Федеральное медико-биологическое агентство
Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Государственный научный центр Российской Федерации –
Федеральный медицинский биофизический центр имени А.И. Бурназяна»
Медико-биологический университет инноваций и непрерывного образования

Кафедра стоматологии

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор МБУ ИНО ФМБЦ
им. А.И. Бурназяна
_____ В.Н. Олесова
«27» апреля 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ФАКУЛЬТАТИВНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ В МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЯХ» С ОЦЕНОЧНЫИМ СРЕДСТВАМИ

основная профессиональная образовательная программа
высшего образования – программа ординатуры
по специальности
31.08.72 Стоматология общей практики

Уровень образования: подготовка кадров высшей квалификации

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 5245C700D5AFBD9B467025BEFED80EEF
Владелец: Олесова Валентина Николаевна
Действителен: с 30.03.2023 до 20.04.2024

Москва, 2023

1. Цель изучения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Конфликтология в межличностных отношениях» является освоение и отработка основных подходов к управлению межличностным конфликтом.

Задачами освоения дисциплины являются:

– формирование умений и навыков познания, анализа и прогнозирования конфликтологических аспектов профессиональной деятельности;

– приобретение практических навыков и умений поведения в конфликтных ситуациях, а также правильной оценки, прогнозирования, профилактики конфликтов, оптимальных средств и способов их разрешения и управления конфликтными ситуациями.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология в межличностных отношениях» является факультативной дисциплиной учебного плана.

Дисциплина изучается на втором году подготовки ординатора, если иное не определено его индивидуальным планом подготовки.

3. Планируемые результаты освоения программы дисциплины

3.1. Планируемые результаты обучения, соотнесенные с установленными в программе ординатуры индикаторами достижения формируемых компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции выпускника	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3. Способен руководить работой команды врачей, среднего и младшего медицинского персонала, организовывать процесс оказания медицинской помощи населению	**УК-3/ИД-1.** Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует отбор членов команды врачей, среднего и младшего медицинского персонала для достижения поставленной цели, распределяя роли в команде **УК-3/ИД-2.** Планирует и корректирует работу команды врачей, среднего и младшего медицинского персонала с учетом личностных особенностей, интересов и мнений ее членов; распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды **УК-3/ИД-3.** Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон	**знать:** – основы психологии, сотрудничества и командной работы; – права и должностные обязанности членов команды; – принципы планирования текущей работы и распределения нагрузки; – основы конфликтологии и принципы разрешения конфликтов и противоречий; **уметь:** – вырабатывать стратегию сотрудничества; – организовывать отбор членов команды и распределять роли в ней; – планировать и корректировать работу команды с учётом личностных особенностей ее членов; – распределять поручения и делегировать полномочия членам команды; – разрешать конфликты и противоречия в команде; – мотивировать команду и ее участников на достижение общего и индивидуального результата; **владеть:** – навыком выработки стратегии сотрудничества; – навыком отбора членов команды и распределения ролей в ней; – навыком планирования и корректировки работы команды с учётом личностных особенностей ее членов; – навыком распределения поручений и делегированием полномочий членам команды; – навыком разрешений конфликтов и противоречий в команде; – навыком мотивации на достижение командного и индивидуального результата.
УК-4. Способен выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной	**УК-4/ИД-1.** Устанавливает и развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен	**знать:** – основы и правила деловой коммуникации; – принципы выработки единой стратегии взаимодействия; – правила ведения дискуссий; – терминологические единицы и номенклатурные наименова-

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции выпускника	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
деятельности	информацией и выработку единой стратегии взаимодействия **УК-4/ИД-2.** Аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях **УК-4/ИД-3.** Выбирает стиль делового общения в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь и стиль общения к ситуациям взаимодействия **УК-4/ИД-4.** Использует терминологические единицы и номенклатурные наименования для академического и профессионального взаимодействия	ния для академического и профессионального взаимодействия в своей сфере деятельности; **уметь:** – устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности; – обмениваться информацией и вырабатывать единую стратегию взаимодействия; – участвовать в профессиональной дискуссии и аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи; – выбирать стиль делового общения в зависимости от ситуации; – использовать терминологические единицы и номенклатурные наименования для академического и профессионального взаимодействия; **владеть:** – навыком установления и развития профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности; – навыком обмена информацией и выработки единой стратегии взаимодействия; – навыком ведения профессиональной дискуссии и отстаивания своих позиций и идей; – стилями делового общения; – использованием терминологических единиц и номенклатурных наименований для академического и профессионального взаимодействия.

