

**Тематический план занятий лекционного типа
по дисциплине «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ»
для обучающихся
по направлению подготовки «Менеджмент», профиль «Управление в
здравоохранении» (уровень бакалавриата)
в 2022-2023 учебном году**

2.3.1 Очная форма обучения

№	Темы занятий лекционного типа	Часы (академ.)
1.	<p><i>Введение в конфликтологию.</i></p> <p>Возникновение и развитие конфликтологической мысли в России и в зарубежной науке. Современная конфликтология как наука. Основные теории конфликта. Определение конфликта, основные типологии. Стадии развития, формулы, типы и виды конфликтов.</p>	2
2.	<p><i>Классификация конфликтов и их роль в обществе.</i></p> <p>Определение конфликта, основные типологии. Различение конфликтов на личностные (внутриличностные и межличностные) и общественные (внутриколлективные, социально-групповые и мировые). Социальная роль и функции конфликта. Влияние конфликта на поведение человека и его социальное окружение, на развитие общества и человека.</p>	2
3.	<p><i>Структура конфликта и основные стадии его протекания.</i></p> <p>Понятие структуры конфликта. Основные элементы и психологические составляющие конфликта. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Динамика (стадии) протекания конфликта. Проблема эскалации конфликта. Методы изучения конфликтов.</p>	2
4.	<p><i>Причины и условия возникновения конфликтов в медицине.</i></p> <p>Уровни и специфика, типология и уровни конфликтов в медицине. Стороны и предмет конфликта. Конфликты в системе отношений врачей, среднего медицинского персонала, руководителей и пациентов. Межгрупповые (трудовые) конфликты в медицинских организациях. Особенности пациентоориентированного подхода в здравоохранении.</p>	2
5.	<p><i>Внутриличностные конфликты: их причины, разновидности и социальная роль в медицине.</i> Особенности и классификация внутриличностных конфликтов. Основные формы критических ситуаций внутреннего мира личности: стресс, фрустрация, кризис, драма, трагедия. Типы конфликтных личностей. Взаимодействие с разными типами личностей. Условия предупреждения, механизмы разрешения и проблемы управления внутриличностным конфликтом.</p>	2

6.	<p><i>Социальная природа и характер межличностных конфликтов в медицинских организациях.</i></p> <p>Понятие, содержание и специфика межличностных конфликтов. Предпосылки, причины и факторы, формы протекания межличностных конфликтов. Конфликты «руководитель – подчиненный», их предпосылки, содержание, особенности и последствия. Основные способы профилактики и разрешения межличностных конфликтов. Методы и методики диагностики и проблемы управления конфликтными ситуациями в сфере межличностных отношений.</p>	2
7.	<p><i>Поведение медицинских работников в конфликте.</i> Базовые коммуникативные навыки и тактика врача в лечебном процессе, его взаимоотношения с больным. Отношения среднего медицинского персонала с врачами и пациентами: особенности и конфликтный потенциал. Коммуникативная компетентность и коммуникативный потенциал медицинских работников. Барьеры взаимодействия и коммуникации медицинского персонала. Этика профессиональной коммуникации.</p>	2
8.	<p><i>Особенности и общие принципы управления конфликтами.</i> Основные элементы процесса управления конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение, урегулирование, ослабление, предупреждение. Основные направления предупреждения конфликтов. Информация как фактор возникновения конфликта.</p>	2
9.	<p><i>Предпосылки и технологии предупреждения конфликтов.</i> Основные направления предупреждения конфликтов. Сбалансированность в предупреждении конфликтов, виды балансов. Способы и приемы корректировки поведения в конфликтной ситуации. Способы влияния на оппонентов, толерантность в конфликтной ситуации. Стресс и предупреждение конфликта. Управление эмоциями. Эмоциональное и профессиональное выгорание медицинских работников</p>	2
10.	<p><i>Компетентное управление как фактор предупреждения конфликтов.</i> Подготовка, принятие и выполнение неконфликтного управленческого решения. Агрессивные действия и методы их профилактики.</p>	2
11.	<p><i>Завершение конфликтов.</i> Основные критерии, формы и факторы завершения конфликтов. Объективные и субъективные условия разрешения конфликтов, основные этапы. Технология воздействия на оппонента. Стратегические модели поведения человека в конфликте. Типология конфликтногенных личностей. Основные средства, способы и приемы тактики поведения человека в процессе протекания, регулирования и разрешения конфликтов.</p>	2

