


Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Новосибирский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО НГМУ Минздрава России)

УТВЕРЖДАЮ
Зав.кафедрой теории и
технологии социальной работы
Гуляевская Н.В.


«30» мая 2024 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.12 Технологии управления конфликтами

Специальность: 31.05.03 Стоматология

Форма обучения: очная

Методические указания по освоению дисциплины «Технологии управления конфликтами» являются частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы специалитета по специальности 31.05.03 Стоматология

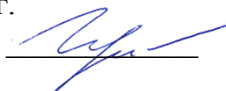
Методические указания разработали сотрудники кафедры теории и технологии социальной работы.

| Фамилия И.О. | Должность | Ученая степень, ученое звание |
|---------------------|-----------------------|--|
| Гуляевская Н.В. | зав. кафедрой, доцент | д-р социол. наук, доцент |
| Парфенова З.А. | доцент | д-р социол. наук, доцент |
| Рассихина М.А. | старший преподаватель | - |

Методические указания рассмотрены и одобрены на заседании кафедры теории и технологии социальной работы

Протокол № 10 от 30.05.2024 г.

Зав. кафедрой Гуляевская Н.В.



1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: сформировать у студентов научно-обоснованные, целостные представления о конфликте и технологиях его предупреждения и разрешения.

Задачи дисциплины:

1. Сформировать понятия «конфликта», его структуры, функций и причин возникновения;
2. Познакомить с разными видами конфликтов;
3. Освоить методы диагностики конфликтного поведения;
4. Развить умение использовать технологии предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности врача.

2. Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий;

УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели;

УК-4: Способен применять современные коммуникационные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия;

ОПК-1: Способен реализовывать моральные и правовые нормы, этические и деонтологические принципы в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

Зн.1: Принципы системного подхода к решению проблемных ситуаций.

Зн.2: Основные виды конфликтов в организации, причины их возникновения, способы предупреждения и разрешения.

Зн.3: Понятие конфликта, основные характеристики конфликтной ситуации.

Зн.4: Понятие стратегии поведения личности в конфликте и методы ее диагностики.

Зн.5: Моральные и правовые нормы, этические и деонтологические принципы поведения при осуществлении профессиональной деятельности.

Уметь:

Ум.1: Анализировать конфликтную ситуацию, определять способ ее разрешения.

Ум.2: Анализировать конфликты в медицинской организации, определять эффективный способ их предупреждения и разрешения.

Ум.3: Диагностировать стратегию поведения личности в конфликте.

Ум. 4: Соблюдать моральные и правовые нормы в профессиональной деятельности.

Ум.5: Излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия, соблюдая принципы этики и деонтологии.

Владеть:

Вл.1 Стратегией действий при анализе и решении проблемных ситуаций.

Вл.2 Технологиями управления конфликтом и навыками их применения в профессиональной деятельности врача.

Вл.3 Методами самоанализа, определения собственной стратегии поведения в конфликте и ее коррекции.

Вл. 4 Навыками поведения при осуществлении профессиональной деятельности соблюдением моральных и правовых норм, этических и деонтологических принципов.

3. Основные виды занятий и особенности их проведения при изучении дисциплины

По дисциплине предусмотрено проведение занятий лекционного типа, на которых дается основной систематизированный материал, занятий семинарского типа - практических занятий. Важнейшим этапом освоения дисциплины является самостоятельная работа с использованием научной литературы. Отдельные разделы или темы дисциплины не разбираются на лекциях, но отводятся на самостоятельное изучение по рекомендуемой учебной литературе и учебным пособиям. Материалы тем, отведенных на самостоятельное изучение, в обязательном порядке входят составной частью в темы текущего и промежуточного контроля.

Общее распределение часов контактной работы по видам учебной деятельности и самостоятельной работы по темам дисциплины и видам занятий приведено в разделе «Содержание дисциплины» рабочей программы дисциплины.

