


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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной
работе

 Е.С. Богомолова

«29» *апреля* 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Название дисциплины: **КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Направление подготовки (специальность): **31.05.02 ПЕДИАТРИЯ**

Квалификация (степень) выпускника: **ВРАЧ-ПЕДИАТР**

Факультет: **ПЕДИАТРИЧЕСКИЙ**

Кафедра **ОБЩЕЙ И КЛИНИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ**

Форма обучения: **ОЧНАЯ**

Нижний Новгород
2021

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по специальности 33.05.02 «ПЕДИАТРИЯ», утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации №988 от 12 августа 2020 г.

Разработчик рабочей программы:

Халак Мария Евгеньевна, к.психол.н., ассистент кафедры общей и клинической психологии.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры общей и клинической психологии, протокол № 9 от «3» июня 2021 г.

И.о. заведующего кафедрой  / Божкова Е.Д.
подпись ФИО

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии _____

«16» августа 2021 г.  / Макарова Е.К.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. начальника УМУ  / Ловцова Л.В.

«16» августа 2021 г. _____ / _____

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цель и задачи освоения дисциплины «Конфликтология» (далее - дисциплина).

Цель освоения дисциплины: участие в формировании у обучающихся следующих универсальных и общепрофессиональных компетенций: УК-2, УК-4, УК-5.

Также процесс обучения своей целью имеет знакомство будущего специалиста с этико-гуманистическими основаниями медицины, содержанием международного признанного этического стандарта медицинской практики и обучением использовать его в сложных проблемных ситуациях профессиональной деятельности.

1.2. Задачи дисциплины:

- 1) Осмыслить проблемы конфликтов, возникающих среди субъектов медицинского дискурса и их зависимости от состояния современной системы здравоохранения.
- 2) Сформировать знания о видах, механизме, причинах конфликтов, возникающих в медицинской сфере, и конфликтных ситуаций, этапах развития конфликта и способах выхода из конфликтов конструктивным путем.
- 3) Освоить диагностический инструментарий при определении уровней конфликтности, стресса, агрессивности, общительности, коммуникабельности.
- 4) Развивать у студентов коммуникативные умения и навыки, направленные на решение различных конфликтных ситуаций, возникающих в результате профессионального общения в сфере медицины;
- 5) Способствовать формированию личностной готовности к будущей профессиональной деятельности.

1.3. В результате освоения дисциплины студент должен:

знать:

- роль конфликта как явления в социальном обществе;
- причины и предпосылки возникновения конфликтов;
- основные функции конфликтов;
- основные стадии развития конфликтов;
- современную классификацию конфликтов;
- основные причины и последствия конфликтов различных типов в сфере труда медицинских работников;
- условия предупреждения и механизмы разрешения различных типов;
- проблемы урегулирования конфликтов различных типов в сфере труда медицинских работников;
- особенности инновационных конфликтов в сфере труда медицинских работников;
- основные методы исследования и диагностики конфликтов;
- методы управления конфликтом;
- основные принципы медиации в сфере труда медицинских работников;

уметь:

- использовать теоретические знания для анализа различных видов конфликтов в сфере труда медицинских работников;
- осуществлять самостоятельный анализ конкретных аспектов управления конфликтами в сфере труда медицинских работников с точки зрения обеспечения эффективности их решения;
- проводить диагностику характера конфликтов и взаимоотношений в группе;
- проводить анализ методов урегулирования конфликтов в сфере труда медицинских работников;

владеть:

- диагностическим инструментарием для анализа различных видов конфликтов в сфере труда медицинских работников;

- навыками толерантного восприятия личностей конфликтогенного типа;
- навыками бесконфликтного общения в сфере труда медицинских работников;
- навыками определения оптимальных путей выхода из конфликтов различного типа.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

2.1. Дисциплина относится к элективным дисциплинам Блока 1 ООП ВО, изучается на 6 курсе, в 11 семестре.

2.2. Для изучения дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами/практиками:

- Правоведение,
- Психология и педагогика,
- Биоэтика,
- Психиатрия,
- Медицинская психология.

2.3. Изучение дисциплины необходимо для знаний, умений и навыков, формируемых последующими дисциплинами/практиками:

- Государственная итоговая аттестация.

3. Результаты освоения дисциплины и индикаторы достижения компетенций

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих универсальных (УК) и общепрофессиональных (ОПК) компетенций (табл. 1).

Таблица 1

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны		
				знать	уметь	владеть
1.	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	ИД-1ук-1.1 Знает: методы критического анализа и оценки современных научных достижений; основные принципы критического анализа ИД-2ук-1.2 Умеет: получать новые знания на основе анализа, синтеза и др.; собирать данные по сложным научным проблемам, относящимся	-основные методы критического анализа; — методологию системного подхода; — содержание основных направлений медицинской конфликтологии	— выявлять проблемные ситуации, используя методы анализа, синтеза и абстрактного мышления; — осуществлять поиск решений проблемных ситуаций на основе действий, эксперимента и опыта; — производить анализ явлений и обрабатывать полученные результаты; — определять в рамках выбранного алгоритма вопросы (задачи), подлежащие	— технологиями выхода из проблемных ситуаций, навыками выработки стратегии действий; — навыками критического анализа; — основными принципами критического мышления.

			<p>к профессиональной области; осуществляют поиск информации и решений на основе действий, эксперимента и опыта ИД-ЗУК-1.3 Имеет практически опыт: исследования проблемы профессиональной деятельности с применением анализа, синтеза и других методов интеллектуальной деятельности; разработки стратегии действий для решения профессиональных проблем</p>		<p>дальнейшей разработке и предлагать способы их решения; — формировать и аргументированно отстаивать собственную позицию по различным проблемам при взаимодействии с профессиональными контингентами; соотносить общие процессы и отдельные факты; - выявлять существенные черты конфликтологических процессов, явлений и событий в медицине;</p>	
2.	УК-4	<p>УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>ИУК 4.1 Знает: основы устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации, современные средства информационно-коммуникационных технологий</p>	<p>— современные средства информационно-коммуникационных технологий; — языковой материал (лексические единицы и грамматические структуры), необходимый и достаточный для общения в различных средах и сферах речевой деятельности;</p>	<p>— воспринимать на слух и понимать содержание аутентичных общественно-политических, публицистических (медийных) и прагматических текстов, относящихся к различным типам речи, выделять в них значимую информацию; — понимать содержание научно-популярных и научных текстов, блогов/веб-сайтов; — выделять значимую информацию из</p>	<p>— практическими навыками использования современных коммуникативных технологий; — грамматическими и лексическими категориями изучаемого (ых) иностранного (ых) языка (ов).</p>

			<p>ИУК 4.2 Умеет: выражать свои мысли на русском иностранном языке при деловой коммуникации</p> <p>ИУК 4.3 Имеет практический опыт: составления текстов на русском и иностранном языках, связанных с профессиональной деятельностью; опыт перевода медицинских текстов с иностранного языка на русский; опыт говорения на русском и иностранном языках</p>		<p>прагматических текстов справочно-информационного и рекламного характера; — вести диалог с профессиональными контингентами, соблюдая нормы речевого этикета, используя различные стратегии; выстраивать монолог; — вести деловую документацию, в том числе и с применением цифровых технологий (ЭМК); — вести запись основных мыслей и фактов (из аудиотекстов и текстов для чтения), запись тезисов устного выступления/письменного доклада по изучаемой проблеме; — поддерживать контакты при помощи современных цифровых технологий (электронная почта, мессенджеры, социальные сети, корпоративный портал).</p>	
3.	УК-5	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<p>ИУК 5.1 Знает: основные категории философии, законы исторического осно́вы межкультурной коммуникации; концепции взаимодействия</p>	<p>— различные исторические типы культур; — механизмы межкультурного взаимодействия в обществе на современном этапе, принципы соотношения общемировых национальных культурных процессов;</p>	<p>- адекватно оценивать межкультурные диалоги в современном обществе; — толерантно взаимодействовать с представителями различных культур;</p>	<p>- навыками формирования психологически безопасной среды в профессиональной деятельности; — навыками межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур.</p>

			людей в организации ИУК 5.2 Умеет: грамотно, доступно профессиональную информацию в межкультурного взаимодействия; этические нормы и права человека; анализировать особенности взаимодействия национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей ИУК 5.3 Имеет практически опыт: продуктивного взаимодействия профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в межкультурного			
--	--	--	--	--	--	--

			взаимодейст вия			
--	--	--	--------------------	--	--	--

4. Разделы дисциплины и компетенции, которые формируются при их изучении

Разделы дисциплины и компетенции, которые формируются при их изучении, представлены в таблице 2.

Таблица 2

№ п/п	Код компетенции	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
1.	УК-1, УК-4, УК-5	Раздел 1. Конфликтология как отрасль научного познания. История становления и развития.	<p>1.1. Конфликтология как наука: предмет, задачи науки и учебной дисциплины. Проблемное поле исследования. История конфликтологии как науки и практики.</p> <p>1.2. Методологические подходы к изучению конфликтов. Конфликтологическое представление об общественном развитии. Методы исследования в конфликтологии и специфика их применения. Общие правила диагностики конфликтов.</p>
2.	УК-1, УК-4, УК-5,	Раздел 2. Конфликт как социально-психологический феномен.	<p>2.1. Конфликт как социально-психологический феномен. Определение понятия «конфликт». Функции конфликта, их двойственный характер. Источники и причины конфликта. Влияние конфликта на социальное окружение. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Реальный и мнимый конфликт.</p> <p>2.2. Специфика конфликта в медицинском учреждении. Противоречия, из-за которых возникают конфликты в системе здравоохранения. Причины и условия возникновения конфликтов в медицине. Актуальность конфликтологической проблематики в современной медицинской практике. Конфликты на уровне «врач – больной».</p> <p>2.3. Структурно-динамические характеристики конфликта Объективные и субъективные составляющие конфликта. Конфликтная ситуация. Участники конфликта. Предмет конфликта. Динамика конфликта. Этапы и стадии конфликта.</p> <p>2.4. Анализ динамики конфликта, его движущих сил. Выяснение этапа конфликта, прогнозирование будущих стадий и возможности вхождения конфликта в порочный круг.</p> <p>2.5. Структурные элементы конфликта в медицинском учреждении. Виды конфликтных ситуаций в медицинских учреждениях. Диагностика конфликта в</p>

№ п/п	Код компетенции	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
			<p>медицинской сфере Стороны конфликта, предмет конфликта, динамика конфликта, эскалация конфликта Уровни конфликтов в медицине.</p> <p>2.6. Основные подходы к классификации конфликтов. Типология конфликтов и их специфика в медицинском учреждении.</p> <p>2.7. Понятие межличностного конфликта и его специфика в медицинском учреждении. Конфликты на уровне «врач-пациент», «врач – руководство» и др. Ошибочность переоценки психологической природы и недооценки социальных факторов межличностных противодействий.</p> <p>2.8. Организационный конфликт. Конфликт в медицинской организации. Его специфика. Трудовые и организационные конфликты в мед. учреждении. Управленческие конфликты.</p> <p>2.9. Семейные конфликты: типология, структура, этапы протекания. Кризисные периоды развития семьи. Особенности разрешения семейных конфликтов.</p> <p>2.10. Внутриличностный конфликт. Основные концепции внутриличностных конфликтов. Формы проявления и причины внутриличностного конфликта. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Его характеристика во врачебной деятельности.</p> <p>2.11. Личностный фактор в протекании и управлении конфликтом. Типы конфликтных личностей. Стратегии поведения в конфликте, их характеристика и последствия.</p>
3.	УК-1, УК-4, УК-5,	Раздел 3. Технологии управления конфликтами: прогнозирование, урегулирование и профилактика	<p>3.1. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов Понятие "модель решения конфликта". Зависимость выбора модели решения конфликта от его диагностики.</p> <p>3.2. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов. Критерии решенности конфликта. Парадигма разрешимости социальных конфликтов и невозможности окончательных решений.</p>

№ п/п	Код компетенции	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
			<p>3.3. Прогнозирование и профилактика конфликтов. Технология предупреждения конфликтов. Оптимальные управленческие решения и предупреждение конфликтов. Оценка результатов деятельности и профилактика конфликтов в медицинской среде.</p> <p>3.4. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях. Специфика конфликтологического осмысления проблематики межличностных коммуникаций. Формы межличностных коммуникаций в конфликте. Уровни коммуникации в конфликте.</p> <p>3.5. Конфликт как трудная ситуация общения. Управление эмоциями в конфликте. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости. Технологии рационального поведения в конфликте и эффективного общения. Специфика общения с больным человеком.</p> <p>3.6. Деловые переговоры в конфликте. Структурные компоненты. Трудности переговорного процесса. Этапы переговоров и их специфика. Переговоры в медицинской деятельности.</p> <p>3.7. Необходимость и специфика посреднической деятельности в конфликтах. Типы посредничества. Формы посредничества в конфликте и их разновидности</p>

5. Объем дисциплины и виды учебной работы

Объем дисциплины и виды учебной работы представлены в таблице 3.

Таблица 3

Вид учебной работы	Трудоемкость		Трудоемкость по семестрам (АЧ) <i>II семестр</i>
	объем в зачетных единицах (ЗЕ)	объем в академических часах (АЧ)	
Аудиторная работа, в том числе:	1,3	44	44
- Лекции (Л)	0,4	10	10
- Лабораторные практикумы (ЛП)		-	-
- Практические занятия (ПЗ)	0,9	34	34
- Семинары (С)			
Самостоятельная работа студента (СРС)	0,7	28	28

Научно-исследовательская работа студента			
Промежуточная аттестация			
- зачет			
ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ	2	72	72

6. Содержание дисциплины

6.1. Разделы дисциплины и виды занятий представлены в таблице 4.

Таблица 4

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной работы (в АЧ)						всего
			Л	ЛП	ПЗ	КПЗ	С	СРС	
1	11	Раздел 1. Конфликтология как отрасль научного познания. История становления и развития.	2	-	-	4	-	8	14
2	11	Раздел 2. Конфликт как социально-психологический феномен.	4	-	-	18	-	8	30
3	11	Раздел 3. Технологии управления конфликтами: прогнозирование, урегулирование и профилактика	4	-	-	12	-	8	24
ИТОГО			10	-	-	34	-	28	72

Примечания: Л- лекции, ЛП – лабораторный практикум, ПЗ – практические занятия, КПЗ – клинические практические занятия, С – семинары, СРС – самостоятельная работа студента.

6.2. Тематический план лекций* представлен в таблице 5.

Таблица 5

№ п/п	Раздел дисциплины	Наименование тем лекций	Объем в АЧ	семестр
1	Раздел 1. Конфликтология как отрасль научного познания. История становления и развития.	1.1. Конфликтология как наука	1	11
4	Раздел 2. Конфликт как социально-психологический феномен.	2.1. Конфликт как социально-психологический феномен	1	11
5		2.2. Структурно-динамические характеристики конфликта	2	11
		2.3. Основные подходы к классификации конфликтов	1	11
		2.4. Семейные конфликты	1	11
6	Раздел 3. Технологии управления конфликтами:	3.1 Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов	2	11
7		3.2. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях	2	11

№ п/п	Раздел дисциплины	Наименование тем лекций	Объем в АЧ	семестр
	прогнозирование, урегулирование и профилактика			
ИТОГО:			10	-

* (очная форма, с применением ЭИОС и ДОТ)

6.3. Тематический план лабораторных практикумов: не предусмотрено учебным планом.

6.4. Тематический план практических занятий: не предусмотрено учебным планом.

6.5. Тематический план семинаров* представлен в таблице 6.

Таблица 6

№ п/п	Раздел дисциплины	Наименование тем практических занятий	Объем в АЧ	семестр
1	Раздел 1. Конфликтология как отрасль научного познания. История становления и развития.	1.1. Конфликтология как наука	2	11
2		1.2. Методология конфликтологии	2	11
4	Раздел 2. Конфликт как социально-психологический феномен.	2.1. Конфликт как социально-психологический феномен	2	11
		2.2. Конфликты в медицинском учреждении	2	11
		2.3. Структурные элементы конфликта, их определение и диагностика	2	11
		2.4. Анализ динамики конфликта, его движущих сил	2	11
		2.5. Структурные элементы конфликта в медицинском учреждении	2	11
		2.6. Понятие межличностного конфликта и его специфика в медицинском учреждении	2	11
		2.7. Организационный конфликт	2	11
		2.8. Внутриличностный конфликт	2	11
5		2.9. Личностный фактор в протекании и управлении конфликтом	2	11
6	Раздел 3. Технологии управления конфликтами:	3.1. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов	2	11
		3.2. Прогнозирование и профилактика конфликтов	2	11

№ п/п	Раздел дисциплины	Наименование тем практических занятий	Объем в АЧ	семестр
7	прогнозирование, урегулирование и профилактика	3.3. Конфликт как трудная ситуация общения	2	11
8		3.4. Деловые переговоры в конфликте	3	11
9		3.4. Необходимость и специфика посреднической деятельности в конфликтах	2	11
10				
ИТОГО			34	-

* (очная форма, с применением ЭИОС и ДОТ)

6.6. Виды и темы самостоятельной работы студента (СРС) представлены в таблице 7.

№ п/п	Наименование вида СРС*	Объем в АЧ	семестр
1	Работа с литературными, документальными и иными источниками информации по изучаемому разделу, в том числе в интерактивной форме	4	11
2	Выполнение практических заданий	4	11
3	Подготовки докладов	4	11
4	Написание рефератов	6	11
5	Подготовка к участию в занятиях в интерактивной форме	6	11
6	Подготовка к текущему и промежуточному контролю	4	11
ИТОГО		28	-

6.7. Научно-исследовательская работа студента представлена в таблице 8.

№ п/п	Наименование тем научно-исследовательской работы студента	Объем в АЧ	семестр
1	Подготовка научной статьи студента по проблеме исследования	8	11
2	Выступление с докладом на научной студенческой конференции	4	11
3	Посещение заседания научной конференции по теме дисциплины (без доклада)	4	11
4	Участие в работе научного студенческого кружка	2	11
5	Выступление с докладом на заседании научного студенческого кружка	2	11

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

№ п/п	№ семестра	Формы контроля	Наименование раздела дисциплины	Оценочные средства		
				виды	кол-во вопросов в задании	кол-во независимых вариантов
1.	3	контроль самостоятельной работы студента	1. Конфликтология как отрасль научного познания. История	Тестовые задания Устный опрос Собеседование Индивидуальные задания	10 3 4 1 1	40 10 10 20 15

			становления и развития.	Решение ситуационных задач		
			2. Конфликт как социально-психологический феномен.	Тестовые задания Устное выступление с докладом Решение ситуационных задач Индивидуальные задания	10 1 1 1	40 15 10 20
			3. Технологии управления конфликтами: прогнозирование, урегулирование и профилактика	дискуссия ролевая игра решение ситуационных задач устный опрос	4 2 1 2	- - 20 10
2.	3	контроль освоения темы	1. Конфликтология как отрасль научного познания. История становления и развития.	устный опрос, тестирование решение ситуационных задач аналитическое задание	- 10 3 2	- 2 4 2
			2. Конфликт как социально-психологический феномен.	устный опрос, тестирование решение ситуационных задач аналитическое задание	- 10 2	- 2 4
			3. Технологии управления конфликтами: прогнозирование, урегулирование и профилактика	устный опрос, тестирование решение ситуационных задач аналитическое задание	- 10 3 1	- 2 4 4
3.	3	зачет/ экзамен	Все разделы	Итоговое тестирование	40	4

Примеры оценочных средств

Примерные тестовые задания

1) Тесты с одним вариантом ответа

1. Конфликтология как самостоятельная наука возникла:

1. в конце XIX века;
2. в конце XX века;
3. в начале XX века;
4. в конце XVIII века.

2. Предметом изучения конфликтологии являются:

1. конфликты;
2. закономерности и механизмы возникновения конфликтов,
3. механизмы поведения личности в конфликте;
4. все перечисленные характеристики.

3. Конфликт – это:

1. соперничество;
2. спор;
3. противоборство;
4. ссора.

4. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами являются:

1. наличие у них противоположно направленных суждений;
2. состояния противоборства между ними;
3. активные действия обеих сторон по достижению своих целей;
4. открытые заявления о своих требованиях.

5. То, из-за чего возникает конфликт – это:

1. мотивы конфликтующих сторон;
2. предмет конфликта;
3. стороны конфликта;
4. образ конфликтной ситуации.

6. Образ конфликтной ситуации – это:

1. то, из-за чего возникает конфликт;
2. субъективное отражение в сознании субъектов предмета конфликта;
3. внутренние побудительные силы;
4. то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны.

7. Инцидент – это:

1. стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
2. причина конфликта;
3. накопившиеся между субъектами противоречия;
4. последствие конфликта.

8. Стороны конфликта – это:

1. субъекты взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
2. субъекты, участвующие в дискуссии;
3. сторонние наблюдатели конфликтной ситуации;
4. посредники между конфликтующими сторонами.

9. Конфликтогены – это:

1. слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
2. проявления конфликта;
3. причины конфликта;

4. поведенческие реакции личности в конфликте.

10. Управление конфликтами – это:

1. разрушение конфликтной ситуации;
2. воздействие на конфликтующие стороны;
3. формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих;
4. изменение мотивов конфликтующих сторон.

Тестовые задания открытого типа

1. **Конфликтоген – это:**
2. **Конфликтология – это:**
3. **Метод наблюдения – это:**
4. **Предмет конфликтологии – это:**
5. **Конфликт – это:**
6. **Стороны конфликта – это:**
7. **Образ конфликтной ситуации – это:**
8. **Мотивы конфликта – это:**
9. **Позиции конфликтующих сторон – это:**
10. **Причина конфликта – это:**

Пример кейса (ситуативной задачи)

Ситуация: Конфликт между медицинской сестрой и врачом. Врач С. приходит в острое отделение утром в понедельник на собрание персонала, и его встречает нахмуренная медсестра Т., менеджер отделения. Она рассказывает ему, что это были отвратительные выходные, в основном из-за хорошо известной молодой пациентки, которую С. госпитализировал в явно психотическом состоянии. Во время собрания сотрудники медсестра Т. энергично набрасывается на врача С., заявляя, что он не прислушивается к медсестрам. Она рассказывает о том, как пациентка с кокаиновой зависимостью уговаривала пациентов и посетителей пронести наркотики в отделение: «Хорошо вам, врачам. Вы принимаете пациента, затем уходите на выходные, оставляя нас, медсестер, ответственными». Она напоминает ему, что в предыдущих разговорах о ее проблеме медсестры высказывали ему свою тревогу относительно повторно госпитализированной в отделение пациентки из-за ее ВИЧ-позитивного статуса, ее заигрываний с пациентами мужского пола и полного равнодушия к последствиям возможной сексуальной активности по отношению к другим пациентам: «Вы нарушили свое слово. Она проделывала все свои штучки в эти выходные. Она вылила горячий чай на одного из пациентов, а медсестра, которая во время скандала пыталась остановить ее, пострадала». Медсестра Т. в присутствии других медсестер и молодого врача, молчавших во время ее обличительной речи, заявляет о том, что проблема заключается в недостаточном общении и в том, что мнения медсестер игнорируются. Врач С. напоминает медсестре Т., что он был в курсе проблем, однако у него не было выбора, поскольку при госпитализации пациентка была психически больна, к сожалению, у него не было другого места, чтобы госпитализировать ее; к тому же эти вопросы не поднимались, когда пациентку обсуждали во время осмотра накануне выходных. Он спрашивает ее, почему об этих проблемах ему не рассказали тогда. Имеющий преимущество прошлого опыта врач С., хорошо зная пациентку, мог предвидеть, что, скорее всего, в начале своего пребывания в отделении она вызовет панику, поэтому должен был осмотреть ее в отделении, чтобы своевременно обсудить с медсестрами риски и совместные клинические стратегии. Если бы он это сделал, то не только удалось бы разработать согласованный план действий, но и осознать потенциальные проблемы, которые пациентка, вероятно, создаст в отделении. Медсестра Т. сообщает о своем ощущении, что врач не «принимает медсестер во внимание», а это именно означает не быть услышанной, а не то, происходило ли реальное вербальное общение. Врач С. акцентирует внимание на том, что медсестры не высказывали своих опасений, когда у них был шанс это сделать. В ходе дальнейших совещаний персонала врач

С. мог бы выяснить, по-чему медсестрам иногда трудно рассказывать о своих опасениях во время его обхода па-лат.

Вопросы: 1. Проанализируйте схему конфликта. 2. Опишите развитие конфликта по стадиям. 3. Укажите стороны и участников конфликта. 4. Укажите причины, которые привели к данному конфликту. 5. Составьте схему употребления конфликтогенов участниками данного конфликта.

Пример игрового проекта

Дидактическая игра «Оценка глубины конфликта»

Цель занятия. Развитие у студентов навыков оценки глубины конфликтной ситуации с использованием специальных методик и формирование у них умений принимать адекватные решения по поводу поведения субъектов конфликта в конфликтном взаимодействии.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студентам выдают задание и установку на подготовку к игре. Суть задания состоит в следующем.

1. Студенты получают тест «Оценка глубины конфликта» для изучения его содержания.

2. Для апробации теста обучаемые самостоятельно должны проанализировать конфликтные ситуации, которые происходили с их участием или которые они наблюдали, на предмет оценки выраженности каждого из 8 факторов, представленных в тесте, и быть готовыми к докладу по этому вопросу на занятии.

Тест «Оценка глубины конфликта». В целях оценки конфликтной ситуации и характера поведения субъекта, улаживающего конфликт, вашему вниманию предлагается данный тест. В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Ваша задача состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора по 5-балльной шкале. Сильная выраженность факторов левой стороны теста оценивается 1 баллом, а правой – 5 баллами. После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

Оценка результатов

Сумма баллов, равная 35–40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию.

Сумма баллов, равная 25–34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон.

Рекомендации субъектам, улаживающим конфликт:

а) если вы руководитель, то:

– при сумме баллов 35–40 вы должны выступать в роли обвинителя и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к административным мерам;

– при сумме баллов 25–34 вы должны выступать в роли консультанта и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к психологическим мерам;

– при сумме баллов менее 24 вы должны выступать в роли воспитателя и в этом случае для разрешения конфликтной ситуации целесообразно использовать педагогические меры;

б) если вы являетесь медиатором, то:

– при сумме баллов 35–40 следует предпринять меры по разъединению конфликтующих сторон и приступить к переговорам с ними дизъюнктивным способом (см. с. 153) до снижения накала борьбы между ними;

– при сумме баллов 25–34 можно попытаться на очередной встрече в переговорном процессе перевести конфликт в конструктивную фазу;

– при сумме баллов менее 24 можно активизировать усилия по подготовке конструктивного решения.

В ходе занятия. 1. Проводится игровая разминка. В течение 10-15 минут заслушиваются и анализируются задания студентов, выполненные ими на подготовительном этапе.

2. Создаются и анализируются игровые ситуации.

Игровая ситуация. Студенты разбиваются на игровые группы по 4 человека. В каждой игровой группе 2 человека играют роль конфликтующих, 1 – роль менеджера и 1 медиатора (в ходе игры студенты меняются ролями). Далее преподаватель дает игровую установку:

- конфликтующим – определяется предмет конфликта и направление конфликтного взаимодействия, которое они должны разыграть (направление взаимодействия не должно быть известно другим участникам игры);

- менеджеру и медиатору – сообщаются предмет конфликта и дается ролевая установка на оценку глубины конфликта между условными конфликтантами методом беседы с ними, наблюдения за их поведением, опираясь на тестовые позиции, и принятия решения на разрешение конфликта.

На подготовку к ролевому взаимодействию участникам дается 10 минут. На ролевое взаимодействие отводится 10–15 минут.

Каждый игровой сюжет обсуждается.

Примерные ролевой игры

Ролевая игра «Сглаживание конфликтов»

Ведущий рассказывает о важности такого умения как умение быстро и эффективно сглаживать конфликты; объявляет о том, что сейчас опытным путем стоит попытаться выяснить основные методы урегулирования конфликтов.

Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов), а третий - играет миротворца, арбитра.

На обсуждение ведущий выносит следующие вопросы:

- Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?
- Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры?
- Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?

Цель упражнения: отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.

Пример тренингового занятия по конфликтологии

Тренинг личного поведения в конфликте

Цель: формирование представления о формах и последствиях поведения личности в конфликте.

Задачи:

- проанализировать поведение личности в конфликте с точки зрения положительно-го и отрицательного воздействия на межличностные отношения и на отношение к самому себе;
- показать основные факторы, определяющие поведение личности в конфликте;
- показать значимость эмоциональной сферы человека и ее влияние на общение в ходе конфликта.

План тренинга:

1. Сообщение по теме «Типология конфликтных личностей» (15 мин.)

Дженни Грехем Скотт (1991) считает, что у каждого человека в зависимости от жизненного опыта есть собственная классификация трудных в общении людей. Он приводит одну из классификаций, предложенную Робертом М. Бремсоном, в которую входят такие типы людей, как «агрессивисты», «жалобщики», «молчуны», «сверхпокладистые», «вечные пессимисты», «нерешительные» (стопоры) и др. Однако какой бы классификации мы ни придерживались, главное — выяснение особенностей партнера по общению и выбор в соответствии с этим стратегии и тактики при взаимодействии с ним.

Д. Скотт утверждает, что успех будет зависеть и от того, сумеете ли вы взять под контроль собственные эмоции и дать выход эмоциям партнера по общению: «Не принимайте на свой личный счет оскорбления, не попадите под влияние трудного человека».

Он же дает рекомендации по общению с конкретными «трудными» типами людей, однако мы должны иметь в виду, что в жизни скорее встречаются люди, обладающие набором особенностей нескольких типов. Поэтому нижеследующая классификация, предложенная автором, носит условный характер.

«Паровой каток». Люди этого типа считают, что все должны уступать им, они убеждены в собственной правоте. Главная угроза для них — подрыв их имиджа, поэтому они могут вести себя грубо, бесцеремонно по причине того, что боятся ошибки, после которой произойдет подрыв их имиджа. Поэтому при общении с таким партнером, если предмет спора не очень для вас важен, лучше использовать такие способы выхода из конфликта, как уклонение или приспособление. Уступив такому человеку в малом, вы поможете ему успокоиться. Если же вы решили бороться за свои права, желательно дать «паровому катку» выпустить пар, снизить эмоциональное напряжение. Не перечьте ему в это время. А затем спокойно и уверенно изложите свою точку зрения, ни в коем случае не критикуя его подход, иначе вместо конструктивного решения вы спровоцируете враждебное отношение к себе. Ярость «парового катка» можно подавить только собственным спокойствием.

«Скрытый агрессор». Такие люди стремятся причинить нам неприятности с помощью закулисных махинаций. Причем они вполне убеждены в своей правоте, в том, что именно они выполняют роль тайного мстителя, что они восстанавливают справедливость. Иногда их поведение вызвано тем, что они не обладают властью, чтобы действовать открыто. При возникновении трудностей общения с подобным «оппонентом» при возможности лучше уклониться от общения с ним, но в случае необходимости взаимодействия желательно выявить конкретный факт причинения зла и сказать такому человеку, что вам известно, что именно он совершил то или иное действие против вас. Приведите ему доказательства, если он будет оспаривать ваши факты. Однако сохраняйте при этом спокойствие, не давайте ему повод для агрессивного нападения. После того как вы разоблачили его, попытайтесь определить скрытые причины подобного поведения. Если вы поймете их, то вам легче будет прийти к общему решению. Быть может, он считает вас конкурентом, стремится получить то, что вовсе не нужно для вас (например, должность, внеочередной отпуск).

«Разгневанный ребенок». Эти люди не злы по своей природе, но время от времени взрываются подобно детям, у которых плохое настроение. Как правило, также вспышки бывают спровоцированы ощущением беспомощности, испугом, что в настоящий момент у них «земля уходит из-под ног» и они теряют контроль над ситуацией. Будь то родитель, который кричит на сына-подростка, или начальник, топаящий ногами на подчиненного, причина вспышки может быть одна и та же: «разгневанный ребенок» боится потерять авторитет, власть, боится не справиться с ситуацией.

Если у вас нет возможности уклониться от контакта с таким человеком, то лучше всего в момент вспышки не перечить ему, дать накричаться, убедить его в том, что вы слушаете его. То есть он должен быть уверен, что по-прежнему контролирует ситуацию, это его успокоит. После вспышки он, скорее всего, будет ощущать дискомфорт, смущение, раскаяние, поэтому лучше всего не заостряйте внимание на случившемся, не напоминайте и не упрекайте его в содеянном. Переведите разговор на решение проблемы, не настаивайте на извинении перед вами, а если извинения последовали без вашей просьбы, примите их тут же, без анализа случившегося. Помогая «разгневанному ребенку» вновь почувствовать себя спокойно, уверенно, вы тем самым приблизите обоих к моменту конструктивного решения проблемы.

«Жалобщик». «Жалобщики», как реалистичные, так и параноидальные (они жалуются на воображаемые обстоятельства), как правило, охвачены какой-либо идеей и обвиняют всех окружающих. Если «жалобщик» говорит вам о ком-то другом, можно либо поддакивать, либо возразить ему. Но лучше сначала просто его выслушать, причем совсем не обязательно соглашаться с тем, что он говорит. Может, единственное, что ему необходимо, — быть выслушанным, и вы тем самым возвратите ему ощущение собственной значимости. Выслушав, используйте технику резюмирования: изложите кратко суть его жалобы, дайте ему

понять, что вы услышали его слова. Затем лучше всего перевести разговор на другую тему. Если же он вновь и вновь будет возвращаться к теме своей жалобы, спокойно и уважительно прервите его, переключите на решение проблемы, а не на ее описание. Можно спросить его: «Что бы вы хотели сделать в данной ситуации?» Скорее всего, у «жалобщика» нет готового рецепта, тогда вы спросите: «Чем я могу вам помочь?» Если и тут ситуация не прояснится, попробуйте вместе с ним придумать, какой конкретный человек (или люди) может помочь в этой ситуации. Например, это может быть специалист-дефектолог для ребенка, семейный психотерапевт, тренер спортивной секции и т. д.

«Молчун». Причины скрытности таких людей могут быть самыми разными (враждебное отношение, плохое самочувствие, природная интровертированность и др.), и успех вашего общения будет зависеть от того, известна ли вам эта причина. Лучше всего с целью выяснения этого задать «молчуну» несколько открытых вопросов (например: «Что вы думаете по этому поводу?»). Но не перегибайте палку: если вопросов будет слишком много, «молчун» еще больше может замкнуться, ибо ваш разговор будет похож на допрос. Причем необходимо учитывать и возможные природные особенности человека: если он обычно малоразговорчив и медленно действует, то вы, задав ему какой-либо вопрос, не торопите его с ответом, не подгоняйте (ему необходимо больше времени для ответа). Если этот человек заговорил с вами, не старайтесь тут же заполнять возможные в этом случае паузы в разговоре. Не торопите его, дайте обдумать и высказать ему все, что он хочет, в удобном для него темпе. В противном случае он вряд ли захочет продолжать общение с вами. Главное при взаимодействии с такими людьми — доброжелательное отношение к ним.

Соблюдайте чувство меры: если вы видите, что общение с вами тяготит «молчуна», не настаивайте, не вовлекайте его в разговор против его воли. Возможен вариант, когда вы, размышляя вслух, говорите о причине молчания партнера: «Мне кажется, что вы чем-то расстроены...». Однако такой способ помогает далеко не всегда: если человеку неприятно то, что вы сказали, или вы ошиблись в своем предположении, он может прекратить общение вовсе.

«Сверхпокладистый». Когда такие люди встречаются нам, они кажутся приятными во всех отношениях: поддерживают любую нашу идею, всегда уступают в спорах, стараются понравиться всем окружающим. Но, как правило, их слова расходятся с делом: вы соглашаетесь на такого человека, а он в ответственный момент подводит вас, не выполнив того, что обещал. Если вы вынуждены общаться с таким человеком, скажите ему, что для вас самое главное — правдивость. Пусть он обещает сделать для вас только то, что действительно в его силах. Объясните, что вы будете относиться к нему лучше не в том случае, когда он соглашается с вами во всем и обещает помочь во всем, а когда он будет говорить вам правду о том, что он думает и что делает. Однако этот человек должен видеть и с вашей стороны подобное поведение.

Безусловно, указанная типология носит лишь условный характер, и в жизни вряд ли мы встретим чистый тип «сверхпокладистого» человека, «скрытого агрессора» или «разгневанного ребенка» и т. п. Поэтому наша главная задача — распознав конфликтную личность, реагировать на ее поступки так, чтобы не усугублять конфликт, а попытаться прийти к конструктивному решению.

В практике работы медика (как и в общении между любыми категориями людей) конфликты возникают не только при взаимодействии с «трудными» личностями. Очень часто конфликты возникают в ситуациях, когда одна из сторон пытается манипулировать другой.

2. Упражнение «Определи тип пациента»

Содержание: Участникам в закрытой форме раздаются карточки с названием типа конфликтной личности (из списка, приведенного ранее). Задача каждого участника (по очереди) — изобразить поведение подобного типа в ситуации на приеме у врача. Задача остальных — определить тип личности.

Анализ упражнения: перечисление признаков, по которым было произведено определение, для их закрепления.

3. Упражнение «Трамвайчик»

Содержание: Все сидят в кругу. Один стул свободный. Начинает тот, у кого свободный стул справа. Он должен пересесть на свободный стул и сказать: «А я еду». Следующий участник, у кого справа оказался пустой стул, пересаживается и говорит: «А я тоже». Третий участник говорит: «А я зайцем», А четвертый заявляет: «А я с ... (называет имя любого участника)». Тот, чье имя назвали, торопится сесть на пустой стул, и все по аналогии повторяется с начала.

3. Упражнение «Техники, снижающие и повышающие напряжение» (Дерманова И.Б., Сидоренко Е.В.).

Техники, снижающие напряжение:

1. Предоставление партнеру возможности выговориться.
2. Вербализация эмоционального состояния:
оСвоего;
оПартнера.
3. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.)
4. Проявление интереса к проблемам партнера.
5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах.
6. В случае вашей неправоты – немедленное признание ее.
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
8. Обращение к фактам.
9. Спокойный уверенный темп речи.
10. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и контакта глаз.

Техники, повышающие напряжение:

1. Перебивание партнера.
2. Игнорирование эмоционального состояния:
оСвоего;
оПартнера.
3. Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего.
4. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера.
5. Принижение партнера, негативная оценка личности партнера.
6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее.
7. Поиск виноватых и обвинение партнера.
8. Переход на «личности».
9. Резкое убыстрение темпа речи.
10. Избегание пространственной близости и наклона тела.

4. Упражнение «Достойный ответ»

Содержание: Все участники сидят в кругу. Каждый получает от ведущего карточку, на которой содержится какое-либо замечание по поводу внешности или поведения одного из участников.

Все слушатели по кругу (по очереди) произносят записанную на карточку фразу, глядя в глаза соседу справа, задача которого – достойно ответить на этот «выпад». Затем ответивший участник поворачивается к своему соседу справа и зачитывает фразу со своей карточки. Когда каждый выполнит задание, то есть побывает и в качестве «нападающего», и в качестве «жертвы», упражнение заканчивается, и группа переходит к обсуждению.

Варианты карточек:

Ты слишком высокого мнения о себе. Ты ведешь себя так, как будто ты самый главный здесь.

Ты никогда никому не помогаешь

Когда я тебя встречаю, мне хочется перейти на другую сторону улицы.

Ты совсем не умеешь красиво одеваться.

Почему ты на всех смотришь волком?

С тобой нельзя иметь никаких деловых отношений.

Ты как не от мира сего

У тебя такой страшный взгляд.

С тобой бесполезно договариваться о чем-либо. Ты все равно все забудешь.

У тебя такой скрипучий голос, он действует мне на нервы.

Посмотри, на кого ты похожа!

Ты слишком много болтаешь ерунды.

Что ты вечно на всех кричишь?

У тебя полностью отсутствует чувство юмора.

Ты слишком плохо воспитана.

Обсуждение: Тренер спрашивает участников, легко ли им было выполнять задание, принимали ли они близко к сердцу нелестное замечание о себе. Как правило, слушатели говорят, что грубые высказывания их не взволновали, потому что они не воспринимали их как направленные конкретно против себя. Затем все предлагают различные варианты конструктивного поиска, который поможет и в реальных жизненных условиях так же воспринимать негативную информацию от партнеров по общению.

5. Упражнение «Быстроногий олень и звенящая струна»

Содержание: Еще одна процедура для анализа своих субличностей или стилей поведения в конфликте может принять форму «игры в индейцев». Она может проводиться в продолжение предыдущего упражнения (но лучше не сразу после него, а через некоторое время, например, на следующий день в качестве разминки) или как отдельная аналитическая работа. Условие использования этого упражнения — довольно мощный креативный потенциал участников группы и высокий уровень их вербального интеллекта.

Потребуются дополнительные материалы:

- вырезанные из плотного картона перья (длина пера около 20 см);
- широкая плотная нескользкая тесьма (примерно 0,5 м на человека);
- цветные карандаши или фломастеры (чтобы у участников была возможность выбора).

Участникам предлагается подумать над тем, какие роли они обычно играют в межличностных конфликтах, и обозначить эти роли двумя-тремя словами по аналогии с именами, которые носили индейцы (Усмиряющий Шторма, Мирная Голубка, Разгорающийся Огонь и т. д.). Если человек во всех выпадающих на его долю конфликтных ситуациях ведет себя примерно одинаково, он может выбрать себе только одно имя, если же в разных обстоятельствах и с разными людьми стиль его поведения варьирует, имен может быть несколько.

Каждое из имен пишется на обратной стороне пера, а лицевую сторону пера участники имеют возможность раскрасить по своему желанию.

После того как этот этап завершен, участники могут примерить на себя эти перья.

Обсуждение: В ходе обсуждения участники делятся впечатлениями от работы: сложно ли было анализировать свою линию (или линии) поведения в конфликте; много их или мало и почему; что предшествует выбору той или иной линии поведения и т. д.

6. Упражнение «Четыре квадрата»

Содержание: Благодаря этому упражнению можно проанализировать свои личностные особенности, сделать шаг на пути формирования положительного отношения к себе и принятия себя. Кроме того, оно способствует развитию и поддержанию толерантных отношений с окружающими.

«Возьмите лист бумаги и разделите его на четыре квадрата. В углу каждого квадрата поставьте цифры 1, 2, 3, 4. (Ведущий показывает свой лист, разделенный на четыре части с пронумерованными квадратами.)

12

34

Теперь в квадрате 1 напишите пять ваших качеств, которые вам нравятся и которые вы считаете положительными. Можно назвать качества одним словом, например «находчивый», «надежный». А можно описать их несколькими словами, например, «умею по-настоящему дружить», «всегда довожу начатое дело до конца».

После того как задание выполнено, тренер предлагает «Теперь заполните квадрат 3: напишите в нем пять ваших качеств, которые вам не нравятся, которые вы считаете негативными. Вы можете писать совершенно искренне, если вы не захотите, никто не узнает о том, что вы написали».

После того как заполнен квадрат 3, тренер предлагает: «Теперь внимательно посмотрите на качества, которые вы записали в квадрате 3, и переформулируйте их так, чтобы они стали выглядеть как положительные. Для этого вы можете представить, как эти качества назвал бы человек, который вас очень любит и которому в вас нравится все. Запишите переформулированные качества в квадрате 2».

После того как заполнен квадрат 2, тренер предлагает: «Теперь представьте, что вас кто-то очень не любит и поэтому даже ваши положительные качества он воспринимает как отрицательные. Посмотрите на качества, записанные в квадрате 1, переформулируйте их в негативные (с точки зрения вашего врага) и запишите в квадрате 4».

После того как все квадраты заполнены, тренер предлагает: «А теперь прикройте ладонью квадраты 3 и 4, и посмотрите на квадраты 1 и 2. Видите, какой замечательный человек получился! Теперь, наоборот, закройте ладонью квадраты 1 и 2, и посмотрите на квадраты 3 и 4. Жуткая картина! С таким человеком никто не захочет общаться. А теперь посмотрите в целом на свой лист. Ведь на самом Деле вы описали одни и те же качества. Это все вы. Только с двух точек зрения: с точки зрения друга и с точки зрения врага.

Нарисуйте на пересечении квадратов круг и напишите в нем крупную букву «Я»».

Иногда участники испытывают затруднения при переформулировании своих качеств. Нужно предоставить им возможность обратиться за помощью к тренеру или к группе в целом (в этом случае процесс может стать увлекательной тренировкой для всей группы).

Обсуждение: Обсуждение может касаться того, какие качества было анализировать и переформулировать, положительные или отрицательные, в каких ситуациях может пригодиться этот навык. Тренер может предложить участникам проанализировать по той же схеме своих оппонентов по потенциальному или уже разгоревшемуся конфликту. Такой подход к «противнику» помогает найти в нем позитивные качества и иногда меняет отношение к нему, минимизируя риск конфликтного развития событий. Полезным может оказаться и анализ своих качеств с точки зрения оппонента.

6. Завершение тренинга

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (печатные, электронные издания, интернет и другие сетевые ресурсы)

8.1. Перечень основной литературы по дисциплине представлен в таблице 10.

Таблица 10		
№	Наименование согласно библиографическим	Количество экземпляров

	требованиям	на кафедре	в библиотеке
1	Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. СПб.: Питер, 2016. 576 с: ил. (Серия «Мастера психологии»).	1	-
2	Конфликтология (для бакалавров). Учебное пособие / Волков Б.С. под ред., Волкова Н.В. Москва: КноРус, 2018. 360 с.	-	-
3	Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: учебник / под ред. А.Я. Кибанова. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2019. 301 с. (Высшее образование: Бакалавриат).	-	-

8.2. Перечень дополнительной литературы по дисциплине представлен в таблице 11.

Таблица 11

№	Наименование согласно библиографическим требованиям	Количество экземпляров	
		на кафедре	в библиотеке
1			

8.3. Перечень методических рекомендаций для самостоятельной работы студента представлен в таблице 12.

Таблица 12

№	Наименование согласно библиографическим требованиям	Количество экземпляров	
		на кафедре	в библиотеке
1	Психология конфликта: хрестоматия/ под ред. Н.В. Гришиной. СПб:ПИТЕР.- 2000. - 448с	1	-
2			

8.4. Электронные образовательные ресурсы, используемые в процессе преподавания дисциплины

8.4.1. Внутренняя электронная библиотечная система университета (ВЭБС)

Таблица 13

№	Наименование электронного ресурса	Краткая характеристика (контент)	Условия доступа	Количество пользователей
1	Внутренняя электронная библиотечная система (ВЭБС)	Труды профессорско-преподавательского состава академии: учебники и учебные пособия, монографии, сборники научных трудов, научные статьи, диссертации, авторефераты диссертаций, патенты.	с любого компьютера, находящегося в сети Интернет, по индивидуальному логину и паролю	по числу студентов

8.4.2. Электронные образовательные ресурсы, приобретаемые университетом

Таблица 14

№	Наименование электронного ресурса	Краткая характеристика (контент)	Условия доступа	Количество пользователей
1	Электронная база данных «Консультант студента»	Учебная литература + дополнительные материалы (аудио-, видео-, интерактивные материалы, тестовые задания) для высшего медицинского и фармацевтического образования. Издания, структурированы по специальностям и дисциплинам в соответствии с действующими ФГОС ВПО.	с любого компьютера, находящегося в сети Интернет, по индивидуальному логину и паролю [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.studmedlib.ru/	по числу студентов
2	Электронная библиотечная система «Букап»	Учебная и научная медицинская литература российских издательств, в т.ч. переводы зарубежных изданий.	с любого компьютера, находящегося в сети Интернет по логину и паролю, с компьютеров академии. Для чтения доступны издания, на которые оформлена подписка. [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.books-up.ru/	по числу студентов
3	«Библиопоиск»	Интегрированный поисковый сервис «единого окна» для электронных каталогов, ЭБС и полнотекстовых баз данных. Результаты единого поиска в демоверсии включают документы из отечественных и зарубежных электронных библиотек и баз данных, доступных университету в рамках подписки, а также из баз	Для ПИМУ открыт доступ к демоверсии поисковой системы «Библиопоиск»: http://bibliosearch.ru/pimu .	по числу студентов

№	Наименование электронного ресурса	Краткая характеристика (контент)	Условия доступа	Количество пользователей
		данных открытого доступа.		
4	Отечественные электронные периодические издания	Периодические издания медицинской тематики и по вопросам высшей школы	- с компьютеров академии на платформе электронной библиотеки eLIBRARY.RU -журналы изд-ва «Медиасфера» -с компьютеров библиотеки или предоставляются библиотекой по заявке пользователя [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://elibrary.ru/	по числу студентов
5	Международная наукометрическая база данных «Web of Science Core Collection»	Web of Science охватывает материалы по естественным, техническим, общественным, гуманитарным наукам; учитывает взаимное цитирование публикаций, разрабатываемых и предоставляемых компанией «Thomson Reuters»; обладает встроенными возможностями поиска, анализа и управления библиографической информацией.	С компьютеров ПИМУ доступ свободный [Электронный ресурс] – Доступ к ресурсу по адресу: http://apps.webofknowledge.com	по числу студентов

8.4.3. Ресурсы открытого доступа

Таблица 15

№ п/п	Наименование электронного ресурса	Краткая характеристика (контент)	Условия доступа
1	Федеральная электронная медицинская библиотека (ФЭМБ)	Включает электронные аналоги печатных изданий и оригинальные электронные издания, не имеющие аналогов, зафиксированных на иных	с любого компьютера, находящегося в сети Интернет

		носителях (диссертации, авторефераты, книги, журналы и т.д.). [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://нэб.рф/	
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	Крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты научных статей и публикаций. [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://elibrary.ru/	с любого компьютера, находящегося в сети Интернет.
3	Научная электронная библиотека открытого доступа КиберЛенинка	Полные тексты научных статей с аннотациями, публикуемые в научных журналах России и ближнего зарубежья. [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://cyberleninka.ru/	с любого компьютера, находящегося в сети Интернет
4	Российская государственная библиотека (РГБ)	Авторефераты, для которых имеются авторские договоры с разрешением на их открытую публикацию [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.rsl.ru/	с любого компьютера, находящегося в сети Интернет
5	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»	Федеральное и региональное законодательство, судебная практика, финансовые консультации, комментарии законодательства и др. [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.consultant.ru/	с любого компьютера, находящегося в сети Интернет
6	Официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации	Национальные клинические рекомендации [Электронный ресурс] – Режим доступа: cr.rosminzdrav.ru - Клинические рекомендации	с любого компьютера, находящегося в сети Интернет
7	Официальный сайт Российского респираторного общества	Современные материалы и клинические рекомендации по диагностике и лечению заболеваний органов дыхания [Электронный ресурс] – Режим доступа: www.spulmo.ru – Российское респираторное общество	с любого компьютера, находящегося в сети Интернет

8	Официальный сайт Российского научного общества терапевтов	Современные материалы и клинические рекомендации по диагностике и лечению заболеваний внутренних органов [Электронный ресурс] – Режим доступа: www.rnmot.ru – Российское научное общество терапевтов	с любого компьютера, находящегося в сети Интернет
---	---	---	---

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

9.1. Перечень помещений*, необходимых для проведения аудиторных занятий по дисциплине:

4 учебные комнаты, оборудованные мультимедийной техникой и микрофоном для проведения групповых практических занятий по конфликтологии: учебный корпус ул. Семашко, 22.

9.2. Перечень оборудования*, необходимого для проведения аудиторных занятий по дисциплине:

1) мультимедийный комплекс (ноутбук, проектор, экран) для проведения лекционных занятий (1 шт.);

2) набор мультимедийных наглядных материалов (презентация) по лекционному курсу дисциплины (1 шт.);

3) доски аудиторные маркерные (4 шт.);

4) мебель (ученические столы и стулья) в 4 аудиториях для практических занятий не менее чем на 30 человек.

9.3. Комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

№ п. п.	Программное обеспечение	кол-во лицензий	Тип программного обеспечения	Производитель	Номер в едином реестре российского ПО	№ и дата договора
1	Wtware	100	Операционная система тонких клиентов	Ковалёв Андрей Александрович	1960	2471/05-18 от 28.05.2018
2	МойОфис Стандартный. Лицензия Корпоративная на пользователя для образовательных организаций, без	220	Офисное приложение	ООО "НОВЫЕ ОБЛАЧНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ"	283	без ограничения с правом на получение обновлений на 1 год.

	ограничения срока действия, с правом на получение обновлений на 1 год.					
3	LibreOffice		Офисное приложение	The Document Foundation	Свободно распространяемое ПО	
4	Windows 10 Education	700	Операционные системы	Microsoft	Подписка Azure Dev Tools for Teaching	
5	Яндекс.Браузер		Браузер	ООО «ЯНДЕКС»	3722	
6	Подписка на MS Office Pro на 170 ПК для ФГБОУ ВО "ПИМУ" Минздрава России	170	Офисное приложение	Microsoft		23618/НН 10030 ООО "Софтлайн Трейд" от 04.12.2020