12.	<i>Медиация (посредническая деятельность) в завершении конфликтов.</i> Принципы психологического посредничества. Тактика взаимодействия третьей стороны с оппонентами. Факторы эффективности участия и роли третьей стороны в конфликте. Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликтов. Основные механизмы и особенности ведения переговоров.	2
	Итого	24

¹ – тема лекции

² – сущностное содержание лекции

2.3.2. Очно-заочная форма обучения

№	Темы занятий лекционного типа	Часы (академ.)
1.	<i>Введение в конфликтологию.</i> Возникновение и развитие конфликтологической мысли в России и в зарубежной науке. Основные теории конфликта и основные понятия конфликтологии. Современная конфликтология как наука, ее объект, предмет, задачи, межпредметные связи с другими науками. Основные виды конфликтов: типы и причины возникновения. Стили поведения в личности в конфликте	2
2.	<i>Структура конфликта и его основные стадии. Причины и условия возникновения конфликтов в медицине.</i> Основные элементы и психологические составляющие конфликта. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Динамика (стадии) протекания конфликта. Уровни и специфика, типология и уровни конфликтов в медицине. Конфликты в системе отношений врачей, среднего медицинского персонала, руководителей и пациентов. Межгрупповые (трудовые) конфликты в медицинских организациях.	2
3.	<i>Внутриличностные и межличностные конфликты в медицине: их причины, разновидности и социальная роль в медицине.</i> Особенности и классификация внутриличностных конфликтов. Типы конфликтных личностей. Условия предупреждения, механизмы разрешения и проблемы управления внутриличностным конфликтом. Понятие, содержание и специфика межличностных конфликтов, их предпосылки, причины и факторы, формы протекания Конфликты «руководитель – подчиненный». Основные способы профилактики и разрешения межличностных конфликтов. Методы и методики диагностики и проблемы управления конфликтными ситуациями в сфере межличностных отношений.	2

4.	<p><i>Поведение медицинских работников в конфликте.</i></p> <p>Базовые коммуникативные навыки и тактика врача в лечебном процессе, его взаимоотношения с больным. Отношения среднего медицинского персонала с врачами и пациентами: особенности и конфликтный потенциал. Коммуникативная компетентность и коммуникативный потенциал медицинских работников. Барьеры взаимодействия и коммуникации медицинского персонала. Этика профессиональной коммуникации.</p> <p>Предупреждение и разрешение внутриорганизационного (трудового) конфликта. Технологии нормализации взаимоотношений с коллегами и руководством.</p>	2
5.	<p><i>Особенности и общие принципы управления конфликтами.</i></p> <p>Основные элементы процесса управления конфликтом. Основные направления предупреждения конфликтов.</p> <p>Компетентное управление как фактор предупреждения конфликтов. Подготовка, принятие и выполнение неконфликтного управленческого решения. Агрессивные действия и методы их профилактики.</p>	1
6.	<p><i>Предпосылки и технологии предупреждения и завершения конфликтов.</i></p> <p>Основные направления предупреждения конфликтов. Способы и приемы корректировки поведения и влияние на оппонентов. Стресс и предупреждение конфликта. Эмоциональное и профессиональное выгорание медицинских работников.</p> <p>Основные критерии, формы и факторы завершения конфликтов. Объективные и субъективные условия разрешения конфликтов, Технология воздействия на оппонента.</p>	2
7.	<p><i>Медиация (посредническая деятельность) в завершении конфликтов.</i></p> <p>Принципы психологического посредничества. Тактика взаимодействия третьей стороны с оппонентами. Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликтов. Основные механизмы и особенности ведения переговоров.</p>	1
	Итого	12

¹ – тема лекции

² – сущностное содержание лекции

Обсуждено на заседании кафедры экономики и менеджмента, протокол № 13 от «01» июня 2022 г.



Заведующий кафедрой _____ С.Ю. Соболева