4. Трудоемкость разделов дисциплины и виды занятий

Общий объем дисциплины в зачетных единицах: 1
Общий объем дисциплины в академических часах 36
Форма промежуточной аттестации: зачет

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Контактная работа	В том числе			СР	Всего, ак.ч.
			Л	П	С		
1.	Понятие конфликта и его структура. Теоретические подходы в конфликтологии	4	2		2	10	14
2.	Конфликт как социальный феномен	2			2	8	10
3.	Управление конфликтом: разрешение и профилактика	4	2		2	8	12
	ИТОГО	10	4	0	6	26	36

Л – лекции, С – семинарские занятия, П – практические занятия, СР – самостоятельная работа обучающегося

5. Содержание разделов, тем дисциплины

Раздел 1. Понятие конфликта и его структура. Теоретические подходы в конфликтологии.

Тема: Основы конфликтологии. Понятие конфликта. Конфликт как способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия. Противодействие и противоборство субъектов конфликта. Противоречия как речевые

действия, направленные на нанесение ущерба противоположной стороне. Классификации конфликтов. Типы конфликтов: по источникам возникновения (конфликты ценностей, идентификации), по социальным последствиям (деструктивные и конструктивные), по масштабности, по формам борьбы, по отношению субъектов к конфликту, по использованию сторонами тактики. Структура конфликта. Объект спора. Субъекты конфликта (отдельные индивиды, группы, организации). Условия протекания конфликта. Масштаб конфликта. Стратегии и тактики поведения сторон. Исходы конфликтной ситуации (последствия, результаты, их осознание).

Виды конфликтов. Внутриличностные, межличностные, групповые конфликты. Основные параметры конфликта и факторы, влияющие на их интенсивность.

Понятие внутриличностного конфликта, его особенности. Основные концепции внутриличностных конфликтов (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, Маслоу, К. Леви). Формы проявления внутриличностных конфликтов и их симптомы: неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализм. Способы разрешения конфликтов и их содержание: компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение, коррекция. Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Последствия и проявления внутриличностных конфликтов.

Понятие межличностного конфликта, его особенности и структура. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов (мотивационный, организационный, деятельностный, когнитивный и др.). Классификации межличностных конфликтов. Ролевое общение. Сферы проявления межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами.

Тема: Групповые конфликты. Понятие групповых конфликтов, классификация. Особенности образа конфликтной ситуации в групповых конфликтах. Групповые нормы, ценности, функции, способы поведения и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Конфликт типа «личность – группа», его особенности. Основные понятия: статус, позиция, внутренняя установка, роль, групповые нормы.

Межгрупповые конфликты, их причины и функции. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.

Раздел 2. Конфликт как социальный феномен.

Тема: Конфликт в структуре социологии. Конфликт и социальные противоречия. Детерминация конфликта. Этапы развития конфликта, их основное содержание. Критерии выявления этапа развития конфликта. Причины конфликтов, их классификация. Причины конфликта и основные типы причин: наличие противоположных ориентаций; идеологические причины: причины, заключающиеся в различных формах экономического и социального неравенства; причины, лежащие в отношениях между элементами социальной структуры. Стресс. Причины объективные. Субъективные причины противоречия между отдельными индивидами. Схема: причины конфликта в организации. Причины деструктивных конфликтов. Причины конструктивных конфликтов. Острота конфликта как конфликта с высокой интенсивностью социальных столкновений. Длительные затяжные конфликты. Способы выявления. Функции конфликта. Значение знания о причинах конфликта для деятельности социального работника. Стадии (этапы) развития конфликта. Предконфликтная ситуация. Способы выявления. Инцидент – собственно конфликт (primaacta конфликта). Способы выявления. Эскалация конфликта. Способы выявления. Разрешение конфликта. Завершение конфликта. Критерии завершения и результаты. Постконфликтная ситуация. Способы выявления.