Залогом успешного освоения дисциплины является обязательное посещение лекционных и практических занятий, так как пропуск одного (тем более, нескольких) занятий может осложнить освоение разделов дисциплины. Материал, изложенный на лекциях, закрепляется на занятиях семинарского типа.

Изучение дисциплины завершается зачетом в первом семестре.

4. Содержание дисциплины.

Практическое занятие № 1

Тема: Понятие, структура и функции конфликта.

1. Контрольные вопросы:
 - Понятие конфликта и природа конфликта.
 - Критерии типологии конфликтов.
 - Виды конфликтов.
 - Деструктивные функции конфликта.
 - Конструктивные функции конфликта.
 - Структура конфликта.
 - Позиции участников конфликта.
 - Информационная модель конфликтной ситуации и ее типы.
 - Причины искажения информационной модели конфликтной ситуации.
2. План занятия и деятельность студента.

| План занятия | Деятельность студента |
|--|--|
| Тестовый контроль исходных знаний студентов | Выполнение письменного тестирования по теме (Зн.1.). |
| Теоретическая часть занятия Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы. | Ответы на вопросы устно (Зн.1, Ум.1) |
| Практическая часть занятия | |
| Решение ситуационных задач с обсуждением в группе. | Выделяет виды конфликтов и их функции (Ум.1). |
| Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе. | |

Практическое занятие № 2

Тема: Динамика и причины возникновения конфликта.

1. Контрольные вопросы:
 - Этапы развития конфликтной ситуации.
 - Признаки предконфликтной ситуации.
 - Признаки эскалации конфликта.
 - Признаки и типы завершения конфликта.
2. План занятия и деятельность студента.

| План занятия | Деятельность студента |
|---|--|
| Тестовый контроль исходных знаний студентов | Выполнение письменного тестирования по теме (Зн.1.). |
| Теоретическая часть занятия Опрос студентов по теме | Ответы на вопросы устно (Зн.1,5, Ум.1) |

| | |
|---|--|
| Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы. | |
| Практическая часть занятия | |
| Решение ситуационных задач с обсуждением в группе. | Определяют этап развития конфликтной ситуации, выделяет его признаки (Ум.1,3. Вл.1). |
| Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе. | |

Практическое занятие № 3

Тема: Динамика и причины возникновения конфликта.

- Контрольные вопросы:
 - Классификация причин возникновения конфликтов.
 - Информационные причины возникновения конфликтов.
 - Социально-психологические причины возникновения конфликтов.
 - Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов.
 - Организационно-управленческие причины.
- План занятия и деятельность студента.

| | |
|--|--|
| План занятия | Деятельность студента |
| Тестовый контроль исходных знаний студентов | Выполнение письменного тестирования по теме (Зн.1.). |
| Теоретическая часть занятия Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы. | Ответы на вопросы устно (Зн.1, Ум.1) |
| Практическая часть занятия | |
| Решение ситуационных задач с обсуждением в группе. | Определяют этап развития конфликтной ситуации, выделяет его признаки (Ум.1,3. Вл.1). |
| Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе. | |

Практическое занятие № 5.

Тема: Диагностика личности и стратегий поведения в конфликте.

- Контрольные вопросы:
 - Типы конфликтных личностей и их стратегий поведения.
 - Диагностика склонности к конфликту.
 - Тестовые методики диагностики стратегий поведения в конфликте.
 - Стратегия и тактика взаимоотношения с конфликтными личностями.
- План занятия и деятельность студента.

| | |
|--|--|
| План занятия | Деятельность студента |
| Тестовый контроль исходных знаний студентов | Выполнение письменного тестирования по |

| | |
|--|---|
| | теме (Зн.3). |
| Теоретическая часть занятия Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы. | Ответы на вопросы устно (Зн.3.Ум.2,) |
| Практическая часть занятия | |
| Тестирование студентов для определения стратегии поведения в конфликте. | Отвечают на вопросы теста, анализируют результаты, делают выводы, проводят самоанализ (Ум.2. Вл.2,4). |
| Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе. | |

Практическое занятие № 5.

Тема: Управление эмоциями и стрессом в конфликте.

1. Контрольные вопросы:
 - Понятие и природа стресса.
 - Причины и источники стресса.
 - Стресс в профессиональной деятельности медицинского работника.
2. План занятия и деятельность студента.

| План занятия | Деятельность студента |
|--|--|
| Тестовый контроль исходных знаний студентов | Выполнение письменного тестирования по теме (Зн.1, 4.). |
| Теоретическая часть занятия Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы. | Ответы на вопросы устно (Зн.1,2.Ум.1) |
| Практическая часть занятия | |
| Доклад и презентация на тему «Стресс в профессиональной деятельности медицинского работника». | Выступает с докладом, демонстрирует презентацию, обсуждает и оценивает сообщение (Зн.1,2,4. Ум.1. Вл.2). |
| Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе. | |

Практическое занятие № 6.

Тема: Управление эмоциями и стрессом в конфликте.

1. Контрольные вопросы:
 - Понятие эмоционального интеллекта.
 - Основные компоненты эмоционального компонента.
 - Роль эмоционального интеллекта в конфликте.
2. План занятия и деятельность студента.

| | |
|--|--|
| План занятия | Деятельность студента |
| Тестовый контроль исходных знаний студентов | Выполнение письменного тестирования по теме (Зн.1,5.). |
| Теоретическая часть занятия Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы. | Ответы на вопросы устно (Зн.1,2. Ум.1) |
| Практическая часть занятия | |
| Доклад и презентация на тему «Эмоциональный интеллект врача». | Выступает с докладом, демонстрирует презентацию, обсуждает и оценивает сообщение (Зн.1,2,4. Ум.1. Вл.2). |
| Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе. | |

Практическое занятие № 7.

Тема: Управление эмоциями и стрессом в конфликте.

1. Контрольные вопросы:
 - Технологии развития эмоционального интеллекта.
 - Стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.
2. План занятия и деятельность студента.

| | |
|--|--|
| План занятия | Деятельность студента |
| Тестовый контроль исходных знаний студентов | Выполнение письменного тестирования по теме (Зн.1,2,3.). |
| Теоретическая часть занятия Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы. | Ответы на вопросы устно (Зн.1,2. Ум.1) |
| Практическая часть занятия | |
| Доклад и презентация на тему «Управление эмоциями в конфликте». | Выступает с докладом, демонстрирует презентацию, обсуждает и оценивает сообщение (Зн.1,2,4. Ум.1. Вл.2). |
| Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе. | |

Практическое занятие № 8.

Тема: Внутриличностный конфликт.

1. Контрольные вопросы:
 - Понятие внутриличностного конфликта.
 - Показатели и особенности переживания внутриличностного конфликта.
 - Виды внутриличностного конфликта.
 - Личностные и ситуативные условия внутриличностного конфликта.

2. План занятия и деятельность студента.

| План занятия | Деятельность студента |
|--|--|
| Тестовый контроль исходных знаний студентов | Выполнение письменного тестирования по теме (Зн.1,2). |
| Теоретическая часть занятия Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы. | Ответы на вопросы устно (Зн.1,2. Ум.1) |
| Практическая часть занятия | |
| Доклад и презентация на тему «Основные внутриличностные конфликты медицинских работников». | Выступает с докладом, демонстрирует презентацию, обсуждает и оценивает сообщение (Зн.1,2. Ум.1. Вл.2). |
| Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе. | |

Практическое занятие № 9. Тема: Внутриличностный конфликт.

1. Контрольные вопросы:
 - Конструктивные и деструктивные последствия внутриличностного конфликта.
 - Структура и динамика суицидального поведения.
 - Предупреждение внутриличностного конфликта.
 - Способы позитивного разрешения внутриличностного конфликта.
2. План занятия и деятельность студента.

| План занятия | Деятельность студента |
|--|--|
| Тестовый контроль исходных знаний студентов | Выполнение письменного тестирования по теме (Зн.1,2). |
| Теоретическая часть занятия Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы. | Ответы на вопросы устно (Зн.1,2. Ум.1,2,3,4) |
| Практическая часть занятия | |
| Доклад и презентация на тему «Структура и динамика суицидального поведения». | Выступает с докладом, демонстрирует презентацию, обсуждает и оценивает сообщение (Зн.1,2. Ум.1. Вл.2). |
| Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе. | |

Практическое занятие № 10. Тема: Межличностные конфликты

1. Контрольные вопросы:
 - Понятие межличностного конфликта.
 - Причины межличностного конфликта.

- Роль социального контекста в возникновении конфликтов.

2. План занятия и деятельность студента.

| План занятия | Деятельность студента |
|--|--|
| Тестовый контроль исходных знаний студентов | Выполнение письменного тестирования по теме (Зн.1,2). |
| Теоретическая часть занятия Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы. | Ответы на вопросы устно (Зн.1,2,4.Ум.1) |
| Практическая часть занятия | |
| Решение ситуационных задач с обсуждением в группе. | Определяет причины возникновения конфликта межличностных конфликтов (Ум.1,2,3,4,5.Вл.1,2,3,4). |
| Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе. | |

Практическое занятие № 11. Тема: Межличностные конфликты

1. Контрольные вопросы:

- Динамика межличностного конфликта.
- Барьеры в коммуникации и их роль в конфликте.
- Конфликтогены в межличностной коммуникации.

2. План занятия и деятельность студента.

| План занятия | Деятельность студента |
|--|---|
| Тестовый контроль исходных знаний студентов | Выполнение письменного тестирования по теме (Зн.1,2). |
| Теоретическая часть занятия Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы. | Ответы на вопросы устно (Зн.1,2,4.Ум.1) |
| Практическая часть занятия | |
| Решение ситуационных задач с обсуждением в группе. | Определяет конфликтогены в межличностной коммуникации. (Ум.1,2,3.Вл.1,2,3,4). |
| Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе. | |

Практическое занятие № 12. Тема: Межгрупповой конфликт.

1. Контрольные вопросы:

- Понятие межгруппового конфликта. Виды межгрупповых конфликтов.

- Особенности и психологические механизмы межгрупповых конфликтов.
- Особенности и причины трудовых конфликтов.
- Способы предупреждения и разрешения трудовых конфликтов.

2. План занятия и деятельность студента.

| План занятия | Деятельность студента |
|--|--|
| Тестовый контроль исходных знаний студентов | Выполнение письменного тестирования по теме (Зн.1,2,4). |
| Теоретическая часть занятия Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы. | Ответы на вопросы устно (Зн.1,2,4. Ум.1) |
| Практическая часть занятия | |
| Доклад и презентация на тему «Психологические механизмы возникновения межгрупповых конфликтов». | Выступает с докладом, демонстрирует презентацию, обсуждает и оценивает сообщение (Зн.1,2,4. Ум.1,3. Вл.3). |
| Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе. | |

Практическое занятие № 13. Тема: Межгрупповой конфликт.

1. Контрольные вопросы:
 - Особенности межэтнических конфликтов.
 - Причины возникновения межэтнических конфликтов.
 - Способы предупреждения межэтнических конфликтов.
 - Способы разрешения межэтнических конфликтов.

2. План занятия и деятельность студента.

| План занятия | Деятельность студента |
|--|--|
| Тестовый контроль исходных знаний студентов | Выполнение письменного тестирования по теме (Зн.1,2,4). |
| Теоретическая часть занятия Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы. | Ответы на вопросы устно (Зн.1,2,4. Ум.1,3) |
| Практическая часть занятия | |
| Дискуссия по теме «Межнациональные конфликты и врачебная деятельность». | Формулирует и отстаивает свою позицию, задает вопросы, формулирует аргументы (Зн.1,2,4. Ум.1,3. Вл.1). |
| Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе. | |

Практическое занятие № 14.

Тема: Конфликты в организации.

1. Контрольные вопросы:

- Причины конфликтов между руководителем и подчиненными.
- Причины конфликтов между коллегами.
- Способы предупреждения конфликтов в организации.
- Способы разрешения конфликтов между руководителем и подчиненными.
- Способы разрешения конфликтов между коллегами.

2. План занятия и деятельность студента.

| План занятия | Деятельность студента |
|--|--|
| Тестовый контроль исходных знаний студентов | Выполнение письменного тестирования по теме (Зн.1,2). |
| Теоретическая часть занятия Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы. | Ответы на вопросы устно (Зн.1,2,4.Ум.1) |
| Практическая часть занятия | |
| Решение ситуационных задач с обсуждением в группе. | Определяет причины возникновения конфликта в организации и предлагает способ его разрешения (Ум.1,2,3.Вл.1,2,3). |
| Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе. | |

Практическое занятие № 15. Тема: Конфликты в организации.

1. Контрольные вопросы:

- Инновация как объект конфликта. Понятие инновационного конфликта.
- Особенности инновационных межличностных конфликтов.
- Регулирование инновационных конфликтов.

2. План занятия и деятельность студента.

| План занятия | Деятельность студента |
|--|---|
| Тестовый контроль исходных знаний студентов | Выполнение письменного тестирования по теме (Зн.1,2). |
| Теоретическая часть занятия Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы. | Ответы на вопросы устно (Зн.1,2,4.Ум.1) |
| Практическая часть занятия | |
| Доклад и презентация на тему «Особенности инновационных межличностных конфликтов». | Выступает с докладом, демонстрирует презентацию, обсуждает и оценивает сообщение (Зн.1,4.Ум.1,3). |

| | |
|---|---|
| Решение ситуационных задач с обсуждением в группе. | Определяет причины возникновения инновационного конфликта в организации и предлагает способ его разрешения (Ум.1,2,3.Вл.1,2,3). |
| Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе. | |

Практическое занятие № 16.
Тема: Предупреждение и разрешение конфликтов.

1. Контрольные вопросы:
 - Понятие управления конфликтом.
 - Объективные условия предупреждения конфликта.
 - Организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.
 - Баланс взаимоотношений и предупреждение конфликтов.
 - Коррекция собственного отношения к конфликтной ситуации как технология управления конфликтом.
 - Воздействие на оппонента как технология предупреждения конфликтов.
 - Конструктивная критика и предупреждение конфликтов.
 - Понятие разрешения конфликта.
 - Условия и факторы разрешения конфликта.
 - Стратегии разрешения конфликта.
 -
2. План занятия и деятельность студента.

| | |
|--|---|
| План занятия | Деятельность студента |
| Тестовый контроль исходных знаний студентов | Выполнение письменного тестирования по теме (Зн.2,4). |
| Теоретическая часть занятия Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы. | Ответы на вопросы устно (Зн.2,4.Ум.1,2,3) |
| Практическая часть занятия | |
| Решение ситуационных задач с обсуждением в группе. | Определяет возможность возникновения конфликта в медицинской организации, предлагает комплекс мероприятий для его предупреждения (Ум.1,2,3.Вл.1,2,3). |
| Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе. | |

Практическое занятие № 17.
Тема: Предупреждение и разрешение конфликтов.

