

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Приволжский исследовательский медицинский университет"
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
Е. С. Богомолова
« 25 » сентября 2021г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине **Управление конфликтами**

направление подготовки **32.04.01 Общественное здравоохранение**

профиль **Управление здравоохранением**

Квалификация выпускника:
Магистр

Форма обучения:
очно-заочная

Нижний Новгород
2021

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление конфликтами» предназначен для контроля знаний по программе магистратуры по направлению подготовки 32.04.01 – Общественное здравоохранение, профилю «Управление здравоохранением».

1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Управление конфликтами»

Компетенция	Результаты обучения	Виды занятий	Оценочные средства
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода вырабатывать стратегию действий		
	<p>ИД-1_{УК-1.1} Выявляет проблемную ситуацию в ходе анализа проблемы. Определяет этапы ее разрешения с учетом вариативных контекстов</p> <p>ИД-2_{УК-1.2} Идентифицирует, критически анализирует и выбирает информацию необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемных ситуаций</p> <p>ИД-3_{УК-1.3} Формирует цели и рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации на основе системного подхода, оценивает их преимущества и риски</p> <p>ИД-4_{УК-1.4} Выдвигает версии решения проблемы формулирует гипотезы, стратегию действий.</p> <p>ИД-5_{УК-1.5} Обосновывает целевые индикаторы и оценивает практические последствия реализации действий по решению проблемной ситуации</p>	Практические занятия, самостоятельная работа	Тесты, ситуационные задачи, аналитические задания
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывать командную стратегию для достижения поставленной цели		
	<p>ИД-1_{УК-3.1} Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет роль каждого участника в команде;</p> <p>ИД-2_{УК-3.2} Планирует и организует работу в рамках согласованных целей и задач, умеет добиваться их исполнения.</p> <p>ИД-3_{УК-3.3} Проявляет лидерские качества в осуществлении профессиональной деятельности, несет личную ответственность за ее результаты</p> <p>ИД-4_{УК-3.4} Демонстрирует способность к эффективному взаимодействию с другими членами команды и представителями сообщества при организации</p>	Лекции, Практические занятия, самостоятельная работа	Тесты, ситуационные задачи, аналитические задания

	профессионального сотрудничества. ИД-5 _{УК-3.5} Демонстрирует понимание результатов (последствий) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения поставленной цели, контролирует их выполнение ИД-6 _{УК-3.6} Формирует общее решение, умеет разрешать конфликтные ситуации на основе согласования позиций и учета мнений всех заинтересованных		
ПК-7	Способность и готовность принимать обоснованные организационно-управленческие решения в области общественного здоровья и здравоохранения		
	ИД-1 _{УК-7.1} Умеет организовать работу в системе общественного здоровья и здравоохранения при эффективном использовании трудовых и экономических ресурсов ИД-2 _{УК-7.2} Демонстрирует готовность к оценке экономических и финансовых рисков и показателей	Практические занятия, самостоятельная работа	Тесты, опрос, ситуационные задачи, аналитические задания

Текущий контроль по дисциплине «Управление конфликтами» осуществляется в течение всего срока освоения данной дисциплины. Выбор оценочного средства для проведения текущего контроля на усмотрение преподавателя.

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине «Управление конфликтами» проводится по итогам обучения и является обязательной.

2. Критерии и шкала оценивания

Индикаторы компетенции	Критерии оценивания	
	Не зачтено	Зачтено
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Могут быть допущены несущественные ошибки
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи, выполнены все задания. Могут быть допущены несущественные ошибки.
Наличие навыков (владение опытом)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач. Могут быть допущены несущественные ошибки.
Мотивация (личностное отношение)	Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствует	Проявляются учебная активность и мотивация, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи.

Характеристика сформированности компетенции	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач.
Уровень сформированности компетенций	Низкий	Средний / высокий

3. Оценочные средства

3.1. Текущий контроль

Примеры оценочных средств для текущего контроля

3.1.1 Задания с выбором одного или нескольких ответов

№ п/п	Компетенции, проверяемые данным заданием	Вопросы и варианты ответов	Правильный вариант ответа
1	УК-1 УК-3 ПК-7	1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла: а) в конце XIX века; б) в 30-е годы XX века; в) в конце 50-х годов XX века; г) в 70-е годы XX века.	в
2	УК-1 УК-3 ПК-7	2. Конфликтология – это: а) отрасль обществознания и человекознания; область научного знания о природе, причинах, видах и динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения; б) наука о поведении человека; в) наука о коммуникации человека; г) область научного знания о психологии человека	а
3	УК-1 УК-3 ПК-7	3. Конфликт – это: а) отношение между людьми, ориентированное на определенные взаимные уступки; б) отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся общим согласием по спорному вопросу; в) отношения между субъектами социального взаимодействия, характеризующиеся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов и суждений; г) готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации, определенному поведению, действия.	в

--	--	--	--

3.1.2 Задания с развернутым ответом

№п/п	Компетенции, проверяемые данным заданием	Вопрос открытого типа	Правильный вариант ответа
1	УК-1, УК-3	Факторы, повлиявшие на развитие конфликтологии как науки	Факторы, повлиявшие на возникновение конфликтологии: – глобализация общества и мира в целом; – усложнение жизни и отношений; – возрастание динамичности жизни и высокая скорость происходящих изменений; – напряженность и повышение уровня стресса.
2	УК-1, УК-3, ПК-7	Определение конфликтологии как науки	Конфликтология — это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими
3	УК-1, УК-3, ПК-7	Предмет конфликтологии как науки	Предметом конфликтологии являются не сами по себе конфликты, а конфликтное взаимодействие участников, а также причины и способы разрешения различных конфликтов

3.2. Промежуточный контроль

3.2.1. Задания с выбором одного или нескольких ответов

№ п/п	Компетенции, проверяемые данным заданием	Вопросы и варианты ответов	Правильный вариант ответа
1	УК-1 УК-3 ПК-7	1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла: а) в конце XIX века; б) в 30-е годы XX века; в) в конце 50-х годов XX века; г) в 70-е годы XX века.	в
2	УК-1 УК-3 ПК-7	2. Конфликтология – это: а) отрасль обществознания и человекознания; область научного знания о природе, причинах, видах и динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения; б) наука о поведении человека; в) наука о коммуникации человека; г) область научного знания о психологии человека	а

3	УК-1 УК-3 ПК-7	<p>3. Конфликт – это:</p> <p>а) отношение между людьми, ориентированное на определенные взаимные уступки;</p> <p>б) отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся общим согласием по спорному вопросу;</p> <p>в) отношения между субъектами социального взаимодействия, характеризующиеся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов и суждений;</p> <p>г) готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации, определенному поведению, действия.</p>	в
4	УК-1 УК-3 ПК-7	<p>4. Глобальные конфликты – это:</p> <p>а) конфликты в семье;</p> <p>б) локальные конфликты;</p> <p>в) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существования цивилизации;</p> <p>г) конфликты в организации.</p>	в
5	УК-1 УК-3 ПК-7	<p>5. Признаки, по которым можно распознать наличие конфликта между людьми:</p> <p>а) наличие претензий на исключительность, оригинальность, на истину в последней инстанции, на повышенный контроль над всем и вся, целенаправленное негативное воздействие на другого человека;</p> <p>б) негативное отношение друг к другу, взаимное притяжение, ценностное единство;</p> <p>в) общая проблема конфликтующих, приписывание собственных мотивов поведения другому человеку, желание выглядеть лучше;</p> <p>г) усиление желания общаться, стремление людей к единению на основе социально значимой цели.</p>	а
6	УК-1 УК-3 ПК-7	<p>6. Конструктивные функции конфликта проявляются в том, что он</p> <p>а) повышает психологическую напряженность;</p> <p>б) снижает эффективность совместной деятельности;</p> <p>в) обнаруживает существующие противоречия;</p> <p>г) нарушает условия и обстоятельства общения</p>	в
7	УК-1 УК-3 ПК-7	<p>7. Модель конфликтного поведения, которой соответствует данная поведенческая характеристика личности: постоянно стремится к расширению и</p>	б

		<p>обострению конфликта; постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения:</p> <p>а) Конструктивная б) Деструктивная в) Конформистская г) нонконформистская</p>	
8	УК-1 УК-3 ПК-7	<p>8. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:</p> <p>а) социологический метод; б) метод тестирования; в) метод картографии; г) метод наблюдения; д) метод эксперимента.</p>	В
9	УК-1 УК-3 ПК-7	<p>9. Опросник, предназначенный для определения стратегий поведения в конфликтных ситуациях – это:</p> <p>а) опросник А. Басса – А. Дарки; б) личностный опросник Г. Айзенка; в) опросник К. Томаса. г) опросник изучения локуса контроля Дж. Роттера</p>	В
10	УК-1 УК-3 ПК-7	<p>10. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами являются:</p> <p>а) наличие у них противоположно направленных суждений; б) состояния противоборства между ними; в) активные действия обеих сторон по достижению своих целей; г) открытые заявления о своих требованиях.</p>	б
11	УК-1 УК-3 ПК-7	<p>11. К вертикальным конфликтам в медицинской практике относится:</p> <p>а) конфликт в системе "Лечебное учреждение - лечебное учреждение" б) конфликт в системе "Медицинский персонал-пациент" б) конфликт в системе "Учреждения здравоохранения (администрация) – медицинский персонал" г) конфликт в системе "Лечебное учреждение - лечебное учреждение"</p>	В
12	УК-1 УК-3	<p>12. Мотивы конфликтов – это:</p> <p>а) переговорный процесс по разрешению конфликта;</p>	В

	ПК-7	б) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта; в) внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального воздействия к конфликту; г) терпимость к чужому образу жизни.	
13	УК-1 УК-3 ПК-7	13. Образ конфликтной ситуации – это: А) то, из-за чего возникает конфликт; Б) субъективное отражение в сознании субъектов предмета конфликта; В) внутренние побудительные силы; Г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны.	б
14	УК-1 УК-3 ПК-7	14. Стороны конфликта – это: а) субъекты взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта; б) субъекты, участвующие в дискуссии; в) сторонние наблюдатели конфликтной ситуации; г) посредники между конфликтующими сторонами.	а
15	УК-1 УК-3 ПК-7	15. Конфликтогены – это: а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту; б) проявления конфликта; в) причины конфликта; г) поведенческие реакции личности в конфликте.	а
16	УК-1 УК-3 ПК-7	16. Динамика конфликта – это: а) устранение объективных и ослабление субъективных причин, вызвавших конфликтную ситуацию; б) движение конфликтного столкновения, стадии и фазы его развития; в) варианты конфликтных столкновений; г) сочетание симптомов стрессового состояния человека.	б
17	УК-1 УК-3 ПК-7	17. Инцидент – это: а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта; б) истинная причина конфликта; в) то, из-за чего возникает конфликт; г) необходимое условие конфликта.	в
18	УК-1	18. Межличностный конфликт – это:	а

	УК-3 ПК-7	<p>а) столкновение взаимодействующих лиц, вызываемое условиями общения и совместной деятельности, различиями в темпераменте и характере, расхождениями в интеллектуальных, волевых и эмоциональных устремлениях, нравственных предпочтениях;</p> <p>б) столкновение, разногласие между личностью и группой, вызванное различиями индивидуальных и общих интересов, ослаблением сплоченности и совместных действий либо несоблюдением норм группового поведения;</p> <p>в) конфликт внутри психического мира личности;</p> <p>г) движение конфликтного столкновения, стадии и фазы его развития.</p>	
19	УК-1 УК-3 ПК-7	<p>19. Конструктивный внутриличностный конфликт характеризуется:</p> <p>а) является основой жизненных кризисов;</p> <p>б) усугубляет раздвоение личности, способствует формированию невротических реакций;</p> <p>в) минимальными личностными затратами на его разрешение и приводит к максимальному развитию личности;</p> <p>г) способствует развитию социальной напряженности.</p>	в
20	УК-1 УК-3 ПК-7	<p>20. Кому из ученых принадлежит разработка «Теории комплекса неполноценности» как причины внутриличностных конфликтов?</p> <p>а) З. Фрейду;</p> <p>б) Э. Фромму;</p> <p>в) А. Адлеру;</p> <p>г) К. Юнгу.</p>	в
21	УК-1 УК-3 ПК-7	<p>21. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «неуправляемого типа»:</p> <p>а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;</p> <p>б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;</p> <p>в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;</p> <p>г) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;</p> <p>д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко</p>	б

		поддается внушению.	
22	УК-1 УК-3 ПК-7	22. Семейные конфликты: а) способствуют укреплению здоровья членов семьи; б) приводят к потере психического здоровья всех членов семьи, особенно детей; в) способствуют психическому развитию и укреплению здоровья детей; г) приводят к забастовкам и митингам.	б
23	УК-1 УК-3 ПК-7	23. Конфликты в организациях – это: а) действия личности, характеризующиеся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему; б) конфликты, возникающие на основе противоречий, складывающихся между отдельными государствами; в) действия личности, направленные на определенные взаимные уступки; г) конфликты, возникающие между субъектами социального взаимодействия внутри организации.	г
24	УК-1 УК-3 ПК-7	24. Уровень конфликтности взаимоотношений врача и пациента не зависит от а) политической обстановки в стране б) качества и стоимости оказываемых услуг в) материально-технической базы лечебного учреждения г) квалификации медицинского персонала	а
25	УК-1 УК-3 ПК-7	25. Отметьте среди ниже перечисленных ситуации ролевого конфликта в медицинской практике: а) когда в коридоре два пациента громко выясняют отношения из-за очереди; б) когда врач должен выполнять две несовместимые между собой профессиональные роли, выступая одновременно как врач и представитель фармацевтической компании, интересы которой нарушают врачебную этику; в) когда перед человеком стоит проблема преодоления стрессовой ситуации, связанной с болезнью. г) в ситуации предъявления требований руководителя медицинского учреждения к подчиненному.	б
26	УК-1 УК-3	26. Управление конфликтами – это: а) разрушение конфликтной ситуации;	б

	ПК-7	<p>б) воздействие на конфликтующие стороны;</p> <p>в) формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих;</p> <p>г) изменение мотивов конфликтующих сторон</p>	
27	УК-1 УК-3 ПК-7	<p>27. К форме разрешения конфликта относится:</p> <p>а) порицание, юмор, убеждение, уступка;</p> <p>б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;</p> <p>в) уступка, требование, убеждение, критика;</p> <p>г) требование, критика, убеждение, юмор.</p>	б
28	УК-1 УК-3 ПК-7	<p>28. В рамках патерналистской модели врач относится к пациенту, как</p> <p>А) к ребенку;</p> <p>Б) к коллеге;</p> <p>В) сломанному аппарату;</p> <p>Г) клиенту, с которым заключен контракт</p>	а
29	УК-1 УК-3 ПК-7	<p>29. Приписывание причин поведения, мотивов, намерений и ценностей в ситуации дефицита информации или нестандартности поведения, называется:</p> <p>а) социальный стереотип</p> <p>б) «эффект ореола»</p> <p>в) идентификация</p> <p>г) каузальная атрибуция</p>	г
30	УК-1 УК-3 ПК-7	<p>30. Прием аргументации, предполагающий расчленение аргументов партнера на верные, сомнительные и ошибочные с последующим доказательством несостоятельности его общей позиции, называется:</p> <p>а) метод перелицовки</p> <p>б) метод постепенного согласия</p> <p>в) метод расчленения</p> <p>г) метод положительных ответов</p> <p>д) метод классической риторики</p>	в
31	УК-1 УК-3 ПК-7	<p>31. Индивидуальный подход в общении врача с пациентом – это:</p> <p>а) коррекция своего поведения в зависимости от отличных особенностей;</p> <p>б) коррекция своего поведения в зависимости от индивидуальных особенностей пациента;</p> <p>в) коррекция неадекватного поведения пациента;</p> <p>г) применение психотерапевтических методик.</p>	б

32	УК-1 УК-3 ПК-7	32. Взаимодействие, при котором ответная реакция исходит из эго-состояния в которое послан стимул, называется а) параллельная трансакция; б) пересекающаяся трансакция; в) скрытая трансакция; г) манипулятивная трансакция.	а
33	УК-1 УК-3 ПК-7	33. Технологии эффективного общения – это: а) враждебные действия к партнеру по общению; б) способы, приемы и средства общения, затрудняющие взаимное понимание и эмпатию; в) способы общения, включающие конфликтоген; г) способы, приемы и средства общения, которые в полной мере обеспечивают взаимное понимание и взаимную эмпатию партнеров по общению.	г
34	УК-1 УК-3 ПК-7	34. Разрешение конфликта – это: а) агрессивные действия, направленные на причинение ущерба другой стороне; б) столкновение взаимодействующих сторон, означающее перевод конфликтной ситуации в конфликт; в) завершение конфликтного столкновения по доброй воле его участников, достижение ими определенного согласия по спорной проблеме; г) взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба.	в
35	УК-1 УК-3 ПК-7	35. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется: а) сотрудничество; б) переговоры; в) посредничество; г) манипуляция; д) конфронтация	г
36	УК-1 УК-3 ПК-7	36. Третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы, - это: а) лидер; б) посредник; в) оппонент; г) соперник д) сотрудник	б

37	УК-1 УК-3 ПК-7	37. Вопросы, обсуждаемые на переговорах, и решение которых приводит к удовлетворению сторон – это: а) интересы б) проблемы в) предложения г) соглашения	а
38	УК-1 УК-3 ПК-7	38. К видам рефлексивного слушания относится: а) анализ высказывания; б) отражение чувств; в) выяснение; г) перефразирование;	б
39	УК-1 УК-3 ПК-7	39. Профилактика конфликтов – это: а) четкая организация труда и любой деятельности; б) прогнозирование возникновения конфликтов; в) конструктивное разрешение конфликтных ситуаций; г) комплекс мер, направленных на недопущение деструктивных тенденций конфликта и на снижение их последствий.	г

3.2.2. Задания с развернутым ответом

№п/п	Компетенции, проверяемые данным заданием	Вопрос открытого типа	Правильный вариант ответа
1	УК-1, УК-3	Факторы, повлиявшие на развитие конфликтологии как науки	Факторы, повлиявшие на возникновение конфликтологии: – глобализация общества и мира в целом; – усложнение жизни и отношений; – возрастание динамичности жизни и высокая скорость происходящих изменений; – напряженность и повышение уровня стресса.
2	УК-1, УК-3, ПК-7	Определение конфликтологии как науки	Конфликтология — это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими
3	УК-1, УК-3, ПК-7	Предмет конфликтологии как науки	Предметом конфликтологии являются не сами по себе конфликты, а конфликтное взаимодействие участников, а также причины и способы разрешения различных конфликтов
4	УК-1, УК-3, ПК-7	Что обуславливает конфликт в мед организациях	Конфликты в лечебно-профилактических учреждениях (ЛПУ) тесно связаны с теми процессами и противоречиями, которые составляют главное содержание

			социальных изменений в обществе.
5	УК-1, УК-3, ПК-7	Деструктивные функции конфликта	Деструктивные функции конфликта состоят в том, что любой конфликт прежде всего связан с негативными эмоциями, которые могут быть слишком сильными. Тогда конфликтующие не думают о решении ситуации, конфликтные противоречия нарастают. Вред наносится обеим сторонам. Конфликты разрушают отношения и вредят производительности труда, снижают мотивацию деятельности, разрушают коллектив, негативно влияют на межличностные отношения и т.п.
6	УК-1, УК-3, ПК-7	Каковы характеристики деструктивной модели поведения личности?	Модель конфликтного поведения, которой соответствует данная поведенческая характеристика личности: постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; принижает партнера, негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения
7	УК-1, УК-3, ПК-7	В чем проявляются конструктивные функции конфликта?	Конструктивные функции конфликта проявляются в том, что он (конфликт) обнаруживает существующие противоречия и позволяет изменить ситуацию в направлении ее решения, а также ведет к развитию и коррекции взаимодействия. Существует некоторая норма, в рамках которой конфликт имеет конструктивное содержание. Выход за эти рамки приводит к патологическому перерождению конструктивного конфликта в деструктивный
8	УК-1, УК-3, ПК-7	Что называют конфликтогеном?	Слова и действия (или бездействие), провоцирующие конфликт. Большинство конфликтогенов можно отнести к одному из трех типов: 1) стремление к превосходству (прямые проявления превосходства, приказы, угроза, критика, обвинение, издевка, насмешка, снисходительный тон общения, хвастовство, категоричность суждений: «Я уверен...», навязывание своих советов, перебивание собеседника, утаивание информации, подшучивание, нарушение этики поведения, попытка обмана и т.п); 2) проявления агрессивности (природная агрессивность или ситуативная агрессивность от неприятелей, плохого настроения, фрустраций); 3) проявления эгоизма
9	УК-1, УК-3, ПК-7	Как заметить, что взаимодействие становится конфликтным?	Повышается напряженность и недоверие в общении людей, увеличиваются придирки и, особенно к мелочам, снижается желание взаимодействовать
10	УК-1, УК-3	Психологические методы диагностики и анализа конфликта	Методы диагностики и анализа конфликта: а) наблюдение; б) опрос; в) анализ результатов; г) метод экспертного интервью.
11	УК-1, УК-3, ПК-7	Методы управления конфликтами	Методы управления конфликтами: а) структурный метод; б) метод картографии
12	УК-1, УК-3, ПК-7	Структура конфликта.	Структура конфликта: стороны конфликта, объект конфликта, предмет конфликта, образ предмета конфликта
13	УК-1, УК-3, ПК-7	Объект конфликта	Объект конфликта – конкретная потребность (причина), мотивация, движущая сила. Все объекты конфликта подразделяются на три вида:

			<p>1. Объекты, которые не могут быть разделены на части; владеть ими совместно с кем-либо невозможно.</p> <p>2. Объекты, которые могут быть разделены в различных пропорциях между участниками конфликта.</p> <p>3. Объекты, которыми оба участника конфликта могут владеть совместно. Это ситуация «многого конфликта».</p>
14	УК-1, УК-3, ПК-7	Предмет конфликта	<i>Предмет конфликта</i> — материальный или духовный объект общественной жизни, в отношении которого формируется противоположная направленность активности людей. Предмет конфликта — это та переменная, которая характеризует любой конфликт. Ее анализ всегда необходим, какими бы ни были конфликтные отношения
15	УК-1, УК-3, ПК-7	Предмет конфликта в медицинской практике	Предметом конфликта в медицине выступают: <i>объективные причины</i> (не зависящие от врача): организационно-технические, финансовые (экономические); <i>субъективные причины</i> (зависящие от врача): информационно-деонтологические, диагностические, лечебно-профилактические, тактические.
16	УК-1, УК-3, ПК-7	Различие понятий «субъект конфликта» и «участник конфликта»	Субъекты и участники конфликта – <i>стороны конфликта</i> , не всегда тождественны: <i>Субъект конфликта</i> – это активная сторона, способная создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов. <i>Участник конфликта</i> может сознательно (или не вполне сознавая цели и задачи противостояния) принять участие в конфликте, а может случайно или помимо своей воли быть вовлеченным в конфликт.
17	УК-1, УК-3, ПК-7	В чем отличие прямых и косвенных участников конфликта	Необходимо различать <i>прямых</i> и <i>косвенных</i> участников конфликта: <i>Косвенные участники</i> представляют определенные силы, преследующие в чужом конфликте свои интересы. Они могут: Провоцировать конфликт и способствовать его развитию; Содействовать уменьшению интенсивности конфликта или полному его прекращению. Поддерживать ту или иную сторону или обе стороны одновременно
18	УК-1, УК-3, ПК-7	Стороны конфликтов в медицинских учреждениях	Сторонами конфликта в медицине являются: в межличностных: врач – пациент; врач – врач; врач – администратор, врач – медицинская сестра, врач – младший медперсонал и т.п. в межгрупповых: администрация ЛПУ – пациент, врач – родственники пациента, администрация ЛПУ (юридическое лицо) – пациент (истец в суде).
19	УК-1, УК-3, ПК-7	Классификация конфликтов зависимости от времени протекания	В зависимости от времени протекания (по длительности) конфликты делятся на три группы 1) кратковременные (от нескольких минут до нескольких часов); 2) длительные (от нескольких часов до нескольких суток); 3) затяжные (бессрочные, для которых не находится конструктивного решения);
20	УК-1, УК-3,	Классификация	По организации конфликты делятся на:

	ПК-7	конфликтов по характеру их организации	<ul style="list-style-type: none"> - <i>преднамеренные</i> (специально задуманные и осуществленные по заранее намеченному плану); - <i>нечаянные</i> (возникшие случайно, без предварительных намерений по воле обстоятельств, ситуаций); - <i>спровоцированные</i> (возникшие в результате провоцирующих слов или поступков, вынуждающих обстоятельств); - <i>инициативные</i> (один из участников или одна из сторон выступает в роли инициатора, начиная со слов или действий, вызывающих конфликт).
21	УК-1, УК-3, ПК-7	Типология конфликтов в медицинском учреждении составе его участников	В медицинской практике различают <i>внутриличностные</i> конфликты (внутренние противоречия и переживания врача); <i>межличностные</i> (врач – пациент, врач – медицинская сестра, врач – администратор); <i>лично-групповые</i> (врач – родственники пациента), главный врач – сотрудники клиники и т.п.); <i>межгрупповые</i> (администрация и коллектив клиники – Министерство здравоохранения или родственники пациента и т.п.)
22	УК-1, УК-3, ПК-7	Причины конфликтов в системе здравоохранения на уровне «Общество – Здравоохранение»	<p>Противоречия, из-за которых возникают конфликты в системе здравоохранения на уровне «ОБЩЕСТВО – ЗДРАВООХРАНЕНИЕ»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие целостной и последовательной концепции развития здравоохранения. 2. Недостаточность финансового и материально-технического обеспечения системы здравоохранения. <p>Скудность выделяемых средств ведут к таким негативным последствиям как:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Закрытие поликлиник и больниц; • Недостаток денежных средств на лекарственное обеспечение и оборудование; • Недовольство медицинского персонала уровнем вознаграждения своего труда. Это заставляет искать дополнительные заработки, что снижает качество работы
23	УК-1, УК-3, ПК-7	Межличностный конфликт	Межличностный конфликт – столкновение двух и более личностей с взаимопротивоположными, несовместимыми потребностями (мотивами, интересами, ценностями) в бытовой, производственной, экономической, политической и других сферах. В межличностном взаимодействии важную роль играют индивидуальные качества оппонентов: самооценка, индивидуальный порог толерантности, склонность к агрессии (как тип поведения во фрустрирующей ситуации), социокультурные различия (усвоенные нормы поведения в обществе).
24	УК-1, УК-3, ПК-7	Объективные факторы конфликта	Объективные факторы – это реально существующие в социальном микроокружении объекты, которые субъекты не могут разделить или обладать ими одновременно. <i>Например: вакантная должность руководителя подразделения – причина конфликта между двумя сотрудниками, претендующими на эту должность.</i>
25	УК-1, УК-3, ПК-7	Субъективные факторы конфликта	Субъективные факторы – складываются на основе индивидуальных (социально-психологических, физиологических, мировоззренческих и др.) особенностей личности. Эти факторы в наибольшей степени определяют динамику развития и разрешения конфликта, а также его

			последствия.
26	УК-1, УК-3, ПК-7	Объективные причины конфликтов на уровне «Врач – больной»	К объективным причинам <i>со стороны врача</i> могут относиться, например, невозможность определенных действий, процедур, манипуляций, помещение пациента в некомфортные условия (например, с умирающим пациентом), отказ в госпитализации. <i>Со стороны пациента</i> , например, нарушение правил госпитализации и др.
27	УК-1, УК-3, ПК-7	Субъективные причины конфликтов на уровне «Врач – больной»	К субъективным причинам со стороны врача, например, халатное отношение к исполнению обязанностей, неадекватные обещания, нарушение деонтологических норм и правил. К субъективным причинам конфликта со стороны пациента, например, нарушения больничного режима, невыполнение им требований врача, грубость, хамство и т.п.
28	УК-1, УК-3, ПК-7	Этапы конфликта	Этапы конфликта отражают существенные моменты, характеризующие развитие конфликта от его возникновения до разрешения: 1) предконфликтная стадия (латентный период); 2) открытый конфликт (собственно конфликт); 3) послеконфликтный период Открытый конфликт включает в себя следующие этапы: 1) инцидент; 2) эскалация конфликта: конфликтные действия или расцвет конфликта, а также его развитие; 3) сбалансированное противодействие; 4) завершение конфликта: угасание или преобразование конфликта
29	УК-1, УК-3, ПК-7	Динамические характеристики конфликта	Динамические характеристики конфликта — это все изменения, происходящие в конфликте, все особенности развития данного процесса.
30	УК-1, УК-3, ПК-7	Роль и задачи заключительной стадии конфликта	<i>Завершение конфликта</i> — это последний этап открытого периода. Часто завершение конфликта характеризуется тем, что обе стороны осознали безрезультатность продолжения конфликта. <i>Заключительная фаза послеконфликтной стадии</i> — подведение итогов, оценка результатов. В воздействии последствий конфликтного противоборства на отдельных лиц, социальные группы, всю организацию, как в фокусе, проявляются функции и значение конфликта, его высокая целесообразность или, напротив, нецелесообразность. Необходимо при анализе последствий любого конфликтного столкновения соблюдать научный подход, объективность, избежать преувеличений
31	УК-1, УК-3, ПК-7	Как влияют нерешенные или неконструктивно решенные конфликты на деятельность медицинской организации	Нерешенные или решенные неконструктивно конфликты не только ухудшают профессиональное взаимодействие и психологический климат в медицинском учреждении, но и подрывают доверие пациентов к лечащему врачу, ухудшают их эмоциональный настрой, могут свести на нет все усилия по лечению. Поэтому практикующему врачу любого профиля просто необходимо уметь правильно анализировать конфликтные ситуации и владеть приемами их успешного разрешения. Это самый эффективный

			способ сохранения времени, денежных средств и психического здоровья врача.
32	УК-1, УК-3, ПК-7	Характеристики конфликтной личности пациента демонстративного типа	Такой пациент хочет быть в центре внимания, любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся, следовательно, и отношение к врачу будет таким же. Ему легко даются поверхностные конфликты, любит свои страдания и стойкостью. Рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное. Контроль своего поведения осуществляет ситуативно и слабо воплощает его в жизнь. Часто оказывается источником конфликта, но не считает себя таковым. Оказывайте такому человеку максимум внимания, а если назревает конфликт, постарайтесь не избегать его, а управлять им
33	УК-1, УК-3, ПК-7	Характеристики конфликтной личности пациента ригидного типа	Такой пациент человек подозрителен. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует, чтобы с ним считались. Прямолинеен и негибок. С большим трудом принимает точку зрения врача, не очень считается с его мнением. Выражение почтения со стороны окружающих воспринимает как должное. Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимается им как обида. Некритичен по отношению к своим поступкам. Болезненно обидчив, повышенное чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям. Необходимо проявить максимум терпения и внимания к его мнению говорить и действовать «авторитетно»
34	УК-1, УК-3, ПК-7	Характеристики конфликтной личности пациента неуправляемого типа	Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Поведение такого пациента плохо предсказуемо. Ведет себя вызывающе, агрессивно. Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы. Несамокритичен. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Не может грамотно спланировать свою деятельность или последовательно претворить планы в жизнь. Из прошлого опыта (даже горького) извлекает мало пользы на будущее. Врачу с ним нужно избегать всяческих обсуждений и споров, не убеждать его в правильности своей точки зрения, быть уверенным, но готовым к агрессии.
35	УК-1, УК-3, ПК-7	Стратегии и стиль поведения личности в конфликте в системе Томаса—Килменна	Существует пять основных стратегий разрешения конфликта, в основу которых положена система, называемая методом Томаса—Килменна. Система позволяет создать для каждого человека свой собственный стиль разрешения конфликта. Стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой человек хочет удовлетворить собственные интересы (действуя активно или пассивно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально). <ul style="list-style-type: none"> ➤ - конкуренция или соперничество; ➤ - сотрудничество; ➤ - компромисс; ➤ - приспособление; - игнорирование или уклонение.
36	УК-1, УК-3, ПК-7	Особенности стратегии «сотрудничество»	Сотрудничество - это стратегия поведения, при которой на первое место ставится удовлетворение интересов всех ее участников, поиск путей для вовлечения всех

			заинтересованных лиц в процесс разрешения конфликта и стремление к выгоде для всех вместе и каждого в отдельности. Целью сотрудничества является выработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Стратегия сотрудничества будет наиболее эффективной, если: - решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от него отстраниться; - есть время, желание и силы решать возникшую проблему; - стороны способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга.
37	УК-1, УК-3, ПК-7	Внутриличностный конфликт	Внутриличностный конфликт – это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения. Такое состояние порождает тревожность, фрустрацию и стресс. Внутриличностный конфликт постоянно сопровождает любые конфликты, участниками которых является данная личность. Но внутриличностный конфликт может и не вызывать других конфликтов, если личность переживает конфликт внутри себя и не является источником других типов конфликтов, т. е. не «выплескивает» эмоциональное напряжение наружу.
38	УК-1, УК-3, ПК-7	Управление конфликтом	Это деятельность субъекта конфликта, осуществляемая им на протяжении всех этапов конфликтного взаимодействия (от его возникновения до завершения конфликта его участниками или третьей стороной) и предполагающая осознанное контролирование происходящего.
39	УК-1, УК-3, ПК-7	Конфликтологическая компетентность руководителя	Конфликтологическая компетентность — это система научных знаний о конфликте и умений управлять им, целенаправленно развиваемых в процессе специально организованного обучения применительно к ситуациям профессионального взаимодействия субъектов общения, а также совместной жизнедеятельности Это его способность удерживать противоречие в конструктивной конфликтной форме, способствующей его решению (Белинская)
40	УК-1, УК-3, ПК-7	Что означает стратегия удерживать конфликт в продуктивной конфликтной форме	То есть это не борьба за победу над другой стороной, а решение вызвавшей столкновение задачи. Сложность реализации подобной программы связана с тем, что предмет конфликта, даже при однородном материале, может быть различным, и наоборот - один и тот же предмет конфликта может «эксплуатировать» совершенно различный материал, на преобразовании которого, собственно и являет себя феномен конфликта
41	УК-1, УК-3, ПК-7	Этапы преодоления конфликта по карте конфликта	1) Определение тех, кто включен в конфликт; 2) Определение предмета конфликта; 3) Определение подлинных интересов и потребностей сторон; Перевод проблемы в цель.
42	УК-1, УК-3, ПК-7	Профилактика конфликтов	Профилактика конфликтов заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними. Цель профилактики конфликтов - создание таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые

			минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.
43	УК-1, УК-3, ПК-7	Организационные факторы, служащие способом профилактики конфликта	<ol style="list-style-type: none"> 1) Авторитет руководителя; 2) Высокий уровень организационной культуры. 3) Благоприятный психологический климат в коллективе <p>Сплоченность коллектива</p>
44	УК-1, УК-3, ПК-7	Прогнозирование конфликта	Прогнозирование конфликта – осознанное и обоснованное предположение о возможности возникновения и развития конфликта. Прогнозирование базируется на эмпирических исследованиях конфликтологии, тщательном анализе произошедших конфликтов и диагностике настоящей ситуации.
45	УК-1, УК-3, ПК-7	Ситуативный подход в разрешении конфликтов	Ситуативный подход предполагает возможность целостного изменения ситуации за счет модификации ее базисных черт, что приводит к трансформации в поведении и взаимодействии участвующих в данной ситуации субъектов.
46	УК-1, УК-3, ПК-7	Медиатор и его роль в ведении переговоров	Медиатор третья (независимая) сторона, оказывающая непосредственную помощь в урегулировании конфликта. Впервые медиация получила свое признание в США в 1960-е гг. Закрепление подобной деятельности в институте разрешения диспутов произошло в 1983 г. Различают официального и неофициального медиатора. В первом случае медиатор обладает соответствующим статусом, его социальное и нормативное положение способствует разрешению конфликта. Неофициальный медиатор наделяется необходимыми полномочиями самими конфликтующими сторонами, которые признают его не оспоримый авторитет и объективность.
47	УК-1, УК-3, ПК-7	Положительные факторы участия медиатора в разрешении конфликтов:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечение нацеленности всех конфликтующих сторон к конструктивной совместной деятельности в урегулировании. 2. Благодаря опыту медиатора разрешение конфликта достигается более коротким и менее затратным путем. 3. Медиатор способен уменьшить степень напряженности конфликтующих сторон и конфликта в целом. 4. Профессиональный медиатор выбирает тактики и приемы, соответствующие данной конфликтной ситуации.
48	УК-1, УК-3, ПК-7	Переговоры в решении конфликтов	Переговоры – это диалог между двумя или более людьми либо сторонами, направленный на достижение взаимопонимания, разрешение разногласий, получение преимуществ для отдельного человека или коллектива, или достижение результатов для удовлетворения различных интересов. Переговоры как метод решения конфликтов представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон, психологической помощи.
49	УК-1, УК-3, ПК-7	Жесткий метод ведения переговоров	Жесткий участник переговоров рассматривает любую ситуацию как состязание воли, в котором сторона, занявшая крайнюю позицию и упорно стоящая на своем, получит больше. Он хочет победить, но часто кончается

			тем, что он вызывает такую же жесткую ситуацию, которая изматывает его самого и его ресурсы, а также портит его отношения с другой стороной.
50	УК-1, УК-3, ПК-7	Метод принципиальных переговоров	<p>Метод принципиальных переговоров - это третий путь ведения переговоров, предусматривающий позицию, основанную не на слабости или твердости, а скорее объединяющий и то и другое. Принципиальный метод составляет альтернативу позиционному подходу и предназначен для эффективных и дружеских переговоров и достижения разумного результата. Этот метод может быть сведен к четырем основным пунктам:</p> <p><i>Люди</i> - разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров;</p> <p><i>Варианты</i> - прежде чем решить что делать, выделите круг возможностей.</p> <p><i>Интересы</i> - сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях.</p> <p><i>Критерии</i> - настаивайте на том, чтобы результат основывался на какой-то объективной норме</p>