Тема: Конфликтофобия. Стили поведения в конфликте. Понятие конфликтофобии. Природа и механизмы конфликтофобии. Стили разрешения конфликта. Уклонение. Сглаживание. Принуждение. Компромисс. Решение проблемы. Конфликтофобия как причина и следствие психологических и социальных явлений. Способы выявления степени

конфликтофобии у пациентов медицинского работника.

Раздел 3. Управление конфликтом: разрешение и профилактика.

Тема: Личность в конфликте. Поведение личности в конфликте. Стратегии поведения в конфликте, их классификации (общий обзор). Критерии эффективности выбора стратегии поведения в конфликте. Влияние на выбор стратегии поведения в конфликте окружающей ситуации. Влияние на выбор стратегии поведения в конфликте культурной принадлежности участников. Влияние на выбор стратегии поведения в конфликте личностных качеств участника. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека. Характеристика трудных ситуаций. Признаки трудной ситуации. Уровни трудной ситуации. Трудные ситуации деятельности (проблемные ситуации, аварийные ситуации, экстремальные ситуации). Трудные ситуации социального взаимодействия. Трудные ситуации внутриличностного плана (внутриличностные затруднения, внутриличностные конфликты, жизненные кризисы). Проблема возрастных кризисов. Поведение человека в трудных ситуациях.

Тема: Методы урегулирования конфликтов. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению. Общие рекомендации по управлению конфликтами. Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров. Методология «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы. Методология «позиционных переговоров», специфика, возможности и ограничения. Методология «альтернативных переговоров», характеристика, условия применения, основные принципы. Стили переговорного процесса. Особенности эмоциональной регуляции переговорного процесса и коммуникации участников переговорного процесса. Наиболее типичные ошибки ведения переговорного процесса и способы их преодоления. Способы разрешения конфликта. Силовые способы подавления конфликта. Управление конфликтами. Условия проведения переговоров: наличие сторон, зона общих интересов, различия в подходах к решению конфликта, желание достичь взаимопонимания, учет интересов друг друга. Этапы ведения переговоров (начальный – подготовительный, первый – исследовательский, второй – отстаивание преимуществ, третий – заключительный – согласование позиций). Элементы принципиальных переговоров (люди, интересы сторон, взаимовыгодные варианты, критерии результатов). Принципы возможного участия посредника в переговорах. Реальное поведение посредников. Три вида посредничества (формальное, неформальное, общественное). Этапы в посредничестве (вначале, в процессе). Карта конфликта. Медиаторство и регулирование конфликта. Сущность, виды и функции переговоров. Медиаторство и регулирование конфликта. Динамика переговорного процесса. Подготовка к переговорам. Ведение и анализ результатов переговоров. Психологические механизмы и технология переговоров. Методы урегулирования конфликтов с психологической подоплекой. Прогнозирование и профилактика конфликтов как неотъемлемая часть управления конфликтом. Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Индивидуальные способы профилактики конфликта. Принципы конструктивного взаимодействия. Формирование навыков прогнозирования вариантов развития межличностных отношений и взаимодействия. Роль профессиональных и личностных особенностей в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.

6. Семинарские занятия

№ п/п	Тема, содержание занятия	Кол-во часов	Текущий контроль
1.	**Понятие конфликта и его структуры. Теоретические подходы в конфликтологии**	2	устный опрос
	Вопросы:		

	1) Понятие конфликта. Конфликт как способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия. 2) Классификации конфликтов. 3) Структура конфликта. 4) Объект спора. Субъекты конфликта (отдельные индивиды, группы, организации). 5) Условия протекания конфликта. Масштаб конфликта. 6) Стратегии и тактики поведения сторон. 7) Виды конфликтов. 8) Внутриличностные конфликты. 9) Межличностные конфликты. 10) Групповые конфликты. 11) Способы разрешения конфликтов		
2.	**Конфликт как социальный феномен**	2	устный опрос
	Вопросы: 1) Причины конфликтов, их классификация. 2) Этапы развития конфликта, их основное содержание. 3) Критерии выявления этапа развития конфликта. 4) Стили поведения в конфликте. 5) Понятие конфликтофобии. 6) Стили разрешения конфликта.		
3.	**Управление конфликтом: разрешение и профилактика**	2	устный опрос
	Вопросы: 1) Поведение личности в конфликте. 2) Стратегии поведения в конфликте, их классификации. 3) Критерии эффективности выбора стратегии поведения в конфликте. 4) Влияние на выбор стратегии поведения в конфликте окружающей ситуации. 5) Методы урегулирования конфликтов. 6) Прогнозирование и профилактика конфликтов как неотъемлемая часть управления конфликтом		
	Всего	**6**	