1. Контрольные вопросы:
 - Медиаторство и условия его использования.
 - Виды и роли медиатора. Этапы деятельности медиатора.
 - Психологические механизмы ведения переговоров.
 - Технологии переговорного процесса.
2. План занятия и деятельность студента.

| План занятия | Деятельность студента |
|--|--|
| Тестовый контроль исходных знаний студентов | Выполнение письменного тестирования по теме (Зн.2,4). |
| Теоретическая часть занятия Опрос студентов по теме Коррекция знаний студентов, необходимых для выполнения практической работы. | Ответы на вопросы устно (Зн.2,4. Ум.1,3) |
| Практическая часть занятия | |
| Доклад и презентация на тему «Психологические механизмы и технологии переговоров». | Выступает с докладом, демонстрирует презентацию, обсуждает и оценивает сообщение (Зн.1,2,4. Ум.1,3. Вл.1,3). |
| Подведение итогов занятия, оценивание знаний и работу каждого студента по 5-балльной системе. | |

5. Литература и электронно-образовательные ресурсы.

Основная литература

1. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 5-е изд. - СПб. : Питер, 2013. - 512 с.
2. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515041>
3. Конфликтология : учебник / под редакцией А. И. Стребкова. — Санкт-Петербург : СПбГУ, 2022. — 352 с. — ISBN 978-5-288-06301-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/282218>

Дополнительная литература

1. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489205>

2. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С. И. Самыгин, В. Н. Коновалов. - М. : Дашков и К, 2013. - 300 с.
3. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - СПб. : Питер, 2007.
4. Конфликтология : учебное пособие / Н. И. Леонов. - 2-е изд., испр. и доп. - М. ; Воронеж : Московский психолого-социальный институт, 2006. - 232 с.
5. Конфликтология в схемах и комментариях : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальностям психологии / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - СПб. : Питер, 2006. - 288 с. : ил.
6. Максимовский, Ю. М. Антология конфликта в стоматологической практике / Ю. М. Максимовский, Л. Н. Максимовская, В. Д. Вагнер, Э. Э. Байрамов ; под ред. Л. Н. Максимовской. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2020. - 128 с. - ISBN 978-5-9704-5571-5. - Текст : электронный // URL : <https://www.rosmedlib.ru/book/ISBN9785970455715.html>
7. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. — Новосибирск : НГТУ, 2019. — 196 с. — ISBN 978-5-7782-3859-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/152296>
8. Кузичева, Н. Ю. Управление конфликтами и организация переговорного процесса : учебное пособие / Н. Ю. Кузичева. — Воронеж : Мичуринский ГАУ, 2019. — 203 с. — ISBN 978-5-94664-400-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/157848>
9. Золотых, Н. В. Психология и конфликтология : учебное пособие / Н. В. Золотых, А. В. Черняева. — Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2018. — 180 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119923>

Электронные образовательные ресурсы

1. Консультант Врача. Электронная медицинская библиотека [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО «ВШОУЗ-КМК». – URL: <http://www.rosmedlib.ru> – Доступ к полным текстам с любого компьютера, после регистрации из сети университета.
2. Электронно-библиотечная система НГМУ (ЭБС НГМУ) [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / НГМУ – URL: <http://library.ngmu.ru/> – Доступ к полным текстам с любого компьютера после авторизации.
3. ЛАНЬ [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО «Издательство ЛАНЬ». – URL: <https://e.lanbook.com> – Доступ к полным текстам с любого компьютера, после регистрации из сети университета.
4. ЮРАЙТ [Электронный ресурс] : образовательная платформа / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – URL: <https://urait.ru/> – Доступ к полным текстам с любого компьютера, после регистрации из сети университета.

5. БУКАП [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО Букап – URL: <https://www.books-up.ru/> – Доступ к полным текстам с любого компьютера, после регистрации из сети университета.

6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – URL: <https://icdlib.nspu.ru/> – Доступ после указания ФИО, штрих-код читательского билета и университета НГМУ в поле «Организация» на сайте МЭБ.

7. Рубрикатор клинических рекомендаций : официальный сайт / Министерство здравоохранения Российской Федерации. – 2021. – URL : <https://cr.minzdrav.gov.ru/?ysclid=lc8uv2fbg216477660> – Текст : электронный.

8. Федеральная электронная медицинская библиотека [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ЦНМБ Первого Московского государственного медицинского университета им. И.М.Сеченова. – Режим доступа : <https://femb.ru/> – Свободный доступ.

9. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : электронная библиотека / Науч. электрон. б-ка. – URL: <http://www.elibrary.ru/>. – Яз. рус., англ. – Доступ к журналам открытого доступа – свободный доступ после регистрации на сайте [elibrary.ru](http://www.elibrary.ru/).

10. Министерство здравоохранения Российской Федерации: Документы. [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа <https://minzdrav.gov.ru/documents> – Свободный доступ.

11. Министерство здравоохранения Новосибирской области. Нормативные документы [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : <http://www.zdrav.nso.ru/page/1902> – Свободный доступ.

12. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : <http://www.rsl.ru> – Свободный доступ.

13. PubMed : US National Library of Medicine National Institutes of Health [Электронный ресурс] – URL: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed> – Свободный доступ.

14. MedLinks.ru [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : <http://www.medlinks.ru/> – Свободный доступ.

15. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : сайт. <http://archive.neicon.ru/xmlui/> – Доступ открыт со всех компьютеров библиотеки и сети университета.

16. КиберЛенинка: научная электронная библиотека [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://cyberleninka.ru/> – Свободный доступ.

17. Справочная правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс] / ООО «Альвента» – Режим доступа : в читальном зале электронной библиотеки.

6. Критерии оценок деятельности студента при освоении учебного материала.

Критерии оценок тестового контроля:

| | |
|---------------------|----------------------------|
| «ОТЛИЧНО» | 90-100% правильных ответов |
| «ХОРОШО» | 80-89% правильных ответов |
| «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» | 60-79% правильных ответов |

| | |
|-----------------------|--------------------------------|
| «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» | 59% и менее правильных ответов |
|-----------------------|--------------------------------|

Критерии оценок теоретической части:

| | |
|-----------------------|---|
| «ОТЛИЧНО» | Знает все основные элементы конфликта, этапы его развития и все признаки конфликтной ситуации (Зн.1), полно и развернуто характеризует методы предупреждения и разрешения конфликта (Зн.2), знает понятие стратегии поведения личности в конфликте и свободно ориентируется в методах ее диагностики (Зн.3), знает все виды конфликтов в организации, их причины, способы предупреждения и разрешения (Зн.4), глубоко анализирует конфликтную ситуацию, в том числе в медицинской организации, и самостоятельно определяет способ ее предупреждения или разрешения (Ум.1,3). |
| «ХОРОШО» | В основном знает основные элементы конфликта, этапы его развития и признаки конфликтной ситуации (Зн.1), в основном правильно характеризует методы предупреждения и разрешения конфликта (Зн.2), в основном знает понятие стратегии поведения личности в конфликте и методы ее диагностики (Зн.3), в основном знает виды конфликтов в организации, их причины, способы предупреждения и разрешения (Зн.4), в основном правильно анализирует конфликтную ситуацию, в том числе в медицинской организации, и определяет способ ее предупреждения или разрешения (Ум.1,3). |
| «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» | Частично знает основные элементы конфликта, этапы его развития и признаки конфликтной ситуации (Зн.1), характеризует некоторые методы предупреждения и разрешения конфликта (Зн.2), частично знает понятие стратегии поведения личности в конфликте и некоторые методы ее диагностики (Зн.3), знает некоторые виды конфликтов в организации, их причины, способы предупреждения и разрешения (Зн.4), способен частично проанализировать конфликтную ситуацию, в том числе в медицинской организации, определяет способ ее предупреждения или разрешения с помощью преподавателя (Ум.1,3). |
| «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» | Не знает основные элементы конфликта, этапы его развития и признаки конфликтной ситуации (Зн.1), не способен охарактеризовать методы предупреждения и разрешения конфликта (Зн.2), не знает понятие стратегии поведения личности в конфликте и методы ее диагностики (Зн.3), не знает виды конфликтов в организации, их причины, способы предупреждения и разрешения (Зн.4), не может проанализировать конфликтную ситуацию, в том числе в медицинской организации, и определить способ ее предупреждения или разрешения (Ум.1,3). |

Критерии оценок практической части:

| | |
|-----------|---|
| «ОТЛИЧНО» | Глубоко и всесторонне анализирует конфликтную ситуацию, в том числе в медицинской организации, самостоятельно и правильно определяет способ ее предупреждения или |
|-----------|---|

| | |
|-----------------------|---|
| | разрешения (Ум.1,3), владеет и свободно использует технологии управления конфликтом в ситуациях профессиональной деятельности врача и управленческой деятельности в медицинской организации (Вл.1,3), самостоятельно составляет развернутую программу профилактики конфликтов в медицинской организации (Вл.3), самостоятельно проводит диагностику стратегии поведения личности в конфликте, анализирует результаты и делает правильные выводы (Ум.2), демонстрирует свободное владение различными методами самоанализа и коррекции собственной стратегии поведения в конфликте (Вл.2). |
| «ХОРОШО» | В основном правильно анализирует конфликтную ситуацию, в том числе в медицинской организации и определяет способ ее предупреждения или разрешения (Ум.1,3), владеет и в основном правильно использует технологии управления конфликтом в ситуациях профессиональной деятельности врача и управленческой деятельности в медицинской организации (Вл.1,3), в основном правильно составляет программу профилактики конфликтов в медицинской организации (Вл.3), самостоятельно проводит диагностику стратегий поведения личности в конфликте, в основном правильно анализирует результаты и делает выводы (Ум.2), в основном демонстрирует владение различными методами самоанализа и коррекции собственной стратегии поведения личности в конфликте (Вл.2). |
| «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» | Способен частично проанализировать конфликтную ситуацию, в том числе в медицинской организации, и с помощью преподавателя определить способ ее предупреждения или разрешения (Ум.1,3), частично владеет технологиями управления конфликтом в ситуациях профессиональной деятельности врача и управленческой деятельности в медицинской организации (Вл.1,3), частично способен составить программу профилактики конфликтов в медицинской организации (Вл.3), с помощью преподавателя проводит диагностику стратегий поведения личности в конфликте, частично анализирует результаты и делает правильные выводы (Ум.2), демонстрирует частичное владение различными методами самоанализа и коррекции собственной стратегии поведения в конфликте (Вл.2). |
| «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» | Не способен проанализировать конфликтную ситуацию, в том числе в медицинской организации, и определить способ ее предупреждения или разрешения (Ум.1,3), не владеет технологиями управления конфликтом в ситуациях профессиональной деятельности врача и управленческой деятельности в медицинской организации (Вл.1,3), не способен составить программу профилактики конфликтов в медицинской организации (Вл.3), не может провести диагностику стратегий поведения личности в конфликте, проанализировать результаты и сделать выводы (Ум.2), не владеет методами самоанализа и коррекции собственной стратегии поведения в конфликте (Вл.2). |

7. Рекомендации для студентов, пропустивших занятие.

1. Для освоения материала пропущенной **лекции** студент выполняет рукописный реферат в объеме 10 страниц и отрабатывает тему лекции преподавателю.

2. Для освоения материала пропущенного **практического занятия** студент должен предоставить рукописный реферат в объеме 10 страниц и отработать тему занятия преподавателю.

3. В дни приема отработок пропущенных занятий студент с выполненным письменным заданием приходит к преподавателю. Форма отработки **практического занятия**: выполнение тестового контроля по теме, индивидуальное собеседование по контрольным вопросам к занятию.