кафедры *педагогика* факультета *клинической психологии*.

Доля научно-педагогических работников, имеющих образование,

соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, модуля, имеющих сертификат специалиста - преподаватель, в общем числе научно-педагогических работников, реализующих Программу, составляет 78 %.

Доля научно-педагогических работников, имеющих ученую степень и/или ученое звание, в общем числе научно-педагогических работников, реализующих Программу, составляет 85%.

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 28 %.

Профессорско-преподавательский состав программы

№ п/п	Фамилия, имя, отчество,	Ученая степень, ученое звание	Должность	Место работы (основное/совмещение)
1	Власова Виктория Николаевна	Доктор, профессор	Зав.кафедрой, профессор	основное
2	Цквитария Татьяна Александровна	Кандидат наук, доцент	доцент	основное
3	Бережная Екатерина Александровна	Кандидат наук,	доцент	основное
4	Чернышенко Ольга Васильевна	Кандидат наук	доцент	основное
5	Носачева Елена Анатольевна	Кандидат наук	доцент	основное
6	Шолудченко Инесса Евгеньевна	Кандидат наук	доцент	основное
7	Лобода Татьяна Васильевна	***	Старший преподаватель	основное

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Оформление тестов фонда тестовых заданий.

к дополнительной профессиональной программе
повышения квалификации врачей «*Основы бесконфликтного общения и
взаимодействия*» со сроком освоения 36 академических часов по
специальности руководитель, врач-специалист, средний медицинский
персонал по уходу, медицинский регистратор

1	Кафедра	<i>педагогика</i>
2	Факультет	клинической психологии
3	Адрес (база)	ул. Суворова 119
4	Зав.кафедрой	Власова В.Н.
5	Ответственный составитель	рабочая группа сотрудников кафедры педагогика
6	E-mail	pedagogkorohon@mail.ru
7	Моб. телефон	250-41-63
8	Кабинет №	711
9	Учебная дисциплина	Педагогика
10	Учебный предмет	Педагогика
11	Учебный год составления	2022
12	Специальность	Основная специальность – организация здравоохранения и общественное здоровье. Смежные специальности: инфекционные болезни, онкология, акушерство и гинекология, клиническая фармакология, пластическая хирургия, гематология, челюстно-лицевая хирургия, гериатрия, диетология, косметология, эндокринология.
13	Форма обучения	очная
14	Модуль	Культура бесконфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности врача
15	Тема	все
16	Подтема	все
17	Количество вопросов	15 тестовых вопросов 12 вопросов для собеседования
18	Тип вопроса	<i>single</i>

19	Источник	-
----	----------	---

Список примерных тестовых заданий

1.	1.	1.	Культура бесконфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности врача		
1	1	1	В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):		
			структурные методы		
			метод картографии;		
		*	опрос		
1	1	2	Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):		
			этапы конфликта		
			фазы конфликта		
		*	содержание конфликта		
1	1	3	Конфликт в переводе с латинского означает:		
			соглашение		
			столкновение		
		*	существование		
1	1	4	Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:		
			конфронтация		
			соперничество		
		*	конкуренция		
1	1	5	К какой тактике бесконфликтного общения и взаимодействия относится прием «закрытая дверь»:		
		*	ультимативной тактике		
			тактике выжимания уступок		
			тактике лавирования		
1	1	6	Содержание управления конфликтами включает:		
			прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование,		

			разрешение		
			прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение		
		*	анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение		
1	1	7	Причина конфликта – это:		
		*	противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;		
			стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;		
			желание одно (или всех) участников конфликта выплеснуть негативное состояние		
1	1	8	Индикатором нарушения границы личности при взаимодействии врача с пациентом является		
			демотивация врача		
			грубость пациента		
		*	психологический и/или физический дискомфорт врача		
1	1	9	Поведение пациента в форме избегания является следствием		
			стиля общения врача		
			равноправного		
			манипулятивного		
		*	агрессивного		
1	1	10	Избегание конфликта с пациентом является для врача источником		
			повышения стрессоустойчивости		
		*	стресса		
			профессионального роста		
1	1	11	Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»		
		*	Конфуцию;		
			Платону		
			Гераклиту		
			Гепократу		
1	1	12	Динамика конфликта находит свое		

			отражение в двух понятиях (исключить лишнее)		
			этапы конфликта		
			фазы конфликта		
		*	содержание конфликта		
1	1	13	Конфликт в переводе с латинского означает		
			соглашение		
		*	столкновение		
			разрыв		
1	1	14	Конфликт как особый тип социального взаимодействия социального взаимодействия рассматривается в ..		
			психологии		
		*	социологии		
			педагогике		
1	1	15	Конфликт равен		
		*	конфликтная ситуация + инцидент		
			конфликтные отношения + конфликтная ситуация		
			конфликтные отношения + инцидент		

Вопросы для собеседования

1. Конфликт: теоретический аспект.
2. Конфликт: понятие конфликта, предпосылки возникновения, виды.
3. Структура конфликта
4. Динамика конфликта
5. Конфликтогены: виды, типы
6. Причины конфликтов, теорема Томаса
7. Основные стадии развития конфликта и его последствия
8. Культура бесконфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности врача
9. Уровни и виды, причины возникновения конфликтов в медицине.
10. Управление культурой конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности врача

11. Стратегии поведения в конфликтном взаимодействии.

12. Техники бесконфликтного общения и взаимодействия

1	Кафедра	<i>педагогика</i>
2	Факультет	клинической психологии
3	Адрес (база)	ул. Суворова 119
4	Зав.кафедрой	Власова В.Н.
5	Ответственный составитель	рабочая группа сотрудников кафедры педагогика
6	Е-mail	pedagogkorohon@mail.ru
7	Моб. телефон	250-41-63
8	Кабинет №	711
9	Учебная дисциплина	Педагогика
10	Учебный предмет	Педагогика
11	Учебный год составления	2022
12	Специальность	Основная специальность – организация здравоохранения и общественное здоровье. Смежные специальности: инфекционные болезни, онкология, акушерство и гинекология, клиническая фармакология, пластическая хирургия, гематология, челюстно-лицевая хирургия, гериатрия, диетология, косметология, эндокринология
13	Форма обучения	очная
14	Модуль	Практические основы управления конфликтом: техники бесконфликтного общения и взаимодействия
15	Тема	все
16	Подтема	все
17	Количество вопросов	15 тестовых вопросов 12 вопросов для собеседования
18	Тип вопроса	<i>single</i>
19	Источник	-

Список примерных тестовых заданий

2.	2.	1.			
2	2	1	Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:		
			в 1972 г. в США		
		*	в 1986 г. в Австралии		
			в 1989 г. в Германии		
2	2	2	В России центр по разрешению конфликтов был создан		
			в Москве в 1992 г.;		
		*	в Санкт-Петербурге в 1993 г.;		
			в Сочи в 1995 г		
2	2	3	Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:		
			социологический метод		
			метод тестирования		
		*	метод картографии		
2	2	4	Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:		
			наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим		
			наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций		
		*	наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними		
2	2	5	Конфликтная ситуация — это:		
			случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия		
		*	накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними		

			процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений		
2	2	6	Конфликтогены – это:		
		*	слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту		
			проявления конфликта		
			причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности		
2	2	7	Содержание управления конфликтами включает:		
		*	прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение		
			прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение		
			прогнозирование, регулирование, разрешение		
2	2	8	Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели		
			1		
			3		
		*	5		
2	2	9	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:		
			«бесконфликтный тип».		
			сверхточный тип		
		*	демонстративный тип		
2	2	10	Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:		

			визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры		
		*	визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;		
			регрессия, сублимация, визуализация		
2	2	11	В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента:		
			«выигрыш – выигрыш»		
		*	«выигрыш – проигрыш»		
			«проигрыш – проигрыш»		
2	2	12	Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов:		
		*	З. Фрейд		
			К. Юнгу		
			А. Адлеру		
2	2	13	Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:		
		*	неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация		
			неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация		
			неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение		
2	2	14	Социальные конфликты – это:		
			конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан		
			конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан		

		*	особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере		
2	2	15	Стратегические методы разрешения конфликта (уберите неверный один вариант): а) планирование социального развития		
			конкретные требования к работе каждого		
			система поощрения за инициативу		
		*	добросовестность		

Вопросы для собеседования

1. Недостаточная коммуникативная компетентность как причина конфликта
2. Критика, отказ, непонимание как потенциально конфликтные ситуации
3. Правила эффективной критики
4. Правила подачи обратной связи в деловой коммуникации
5. Практика элегантного отказа: техника бутерброда, техника СПА, техника ТАСС.
6. Речевые обороты, провоцирующие и предотвращающие конфликт
7. Использование техник активного слушания для предотвращения конфликтов
8. Принципы бесконфликтного общения и взаимодействия
9. Основы бесконфликтного общения в системе «врач-пациент»
10. Правила подачи обратной связи в коммуникативном бесконфликтном процессе
11. Факторы успеха разрешения конфликта
12. Противодействие давлению и агрессивности со стороны окружающих