7. Учебная и учебно-методическая литература по дисциплине

№ п/п	Основная литература
1.	Кибанов А.Я. Конфликтология. – Москва: ИНФРА-М, 2009 – 302 с.
2.	Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб: Питер, 2008 – 544 с.
3.	Якуничева О.Н. Психология общения: учебник для спо / О.Н. Якуничева, А.П. Прокофьева. – 2-е изд., стер. – Санкт-Петербург: Лань, 2021. – 224 с. – ISBN 978-5-8114-7768-5. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: https://e.lanbook.com/book/165858
№ п/п	**Дополнительная литература**
1.	Анцупов А.Я., Ковалев В.В. Конфликтология. Рабочая тетрадь / Под общ. ред. А.А. Деркача. – М.: РАГС, 2009 – 112с.

2.	Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб: Питер, 2004 – 400 с.
3.	Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения. – СПб: Питер, 2005 – 240 с.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (информационно-справочные системы, профессиональные базы данных, периодические издания и др.)

№ п/п	Наименование интернет-ресурса	Адрес в сети «Интернет»	Условия доступа
1.	Научная электронная библиотека (РИНЦ) «eLibrary.ru» – российская информационно-аналитическая база научных публикаций по разным отраслям	https://elibrary.ru/	свободный
2.	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» (периодические издания, научные статьи и др.)	https://cyberleninka.ru/	свободный
3.	Общероссийская социальная сеть «Врачи РФ»	https://vrachirf.ru/	свободный

9. Перечень программного обеспечения, необходимый для освоения дисциплины

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Условия предоставления
1.	Офисный пакет Microsoft Windows	по договору
2.	ЕАИС на базе МИС «Медиалог»	по договору
3.	Многофункциональная АСУОП МБУ ИНО	по договору
4.	Kaspersky Endpoint Security для Windows	по договору
5.	WEBINAR (ВЕБИНАР)	по договору
6.	Системы КонсультантПлюс	по договору
7.	ЭБС Лань Электронно-библиотечная система	по договору
8.	Консультант врача Электронная медицинская библиотека	по договору
9.	Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	свободно распространяемое
12.	Офисный пакет LibreOfiice	свободно распространяемое
13.	Архиватор 7-Zip	свободно распространяемое
14.	Система Voov meeting (voovmeeting.com)	свободно распространяемое

10. Оценочные средства для контроля качества подготовки

Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости – это текущий контроль освоения дисциплины.
Текущий контроль проводится в виде устного опроса на занятиях.

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация – это результаты освоения дисциплины или части дисциплины.
Промежуточная аттестация по дисциплине проводится по окончании семестра.
Форма аттестации: зачет.
Задания для аттестации включают в себя вопросы для устного опроса.

Приложение к рабочей программе факультативной дисциплины «Конфликтология в межличностных отношениях» с оценочными средствами программы ординатуры 31.08.72 Стоматология общей практики

Фонд оценочных средств

Примерные вопросы для подготовки к зачету

1. Современные концепции конфликта.
2. Функции и динамика конфликтов, их характеристика.
3. Типология конфликтов и характеристика.
4. Скрытые сигналы в конфликтной ситуации, их характеристика.
5. Причина возникновения конфликтов.
6. Типология конфликтных личностей и их социально-психологические характеристики.
7. Общая характеристика коммуникационных техник разрешения конфликтов.
8. Технологии рационального поведения личности в конфликтах, их характеристика.
9. Управление внутриличностными конфликтами.
10. Управление межличностными конфликтами.
11. Управление групповыми конфликтами.
12. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин).
13. Этапы управления межличностными конфликтами и их содержание.
14. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия.
15. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта.