

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Кафедра педагогики и психологии

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ  
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

Дисциплина *«Психология конфликта» (адаптационная дисциплина)*

Специальность (код, название) *30.05.02 Медицинская биофизика*

Курс 5

Семестр А

Уфа  
2023

Рецензенты:

Главный врач

ГБУЗ Республиканский кардиологический центр, к.м.н.,

Николаева И.Е.

Зав. кафедрой общей физики

Уфимского университета науки и технологий,

д.ф.-м.н., профессор

Балапанов М. Х.

Авторы:

А.Ф. Амиров, заведующий кафедрой педагогики и психологии, д.п.н., профессор.

Л.В. Мурзагалина, доцент кафедры педагогики и психологии, к.п.н.

Утверждены на заседании № 7 кафедры педагогики и психологии от «12» апреля 2023 г.

**1. Тема 1:** Теоретико-методологические основы конфликтологии. Понятие конфликтологии как науки. Объект, предмет, метод, функции конфликтологии. Место конфликтологии в системе наук. Актуальность темы определяется необходимостью умения использовать конфликтологические знания в будущей профессиональной деятельности

**2. Учебные цели:** ознакомится с основными предпосылками возникновения конфликтологии. Становлением зарубежной и отечественной конфликтологии. Функциями и методами. Определить связь конфликтологии с другими науками.

Для формирования профессиональных компетенций студент должен **знать**:

- донаучный этап возникновения конфликтологических знаний;
- основные теории конфликтологии;
- современный этап науки конфликтологии

Для формирования профессиональных компетенций студент должен **владеть и уметь**:

- анализировать, сравнивать различные подходы при понимании природы возникновения и протекания конфликтов

- теоретическими базовыми знаниями, которые составили основу конфликтологии; техникой анализа, сравнения и обобщения общего и особенного в различных теориях конфликтологии

- и овладеть следующими **компетенциями:** УК-9

**3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:**

Вопросы для самоподготовки:

1. Конфликтология как научная дисциплина?
2. Предпосылки возникновения конфликтологии?
3. Предмет и объект конфликтологии?

**4. Вид занятия:** практическое занятие

**5. Продолжительность занятия:** 2 часа

**6. Оснащение:**

6.1. Учебно-методические средства и дидактический материал (кино- и видео-фильмы, мультимедийные атласы и ситуационные задачи, деловые игры и др.).

6.2. ТСО (компьютеры, видеодвойка, мультимедийные проекторы и др.)

**7. Содержание занятия:**

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Задания для самоконтроля: решение студентами индивидуальных наборов тестовых заданий по теме.

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия.

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

7.5. Контроль конечного уровня усвоения темы:

Подготовка к выполнению практических приемов по теме занятия.

Материалы для контроля уровня освоения темы: набор тестовых заданий, ситуационные задачи.

**Тестовый контроль**

Выберите один правильный ответ

1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:

- а) в конце 50-х г. XIX века;
- б) в конце 50-х г. XX века;
- в) в начале XVII века.

2. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

- а) Конфуцию;
- б) Гераклиту;
- в) Платону.

3. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

4. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения.

Место проведения самоподготовки: учебная комната

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой

**Литература** (в т.ч. указать адреса электронных ресурсов):

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.
2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. -ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>
3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>
4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>
5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>
6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>
7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>
8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>
9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

**1. Тема 2:** Концептуальные основы конфликтологии. Марксистская теория конфликта. Теория конфликта франкфуртской школы. Общая теория конфликта С. Боулдинга. Отечественные теории конфликта. Эволюция научных представлений о конфликтах и их причинах.

**2. Учебные цели:** ознакомить с историей возникновения конфликтологических знаний, изучить основные теоретические концепции в области социологии конфликта

Для формирования профессиональных компетенций студент должен знать:

- основные научные идеи и факты, лежащие в основе социологии конфликта;
- современный этап науки конфликтологии

Для формирования профессиональных компетенций студент должен уметь:

- анализировать, сравнивать различные подходы при понимании природы возникновения и протекания конфликтов

Для формирования профессиональных компетенций студент должен владеть теоретическими базовыми знаниями, которые составили основу конфликтологии; техникой анализа, сравнения и обобщения общего и особенного в различных теориях конфликтологии;

овладеть следующими компетенциями: УК–9.

**3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:**

Вопросы для самоподготовки:

1. Выделить основные этапы формирования конфликтологических знаний.
2. Определить место конфликтологии в системе других наук.
3. Выделить различные группы методов конфликтологии, функции которые выполняют используемые методы.
4. Определить основные проблемы и тенденции развития конфликтологии.
5. Сформулировать ответ, используя язык науки.
6. Провести анализ полученной информации с построением заключения, грамотного оформления самостоятельной работы.

**4. Вид занятия:** практическое занятие

**5. Продолжительность занятия:** 2 часа

**6. Оснащение:**

- 6.1. Учебно-методические средства и дидактический материал (кино- и видео-фильмы, мультимедийные атласы и ситуационные задачи, деловые игры и др.).
- 6.2. ТСО (компьютеры, видеодвойка, мультимедийные проекторы и др.)

**7. Содержание занятия:**

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Задания для самоконтроля: решение студентами индивидуальных наборов тестовых заданий по теме.

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия.

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

7.5. Контроль конечного уровня усвоения темы:

Подготовка к выполнению практических приемов по теме занятия.

Материалы для контроля уровня освоения темы: набор тестовых заданий, ситуационные задачи.

**Тестовый контроль**

Выберите один правильный ответ

1. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

- а) Конфуцию;
- б) Гераклиту;
- в) Платону.

2. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

- а) этапы конфликта;
  - б) фазы конфликта;
  - в) содержание конфликта.
3. Конфликт равен:
- а) конфликтная ситуация + инцидент;
  - б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
  - в) конфликтные отношения + инцидент.
4. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:
- а) психологии;
  - б) социологии;
  - в) педагогике.
5. Конфликт в переводе с латинского означает:
- а) соглашение;
  - б) столкновение;
  - в) существование.

Место проведения самоподготовки: учебная комната

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой

Литература (в т.ч. указать адреса электронных ресурсов):

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.

2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. - ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL:

<https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>

3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL:

<https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>

4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL:

<https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>

5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>

6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>

7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>

8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>

9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

**1. Тема 3:** История развития конфликтологических знаний. Институализация конфликтологии. Античная философия о природе конфликтов. Представление о конфликтах в Средние века. Проблематика конфликтов в философии Нового времени. Формирование современных представлений о конфликте

**2. Цель занятия:** оказание помощи обучающимся в освоении темы.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен **знать:**

уровни и исторические типы мировоззрения, их отличительные особенности; основные социально и личностно значимые философские проблемы; понятия и методы социальных, гуманитарных и экономических наук, применяемые при их анализе.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен **владеть и уметь:**

методами анализа закономерностей исторического развития;

методологией научной деятельности;

уметь применять различные подходы к пониманию и решению конфликтных вопросов, сформулированных разными авторами;

ориентироваться в истории философских и социально-политических

учений, концепциях современного общества, выявлять мировоззренческие и социально значимые проблемы, раскрывать причинно-следственные связи в рассматриваемых процессах и явлениях, анализировать различные точки зрения, вести дискуссию на актуальные темы.

владеть следующими **компетенциями:** УК–9

**3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:**

Вопросы для самоподготовки:

1. Когда возникла психология конфликта как относительно самостоятельная теория?

2. Какое название получила психология конфликта как относительно самостоятельное направление в социологии и в психологии?

3. Когда складывается конфликтологическая практика и с какими событиями в психологии это связано?

4. Дайте определение предмета конфликтологии.

5. Перечислите основные этапы эволюции конфликтологических взглядов в истории философии.

6. Назовите социально-исторические и теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.

7. Перечислите методы конфликтологии.

8. Перечислите основные принципы исследования конфликтов.

9. Назовите ученых, с именами которых связано становление конфликтологии как относительно самостоятельной дисциплины.

10. Когда и где впервые были созданы конфликтологические центры? Когда и где появился первый центр по разрешению конфликтов в России?

**4. Вид занятия:** практическое занятие

**5. Продолжительность занятия:** 4 часа

**6. Оснащение:**

6.1. Учебно-методические средства и дидактический материал (кино- и видео-фильмы, мультимедийные атласы и ситуационные задачи, деловые игры и др.).

6.2. ТСО (компьютеры, видеодвойка, мультимедийные проекторы и др.)

**7. Содержание занятия:**

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Задания для самоконтроля: решение студентами индивидуальных наборов тестовых заданий по теме.

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия.

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

7.5. Контроль конечного уровня усвоения темы:

Подготовка к выполнению практических приемов по теме занятия.

Материалы для контроля уровня освоения темы: набор тестовых заданий, ситуационные задачи.

### **Тестовый контроль**

Выберите один правильный ответ

1. Внутриличностный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

2. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов:

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину.

3. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов:

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину.

Место проведения самоподготовки: учебная комната

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой

Литература (в т.ч. указать адреса электронных ресурсов):

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.

2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. - ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>

3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>

4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>

5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>

6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>



7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>
8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>
9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

**1. Тема 4:** Исследование конфликтов в современной науке. Конфликт и его основные элементы. Понятие конфликта в различных науках. Уровни исследования конфликтов. Специфика исследования конфликтов в разных науках. Основные способы исследования конфликта и его причин. Ресурсный и ценностный подходы к исследованию конфликта

**2. Учебные цели:** оказание помощи студентам в освоении темы

Для формирования общекультурных компетенций студент должен **знать**:

уровни и исторические типы мировоззрения, их отличительные особенности; основные социально и личностно значимые философские проблемы; понятия и методы социальных, гуманитарных и экономических наук, применяемые при их анализе.

Для формирования общекультурных компетенций студент должен **владеть и уметь**:

методами анализа закономерностей исторического развития;

методологией научной деятельности;

уметь применять различные подходы к пониманию и решению конфликтных вопросов, сформулированных разными авторами;

ориентироваться в истории философских и социально-политических

учений, концепциях современного общества, выявлять мировоззренческие и социально значимые проблемы, раскрывать причинно-следственные связи в рассматриваемых процессах и явлениях, анализировать различные точки зрения, вести дискуссию на актуальные темы.

владеть следующими компетенциями: УК–9

**3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:**

Вопросы для самоподготовки?

1. Современные тенденции в подходе к конфликтам проявляются в преимущественной ориентации на практическую работу и увеличении количества практических разработок и соответствующем снижении числа теоретических исследований.

2. Общепризнанным становится не просто принятие конфликтов в качестве естественной формы психической жизни людей, будь то внутриличностные или межличностные конфликты, но и признание их важных функций в развитии личности и ее отношениях с другими людьми.

**4. Вид занятия:** практическое занятие

**5. Продолжительность занятия:** 2 часа

**6. Оснащение:**

6.1. Учебно-методические средства и дидактический материал (кино- и видео-фильмы, мультимедийные атласы и ситуационные задачи, деловые игры и др.).

6.2. ТСО (компьютеры, видеодвойка, мультимедийные проекторы и др.)

**7. Содержание занятия:**

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Задания для самоконтроля: решение студентами индивидуальных наборов тестовых заданий по теме.

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия.

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

7.5. Контроль конечного уровня усвоения темы:

Подготовка к выполнению практических приемов по теме занятия.

Материалы для контроля уровня освоения темы: набор тестовых заданий, ситуационные задачи.

Место проведения самоподготовки: учебная комната

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой

Литература (в т.ч. указать адреса электронных ресурсов):

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.
2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. - ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>
3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>
4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>
5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>
6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>
7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>
8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>
9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

**1. Тема 5:** Методы исследования конфликтов. Качественные методы исследования конфликтов. Количественные методы исследования конфликтов. Особенности применения методов социальной работы при исследовании конфликтов. Персонификация макроконфликтов. Возможности психоанализа для понимания иррациональности в конфликтах. Социометрия и транзактный анализ как методы изучения социальной напряженности и конфликта в группах. Аналитическая схема исследования конфликта

**Цель занятий:** Сформировать понятие о методах исследования конфликта. Сформировать у учащихся навыки применения количественных и качественных методов исследования конфликта. Познакомить с социометрией и транзактным анализом. Освоение аналитической схемы исследования конфликта

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен знать:

уровни и исторические типы мировоззрения, их отличительные особенности; основные социально и личностно значимые философские проблемы;

понятия и методы социальных, гуманитарных и экономических наук, применяемые при их анализе.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен владеть и уметь:

методами анализа закономерностей исторического развития;

методологией научной деятельности;

уметь применять различные подходы к пониманию и решению конфликтных вопросов, сформулированных разными авторами;

ориентироваться в истории философских и социально-политических

учений, концепциях современного общества, выявлять мировоззренческие и социально значимые проблемы, раскрывать причинно-следственные связи в рассматриваемых процессах и явлениях, анализировать различные точки зрения, вести дискуссию на актуальные темы.

владеть следующими компетенциями: УК–9.

### **3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:**

Вопросы для самоподготовки?

1. Методы исследования конфликтов
2. Качественные методы исследования конфликтов.
3. Количественные методы исследования конфликтов.
4. Особенности применения методов социальной работы при исследовании конфликтов.
5. Персонификация макроконфликтов.
6. Возможности психоанализа для понимания иррациональности в конфликтах.
7. Социометрия и транзактный анализ как методы изучения социальной напряженности и конфликта в группах.
8. Аналитическая схема исследования конфликта.

**4. Вид занятия:** практическое занятие

**5. Продолжительность занятия:** 2 часа

**6. Оснащение:**

6.1. Учебно-методические средства и дидактический материал (кино- и видео-фильмы, мультимедийные атласы и ситуационные задачи, деловые игры и др.).

6.2. ТСО (компьютеры, видеодвойка, мультимедийные проекторы и др.)

**7. Содержание занятия:**

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Задания для самоконтроля: решение студентами индивидуальных наборов тестовых заданий по теме.

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия.

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

## 7.5. Контроль конечного уровня усвоения темы:

Подготовка к выполнению практических приемов по теме занятия.

Материалы для контроля уровня освоения темы: набор тестовых заданий, ситуационные задачи.

### **Тестовый контроль**

Выберите один правильный ответ

1. Социальные конфликты – это:

- а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;
- б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;
- в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;
- г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;
- д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

2. Социально-биологическая теория конфликта выводит его причину из:

- а) социального неравенства людей
- б) естественной агрессивности человека вообще
- в) несовершенства человеческой психики

3. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту

- а) конфликтоген;
- б) инцидент;
- в) конфликтная ситуация;
- г) эскалации;

4. Открытое столкновение субъектов социального взаимодействия на основе возникающих противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации:

- а) внутриличностный конфликт;
- б) межличностный конфликт;
- в) межгрупповой конфликт;
- г) конфликт между личностью и группой;

Место проведения самоподготовки: учебная комната

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой

Литература (в т.ч. указать адреса электронных ресурсов):

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.

2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. - ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>

3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>

4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL:

<https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>

5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>

6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>
7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>
8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>
9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

**1. Тема 6:** Типология конфликтов. Классификация конфликтов по различным основаниям. Понятие социального конфликта. Социальная проблема. Конфликтность и ее формы. Роли и позиции субъектов конфликта. Социальная напряженность. Стадии социальной напряженности

**Цель занятия:** студент должен иметь представление о классификации конфликтов.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен знать:

уровни и исторические типы мировоззрения, их отличительные особенности; основные социально и личностно значимые философские проблемы;

понятия и методы социальных, гуманитарных и экономических наук, применяемые при их анализе.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен владеть и уметь:

методами анализа закономерностей исторического развития;

методологией научной деятельности;

уметь применять различные подходы к пониманию и решению конфликтных вопросов, сформулированных разными авторами;

ориентироваться в истории философских и социально-политических

учений, концепциях современного общества, выявлять мировоззренческие и социально значимые проблемы, раскрывать причинно-следственные связи в рассматриваемых процессах и явлениях, анализировать различные точки зрения, вести дискуссию на актуальные темы.

владеть следующими компетенциями: УК–9.

**3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:**

Вопросы для самоподготовки?

1. Личность как субъект и объект деятельности. Разведите понятия субъекта и объекта общения. В чем отличие процесса делового взаимодействия как партнерского взаимодействия от субъект-объектного общения?

2. Структура личности по К.Платонову.

3. Личностные особенности врача и пациента как субъектов лечебной деятельности.

4. Социальная проблема.

5. Конфликтность и ее формы.

6. Роли и позиции субъектов конфликта.

7. Социальная напряженность.

8. Стадии социальной напряженности.

**4. Вид занятия:** практическое занятие

**5. Продолжительность занятия:** 2 часа

**6. Оснащение:**

6.1. Учебно-методические средства и дидактический материал (кино- и видео-фильмы, мультимедийные атласы и ситуационные задачи, деловые игры и др.).

6.2. ТСО (компьютеры, видеодвойка, мультимедийные проекторы и др.)

**7. Содержание занятия:**

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Задания для самоконтроля: решение студентами индивидуальных наборов тестовых заданий по теме.

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия.

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

7.5. Контроль конечного уровня усвоения темы:

Подготовка к выполнению практических приемов по теме занятия.

Материалы для контроля уровня освоения темы: набор тестовых заданий, ситуационные задачи.

## Тестовый контроль

Выберите один правильный ответ

1. Социальные конфликты – это:

- а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;
- б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;
- в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;
- г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;
- д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

2. Социо-биологическая теория конфликта выводит его причину из:

- а) социального неравенства людей
- б) естественной агрессивности человека вообще
- в) несовершенства человеческой психики

3. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту

- а) конфликтоген;
- б) инцидент;
- в) конфликтная ситуация;
- г) эскалации;

4. Открытое столкновение субъектов социального взаимодействия на основе возникающих противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации:

- а) внутриличностный конфликт;
- б) межличностный конфликт;
- в) межгрупповой конфликт;
- г) конфликт между личностью и группой;

Место проведения самоподготовки: учебная комната

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой

Литература (в т.ч. указать адреса электронных ресурсов):

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.

2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. - ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>

3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL:

<https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>

4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL:

<https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>

5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>

6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>



7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>
8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>
9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

**1. Тема 7:** Причины конфликтов. Социальная реальность как объективная среда конфликта. Роль субъективного фактора в возникновении конфликта. Социально-экономический фактор в возникновении конфликта. Функции конфликтов. Типология функций конфликтов. Методика прогнозирования функций конфликта. Функции конфликта как важнейшая его характеристика

**Цель занятия:** студент должен иметь представление о причинах и функциях конфликта. Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен знать:

потенциал личностной самоорганизации и личностную форму профессионального становления, с которыми связано формирование таких характеристик личности, как автономность, самостоятельность, настойчивость, инициативность, ответственность; свои индивидуально-психологические особенности и возможности реализации своего творческого потенциала;

процесс самоорганизации;

основные средства и методы познания, обучения и самоконтроля.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен владеть и уметь:

методами анализа закономерностей исторического развития;

методами поиска информации по полученному заданию, сбор, анализ данных, необходимых для решения поставленных задач;

технологиями самоорганизации и управления собой для достижения поставленных целей;

методами повышения эффективности и совершенствования процесса самоорганизации на основе сознательного применения накопленных знаний;

методами

анализа, обобщения и эффективного восприятия информации;

методами и средствами познания, обучения и самоконтроля.

владеть следующими компетенциями: УК–9.

### **3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:**

Вопросы для самоподготовки?

1. Причины конфликтов.
2. Социальная реальность как объективная среда конфликта.
3. Роль субъективного фактора в возникновении конфликта.
4. Социально-экономический фактор в возникновении конфликта.
5. Функции конфликтов.
6. Типология функций конфликтов.
7. Методика прогнозирования функций конфликта.
8. Функции конфликта как важнейшая его характеристика.

### **4. Вид занятия:** практическое занятие

### **5. Продолжительность занятия:** 2 часа

### **6. Оснащение:**

6.1. Учебно-методические средства и дидактический материал (кино- и видео-фильмы, мультимедийные атласы и ситуационные задачи, деловые игры и др.).

6.2. ТСО (компьютеры, видеодвойка, мультимедийные проекторы и др.)

### **7. Содержание занятия:**

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Задания для самоконтроля: решение студентами индивидуальных наборов тестовых заданий по теме.

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия.

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

7.5. Контроль конечного уровня усвоения темы:

Подготовка к выполнению практических приемов по теме занятия.

Материалы для контроля уровня освоения темы: набор тестовых заданий, ситуационные задачи.

### **Тестовый контроль**

Выберите один правильный ответ

1. Социальные конфликты – это:

- а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;
- б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;
- в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;
- г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;
- д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

2. Социо-биологическая теория конфликта выводит его причину из:

- а) социального неравенства людей
- б) естественной агрессивности человека вообще
- в) несовершенства человеческой психики

3. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту

- а) конфликтоген;
- б) инцидент;
- в) конфликтная ситуация;
- г) эскалации;

4. Открытое столкновение субъектов социального взаимодействия на основе возникающих противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации:

- а) внутриличностный конфликт;
- б) межличностный конфликт;
- в) межгрупповой конфликт;
- г) конфликт между личностью и группой;

Место проведения самоподготовки: учебная комната

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой

Литература (в т.ч. указать адреса электронных ресурсов):

- 1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.
- 2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. -ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>
- 3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>
- 4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>
- 5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>
- 6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова,

2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>
7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>
8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>
9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

**1. Тема 8:** Структура и среда конфликта. Основные элементы структуры социального конфликта. Понятие и типы среды конфликта. Среда конфликта в практике врача и место врача в ней

**Цель занятий:** Закрепить основные понятия, связанные со структурой и средой конфликта. Закрепить представления об основных элементах структуры социального конфликта. Познакомить обучающихся с понятием и типами среды конфликта.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен знать:

потенциал личностной самоорганизации и личностную форму профессионального становления, с которыми связано формирование таких характеристик личности, как автономность, самостоятельность, настойчивость, инициативность, ответственность; свои индивидуально-психологические особенности и возможности реализации своего творческого потенциала;

процесс самоорганизации;

основные средства и методы познания, обучения и самоконтроля.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен владеть и уметь:

методами анализа закономерностей исторического развития;

методами поиска информации по полученному заданию, сбор, анализ данных, необходимых для решения поставленных задач;

технологиями самоорганизации и управления собой для достижения поставленных целей; методами повышения эффективности и совершенствования процесса самоорганизации на основе сознательного применения накопленных знаний;

методами

анализа, обобщения и эффективного восприятия информации;

методами и средствами познания, обучения и самоконтроля.

владеть следующими компетенциями: УК–9.

### **3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:**

Вопросы для самоподготовки?

- 1) Структура и среда конфликта.
- 2) Основные элементы структуры социального конфликта.
- 3) Понятие и типы среды конфликта.
- 4) Среда конфликта в лечебной практике и место врача в ней

### **4. Вид занятия:** практическое занятие

### **5. Продолжительность занятия:** 2 часа

### **6. Оснащение:**

6.1. Учебно-методические средства и дидактический материал (кино- и видео-фильмы, мультимедийные атласы и ситуационные задачи, деловые игры и др.).

6.2. ТСО (компьютеры, видеодвойка, мультимедийные проекторы и др.)

### **7. Содержание занятия:**

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Задания для самоконтроля: решение студентами индивидуальных наборов тестовых заданий по теме.

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия.

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

7.5. Контроль конечного уровня усвоения темы:

Подготовка к выполнению практических приемов по теме занятия.

Материалы для контроля уровня освоения темы: набор тестовых заданий, ситуационные задачи.

1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:

а) в конце 50-х г. XIX века;

- б) в конце 50-х г. XX века;
- в) в начале XVII века.
- 2. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):
  - а) структурные методы;
  - б) метод картографии;
  - в) опрос.
- 3. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:
  - а) Конфуцию;
  - б) Гераклиту;
  - в) Платону.
- 4. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):
  - а) этапы конфликта;
  - б) фазы конфликта;
  - в) содержание конфликта.
- 5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:
  - а) начальной фазе;
  - б) фазе подъема;
  - в) пике конфликта;
  - г) фазе спада.
- 6. Конфликт в переводе с латинского означает:
  - а) соглашение;
  - б) столкновение;
  - в) существование.
- 7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:
  - а) психологии;
  - б) социологии;
  - в) педагогике.
- 8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:
  - а) конфликтными отношениями;
  - б) конфликтной ситуацией;
  - в) инцидентом.

Место проведения самоподготовки: учебная комната

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой

Литература (в т.ч. указать адреса электронных ресурсов):

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.
2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. -ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>
3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>
4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>

5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>
6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>
7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>
8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>
9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

**1. Тема 9:** Управление конфликтами в социальной сфере. Социальные субъекты и конфликты между ними. Понятие социальных субъектов и их виды

**Цель занятий:** Закрепить основные понятия, связанные с управлением конфликтами в социальной сфере

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен знать:

потенциал личностной самоорганизации и личностную форму профессионального становления, с которыми связано формирование таких характеристик личности, как автономность, самостоятельность, настойчивость, инициативность, ответственность; свои индивидуально-психологические особенности и возможности реализации своего творческого потенциала;

процесс самоорганизации;

основные средства и методы познания, обучения и самоконтроля.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен владеть и уметь:

методами анализа закономерностей исторического развития;

методами поиска информации по полученному заданию, сбор, анализ данных, необходимых для решения поставленных задач;

технологиями самоорганизации и управления собой для достижения поставленных целей;

методами повышения эффективности и совершенствования процесса самоорганизации на основе сознательного применения накопленных знаний;

методами

анализа, обобщения и эффективного восприятия информации;

методами и средствами познания, обучения и самоконтроля.

владеть следующими компетенциями: УК–9.

### **3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:**

Вопросы для самоподготовки?

1. Управление конфликтами в социальной сфере.
2. Социальные субъекты и конфликты между ними.
3. Понятие социальных субъектов и их виды

**4. Вид занятия:** практическое занятие

**5. Продолжительность занятия:** 2 часа

**6. Оснащение:**

6.1. Учебно-методические средства и дидактический материал (кино- и видео-фильмы, мультимедийные атласы и ситуационные задачи, деловые игры и др.).

6.2. ТСО (компьютеры, видеодвойка, мультимедийные проекторы и др.)

**7. Содержание занятия:**

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Задания для самоконтроля: решение студентами индивидуальных наборов тестовых заданий по теме.

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия.

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

7.5. Контроль конечного уровня усвоения темы:

Подготовка к выполнению практических приемов по теме занятия.

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

*Вопрос.* Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.



Подойти к курящим, представится, узнать их имена и должности, сказать, что в мои должности входит слежение за соблюдением порядка в рабочее время за работниками, оценивать их ценность для фирмы, что они произвели не самое хорошее впечатление на меня и во избежание дальнейших конфликтов лучше будет, чтобы они были на своих рабочих местах, а не в курилке. И если они еще будут замечены в нарушениях дисциплины мне придется действовать уже другими методами, а не разговорами. Сказать, что надеюсь, что мы поняли друг друга и в будущем будем разговаривать только на приятные темы.

#### Задача 2

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

*Вопрос.* Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Поздороваться, поинтересоваться, кого она ждет в аэропорту. Сказать, что немедленно жду ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра выйдет на работу и будет старательно работать, то ее поведение закончится этим выговором. Если же нет, то придется искать другого сотрудника.

Объяснение: в обычной ситуации следовало бы применить более жесткие меры, вплоть до увольнения, но поскольку срываются сроки работ сотрудница нужна коллективу.

#### Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

*Вопрос.* В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.

Материалы для контроля уровня освоения темы: набор тестовых заданий, ситуационные задачи.

Место проведения самоподготовки: учебная комната

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой

Литература (в т.ч. указать адреса электронных ресурсов):

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.

2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. -ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>

3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL:

<https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>

4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL:

<https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>

5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>

6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>
7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>
8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>
9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

## **1. Тема 10:** Социальная модернизация, гибридизация и конвергенция

**Цель занятия:** студент должен иметь представление о современных тенденциях в развитии учения о конфликте.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен знать:

потенциал личностной самоорганизации и личностную форму профессионального становления, с которыми связано формирование таких характеристик личности, как автономность, самостоятельность, настойчивость, инициативность, ответственность; свои индивидуально-психологические особенности и возможности реализации своего творческого потенциала;

процесс самоорганизации;

основные средства и методы познания, обучения и самоконтроля.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен владеть и уметь:

методами анализа закономерностей исторического развития;

методами поиска информации по полученному заданию, сбор, анализ данных, необходимых для решения поставленных задач;

технологиями самоорганизации и управления собой для достижения поставленных целей; методами повышения эффективности и совершенствования процесса самоорганизации на основе сознательного применения накопленных знаний;

методами

анализа, обобщения и эффективного восприятия информации;

методами и средствами познания, обучения и самоконтроля.

владеть следующими компетенциями: УК–9.

### **3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:**

Вопросы для самоподготовки?

1. Современная модернизация конфликтных процессов.
2. Гибридизация современных конфликтов.
3. Процесс конвергенции, сглаживание конфликтов.

**4. Вид занятия:** практическое занятие

**5. Продолжительность занятия:** 2 часа

### **6. Оснащение:**

6.1. Учебно-методические средства и дидактический материал (кино- и видео-фильмы, мультимедийные атласы и ситуационные задачи, деловые игры и др.).

6.2. ТСО (компьютеры, видеодвойка, мультимедийные проекторы и др.)

### **7. Содержание занятия:**

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Задания для самоконтроля: решение студентами индивидуальных наборов тестовых заданий по теме.

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия.

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

7.5. Контроль конечного уровня усвоения темы:

Подготовка к выполнению практических приемов по теме занятия.

Материалы для контроля уровня освоения темы: набор тестовых заданий, ситуационные задачи.

1. Конфликт равен:

а) конфликтная ситуация + инцидент;

б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;

в) конфликтные отношения + инцидент.

2. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
  - б) межгрупповые;
  - в) классовые;
  - г) межгосударственные;
  - д) межнациональные;
  - е) внутриличностные.
3. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:
- а) конфронтация;
  - б) соперничество;
  - в) конкуренция.
4. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):
- а) конструктивная модель;
  - б) деструктивная;
  - в) конформистская;
  - г) нонконформистская.
5. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:
- а) ригидному;
  - б) сверхточному;
  - в) «бесконфликтному».
6. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:
- а) переговорный процесс;
  - б) сотрудничество;
  - в) компромисс.
7. Профессиональный посредник называется:
- а) суггестором;
  - б) медиатором;
  - в) коллегой.
8. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):
- а) дизъюнктивный;
  - б) конъюнктивный;
  - в) субъективный;
  - г) смешанный.
9. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:
- а) манипуляцией;
  - б) суггестией;
  - в) гипнозом.

Место проведения самоподготовки: учебная комната

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой

Литература (в т.ч. указать адреса электронных ресурсов):

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.

2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. - ISBN 9785906456335 - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>
3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>
4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>
5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>
6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>
7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>
8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>
9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravooohranenii-12098042/>

**1. Тема 11:** Конфликты социальных потребностей. Ценностно-нормативная компонента конфликта: общая характеристика. Конфликт социальных потребностей. Конфликт социальных интересов. Конфликт ценностей

**Цель занятий:** студент должен иметь представление о конфликтах социальных потребностей.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен знать:

потенциал личностной самоорганизации и личностную форму профессионального становления, с которыми связано формирование таких характеристик личности, как автономность, самостоятельность, настойчивость, инициативность, ответственность;

свои индивидуально-психологические особенности и возможности реализации своего творческого потенциала;

процесс самоорганизации;

основные средства и методы познания, обучения и самоконтроля.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен владеть и уметь:

методами анализа закономерностей исторического развития;

методами поиска информации по полученному заданию, сбор, анализ данных, необходимых для решения поставленных задач;

технологиями самоорганизации и управления собой для достижения поставленных целей;

методами повышения эффективности и совершенствования процесса самоорганизации на основе сознательного применения накопленных знаний;

методами

анализа, обобщения и эффективного восприятия информации;

методами и средствами познания, обучения и самоконтроля.

владеть следующими компетенциями: УК–9.

**3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:**

Вопросы для самоподготовки?

1. Конфликты социальных потребностей.
2. Ценностно-нормативная компонента конфликта: общая характеристика.
3. Конфликт социальных потребностей.
4. Конфликт социальных интересов.
5. Конфликт ценностей.

**4. Вид занятия:** практическое занятие

**5. Продолжительность занятия:** 2 часа

**6. Оснащение:**

6.1. Учебно-методические средства и дидактический материал (кино- и видео-фильмы, мультимедийные атласы и ситуационные задачи, деловые игры и др.).

6.2. ТСО (компьютеры, видеодвойка, мультимедийные проекторы и др.)

**7. Содержание занятия:**

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Задания для самоконтроля: решение студентами индивидуальных наборов тестовых заданий по теме.

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия.

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

7.5. Контроль конечного уровня усвоения темы:

Подготовка к выполнению практических приемов по теме занятия.

Материалы для контроля уровня освоения темы: набор тестовых заданий, ситуационные задачи.

**Тестовый контроль**

Выберите один правильный ответ

**1. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:**

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;**
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

**2. Конфликтная ситуация — это:**

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;**
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

**3. Причина конфликта – это:**

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;**
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

**4. Конфликтогены – это:**

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;**
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

**5. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:**

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;**
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и неискренность.

Место проведения самоподготовки: учебная комната

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой

Литература (в т.ч. указать адреса электронных ресурсов):

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.

2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. -ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL:

<https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>

3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>
4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>
5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>
6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>
7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>
8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>
9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>



**1. Тема 12:** Социально-психологические конфликты и уровень конфликтности в группе. Понятие, характеристика, типология социально-психологического конфликта. Место социально-психологических конфликтов. Диагностика и предотвращение социально-психологических конфликтов. Определение уровня конфликтности в группе

**Цель занятий:** Разобрать вопросы: социально-психологический конфликт, уровень конфликтности в группе. Познакомить с психологическими приемами по сохранению эмоционального равновесия.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен знать:

потенциал личностной самоорганизации и личностную форму профессионального становления, с которыми связано формирование таких характеристик личности, как автономность, самостоятельность, настойчивость, инициативность, ответственность; свои индивидуально-психологические особенности и возможности реализации своего творческого потенциала;

процесс самоорганизации;

основные средства и методы познания, обучения и самоконтроля.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен владеть и уметь:

методами анализа закономерностей исторического развития;

методами поиска информации по полученному заданию, сбор, анализ данных,

необходимых для решения поставленных задач;

технологиями самоорганизации и управления собой для достижения поставленных целей;

методами повышения эффективности и совершенствования процесса самоорганизации на основе сознательного применения накопленных знаний;

методами

анализа, обобщения и эффективного восприятия информации;

методами и средствами познания, обучения и самоконтроля.

владеть следующими компетенциями: УК–9.

### **3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:**

Вопросы для самоподготовки?

1. Социально-психологические конфликты и уровень конфликтности в группе.
2. Понятие, характеристика, типология социально-психологического конфликта.
3. Место социально-психологических конфликтов.
4. Диагностика и предотвращение социально-психологических конфликтов.
5. Определение уровня конфликтности в группе.

**4. Вид занятия:** практическое занятие

**5. Продолжительность занятия:** 2 часа

### **6. Оснащение:**

6.1. Учебно-методические средства и дидактический материал (кино- и видео-фильмы, мультимедийные атласы и ситуационные задачи, деловые игры и др.).

6.2. ТСО (компьютеры, видеодвойка, мультимедийные проекторы и др.)

### **7. Содержание занятия:**

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Задания для самоконтроля: решение студентами индивидуальных наборов тестовых заданий по теме.

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия.

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

7.5. Контроль конечного уровня усвоения темы:

Подготовка к выполнению практических приемов по теме занятия.

Материалы для контроля уровня освоения темы: набор тестовых заданий, ситуационные задачи.

1. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:
  - а) 1;
  - б) 2;
  - в) 3;
  - г) 4;
  - д) 5.
2. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:
  - а) ригидный тип;
  - б) неуправляемый тип;
  - в) демонстративный тип;
  - г) сверхточный тип;
  - д) «бесконфликтный тип».
3. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:
  - а) обмену информацией;
  - б) налаживанию добрых взаимоотношений;
  - в) достижению взаимопонимания;
  - г) расширению темы общения;
  - д) усилению информационного воздействия на партнера.
4. Технологии рационального поведения в конфликте — это:
  - а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
  - б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
  - в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
  - г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
  - д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.
5. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:
  - а) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры;
  - б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;
  - в) регрессия, сублимация, визуализация;
  - г) визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры;
  - д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.
6. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии:
  - а) 1;
  - б) 2;
  - в) 3;
  - г) 4;
  - д) 5.
7. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель — выигрыш за счет проигрыша оппонента:
  - а) «выигрыш — выигрыш»;
  - б) «выигрыш — проигрыш»;
  - в) «проигрыш — проигрыш»;
  - г) «проигрыш — выигрыш»;
  - д) «выигрыш — проигрыш» и «проигрыш — выигрыш».

8. Внутриличностный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

Место проведения самоподготовки: учебная комната

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой

Литература (в т.ч. указать адреса электронных ресурсов):

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.
2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. - ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsHENiya-s-pacientami-7292318/>
3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>
4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>
5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>
6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>
7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcsHENii-s-pacientami-11647212/>
8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>
9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

**1. Тема 13:** Техника управление социальной напряженностью и урегулирования конфликтов. Социальная напряженность. Технология управления социальной напряженностью. Урегулирование социальных конфликтов

**Цель занятия:** Раскрыть техники управления социальной напряженностью и урегулирования конфликтов.

2. В результате освоения темы занятия студент

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен знать:

потенциал личностной самоорганизации и личностную форму профессионального становления, с которыми связано формирование таких характеристик личности, как автономность, самостоятельность, настойчивость, инициативность, ответственность; свои индивидуально-психологические особенности и возможности реализации своего творческого потенциала;

процесс самоорганизации;

основные средства и методы познания, обучения и самоконтроля.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен владеть и уметь:

методами анализа закономерностей исторического развития;

методами поиска информации по полученному заданию, сбор, анализ данных, необходимых для решения поставленных задач;

технологиями самоорганизации и управления собой для достижения поставленных целей; методами повышения эффективности и совершенствования процесса самоорганизации на основе сознательного применения накопленных знаний;

методами

анализа, обобщения и эффективного восприятия информации;

методами и средствами познания, обучения и самоконтроля.

владеть следующими компетенциями: УК–9.

**3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:**

Вопросы для самоподготовки?

1. Техника управление социальной напряженностью и урегулирования конфликтов.

2. Социальная напряженность.

3. Технология управления социальной напряженностью.

4. Урегулирование социальных конфликтов.

**4. Вид занятия:** практическое занятие

**5. Продолжительность занятия:** 2 часа

**6. Оснащение:**

6.1. Учебно-методические средства и дидактический материал (кино- и видео-фильмы, мультимедийные атласы и ситуационные задачи, деловые игры и др.).

6.2. ТСО (компьютеры, видеодвойка, мультимедийные проекторы и др.)

**7. Содержание занятия:**

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Задания для самоконтроля: решение студентами индивидуальных наборов тестовых заданий по теме.

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия.

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

7.5. Контроль конечного уровня усвоения темы:

Подготовка к выполнению практических приемов по теме занятия.

Материалы для контроля уровня освоения темы: набор тестовых заданий, ситуационные задачи.

1. Управление конфликтами — это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;

- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
  - в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
  - г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
  - д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.
2. Содержание управления конфликтами включает:
- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
  - б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
  - в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
  - г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
  - д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.
3. Предпосылками разрешения конфликта являются:
- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
  - б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
  - в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
  - г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.
4. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:
- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
  - б) компромисс, борьба, сотрудничество;
  - в) рациональная, иррациональная, конформистская;
  - г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
  - д) борьба, уступка, компромисс.

Место проведения самоподготовки: учебная комната

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой

Литература (в т.ч. указать адреса электронных ресурсов):

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.
2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. -ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>
3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>
4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>
5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>
6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова,

2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>
7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>
8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>
9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

**1. Тема 14:** Основные способы завершения конфликтов. Устранение, урегулирование и разрешение как способы завершения конфликта. Основные способы разрешения конфликта. Переговорный процесс и правила посреднической деятельности

**Цель занятий:** раскрыть основные способы завершения конфликтов и правила посреднической деятельности.

В результате освоения темы занятия обучающийся должен знать:

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен знать:

потенциал личностной самоорганизации и личностную форму профессионального становления, с которыми связано формирование таких характеристик личности, как автономность, самостоятельность, настойчивость, инициативность, ответственность; свои индивидуально-психологические особенности и возможности реализации своего творческого потенциала;

процесс самоорганизации;

основные средства и методы познания, обучения и самоконтроля.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен владеть и уметь:

методами анализа закономерностей исторического развития;

методами поиска информации по полученному заданию, сбор, анализ данных, необходимых для решения поставленных задач;

технологиями самоорганизации и управления собой для достижения поставленных целей; методами повышения эффективности и совершенствования процесса самоорганизации на основе сознательного применения накопленных знаний;

методами

анализа, обобщения и эффективного восприятия информации;

методами и средствами познания, обучения и самоконтроля.

владеть следующими компетенциями: УК–9

### **3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:**

Вопросы для самоподготовки?

1. Основные способы завершения конфликтов.
2. Устранение, урегулирование и разрешение как способы завершения конфликта.
3. Основные способы разрешения конфликта.
4. Переговорный процесс и правила посреднической деятельности

**4. Вид занятия:** практическое занятие

**5. Продолжительность занятия:** 2 часа

**6. Оснащение:**

6.1. Учебно-методические средства и дидактический материал (кино- и видео-фильмы, мультимедийные атласы и ситуационные задачи, деловые игры и др.).

6.2. ТСО (компьютеры, видеодвойка, мультимедийные проекторы и др.)

**7. Содержание занятия:**

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Задания для самоконтроля: решение студентами индивидуальных наборов тестовых заданий по теме.

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия.

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

7.5. Контроль конечного уровня усвоения темы:

Подготовка к выполнению практических приемов по теме занятия.

Материалы для контроля уровня освоения темы: набор тестовых заданий, ситуационные задачи.

Задача 1

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 2

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных.

Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 4

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 5

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 6

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и, добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Место проведения самоподготовки: учебная комната

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой

Литература (в т.ч. указать адреса электронных ресурсов):

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.

2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. -ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>

3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL:

<https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>

4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL:

<https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>

5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>



6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>
7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>
8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>
9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

**1. Тема 15:** Урегулирование конфликтов в педиатрической практике. Рекомендации по разрешению конфликтов в педиатрической практике.

**Цель занятий:** Сформировать понятия об урегулировании конфликтов в лечебной практике

В результате освоения темы занятия обучающийся должен знать:

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен знать:

потенциал личностной самоорганизации и личностную форму профессионального становления, с которыми связано формирование таких характеристик личности, как автономность, самостоятельность, настойчивость, инициативность, ответственность; свои индивидуально-психологические особенности и возможности реализации своего творческого потенциала;

процесс самоорганизации;

основные средства и методы познания, обучения и самоконтроля.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен владеть и уметь:

методами анализа закономерностей исторического развития;

методами поиска информации по полученному заданию, сбор, анализ данных, необходимых для решения поставленных задач;

технологиями самоорганизации и управления собой для достижения поставленных целей; методами повышения эффективности и совершенствования процесса самоорганизации на основе сознательного применения накопленных знаний;

методами

анализа, обобщения и эффективного восприятия информации;

методами и средствами познания, обучения и самоконтроля.

владеть следующими компетенциями: УК–9.

**3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:**

Вопросы для самоподготовки?

1. Урегулирование конфликтов в лечебной практике.
2. Рекомендации по разрешению конфликтов в лечебной практике.

**4. Вид занятия:** практическое занятие

**5. Продолжительность занятия:** 2 часа

**6. Оснащение:**

6.1. Учебно-методические средства и дидактический материал (кино- и видео-фильмы, мультимедийные атласы и ситуационные задачи, деловые игры и др.).

6.2. ТСО (компьютеры, видеодвойка, мультимедийные проекторы и др.)

**7. Содержание занятия:**

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Задания для самоконтроля: решение студентами индивидуальных наборов тестовых заданий по теме.

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия.

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

7.5. Контроль конечного уровня усвоения темы:

Подготовка к выполнению практических приемов по теме занятия.

Материалы для контроля уровня освоения темы: набор тестовых заданий, ситуационные задачи.

**Задание.** Вспомните и опишите в свободной форме любую конфликтную ситуацию, участником которой вы стали. Желательно, чтобы конфликтная ситуация была связана с вашей работой. Проанализируйте данный конфликт с точки зрения его структурных элементов. Выделите в нем:

- Конфликтующие стороны;

- Зону разногласий;
- Микро и макро-среду;
- Представления о ситуации сторон конфликта;
- Мотивы конфликтантов;
- Действия конфликтантов;
- Временные границы;
- Результат конфликтного взаимодействия

Место проведения самоподготовки: учебная комната

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой

Литература (в т.ч. указать адреса электронных ресурсов):

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.

2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. -ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>

3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL:

<https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>

4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL:

<https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>

5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>

6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>

7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>

8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>

9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

**1. Тема 16:** Эмпатия: приемы общения, ведущие к избеганию конфликта. Контакт, сотрудничество, коммуникация, переговоры, посредничество, арбитраж, умиротворение - как способы урегулирования конфликтов. Стратегии конфликтного взаимодействия. Структурные и межличностные способы управления конфликтами.

**Цель занятий:** Сформировать понятия об урегулировании конфликтов в лечебной практике

В результате освоения темы занятия обучающийся должен знать:

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен знать:

потенциал личностной самоорганизации и личностную форму профессионального становления, с которыми связано формирование таких характеристик личности, как автономность, самостоятельность, настойчивость, инициативность, ответственность; свои индивидуально-психологические особенности и возможности реализации своего творческого потенциала;

процесс самоорганизации;

основные средства и методы познания, обучения и самоконтроля.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен владеть и уметь:

методами анализа закономерностей исторического развития;

методами поиска информации по полученному заданию, сбор, анализ данных,

необходимых для решения поставленных задач;

технологиями самоорганизации и управления собой для достижения поставленных целей;

методами повышения эффективности и совершенствования процесса самоорганизации на основе сознательного применения накопленных знаний;

методами

анализа, обобщения и эффективного восприятия информации;

методами и средствами познания, обучения и самоконтроля.

владеть следующими компетенциями: УК-9.

### **3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:**

Вопросы для самоподготовки?

1. Эмпатия: приемы общения, ведущие к избеганию конфликта.
2. Контакт, сотрудничество, коммуникация, переговоры, посредничество, арбитраж, умиротворение - как способы урегулирования конфликтов.
3. Стратегии конфликтного взаимодействия.
4. Структурные и межличностные способы управления конфликтами

**4. Вид занятия:** практическое занятие

**5. Продолжительность занятия:** 2 часа

**6. Оснащение:**

6.1. Учебно-методические средства и дидактический материал (кино- и видео-фильмы, мультимедийные атласы и ситуационные задачи, деловые игры и др.).

6.2. ТСО (компьютеры, видеодвойка, мультимедийные проекторы и др.)

**7. Содержание занятия:**

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Задания для самоконтроля: решение студентами индивидуальных наборов тестовых заданий по теме.

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия.

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

7.5. Контроль конечного уровня усвоения темы:

Подготовка к выполнению практических приемов по теме занятия.

Материалы для контроля уровня освоения темы: набор тестовых заданий, ситуационные задачи.

## Перестановка ролей

**Описание:** эмпатия проявляется в том случае, когда вы представляете себя в роли другого человека. Вы можете пройти это упражнение как в группе, так и отдельно, но тогда вам придется напрячь свое воображение. Вспомните всех своих знакомых и близких, составьте список этих людей. Затем поочередно вживляйтесь в эти роли.

Ответьте на вопросы:

1. Как вас зовут?
2. Каков ваш возраст?
3. Какие ваши любимые книги?
4. Куда вы ездили в отпуск?
5. Что вы больше всего любите?
6. Что вас больше всего печалит?
7. Что вас приводит в восторг?
8. В каких ситуациях на вас накатывает ностальгия?
9. Чего вы боитесь?
10. На что или на кого вы чаще всего надеетесь?

Суть упражнения в том, чтобы перестать думать о своих проблемах и задуматься о том, что чувствует другой человек и почему. Вы можете составить собственный список или вовсе пуститься в воображаемое путешествие.

**Итоги упражнения:**

- Спросите у человека, правильны ли ваши догадки о нем. В чем вы правы и в чем ошиблись?
- Какие чувства вы испытываете, исполняя роль разных людей?

## Эмпатичное слушание

**Описание:** еще одно упражнение, для которого вам понадобится партнер. Его суть в том, чтобы выслушать человека о том, что является важным для него и создать предложение, которое максимально точно передает то, что он чувствует при этом. Помните, что эмпатия означает отбросить в сторону свои мысли и ощущения, а затем обратить внимание на то, что чувствует и о чем думает ваш собеседник.

Подумайте о чем-то сокровенном и имеющем большое значение для вас. Расскажите об этом, пытаясь максимально подробно описать ситуацию, при этом не давая подсказок. Берите паузы, во время которых ваш партнер скажет, о чем вы думали и что чувствовали в прошлый и настоящий моменты. Повторите упражнение, поменявшись ролями. Помните о том, что лучше ошибиться со своим предположением, чем вовсе не высказывать его вслух. Также ничего страшного в том, если вы преувеличите эмоцию, которую ощущает человек — например, назовете раздражение злостью, а злость гневом. Вы учитесь и только методом проб и ошибок можно достичь серьезных успехов.

**Итоги упражнения:**

1. Каково чувствовать себя в роли слушателя? Что было самым сложным?
2. Каково чувствовать себя в роли рассказчика?
3. Как вы себя чувствовали, когда человек составлял предположения о том, что вы ощущали?

## Эмпатия и злость

**Описание:** это упражнение поможет вам справиться со злостью на другого человека при помощи эмпатии. Придумайте (или воскресите из жизни) ситуацию, при которой вы были чрезвычайно злы на другого человека, а затем создайте эмпатическое утверждение.

Пример:

Раздраженный человек: «Ты никогда не делаешь того, о чем я прошу!»

Эмпатический слушатель: «Ты испытываешь раздражение из-за того, что я не сделал свою работу и тебе пришлось работать за меня. Я прав?».

**Итоги упражнения:**

1. Что вы чувствовали, когда придумывали раздраженную фразу?

2. Что вы чувствовали, когда придумывали эмпатический ответ?
3. Как вы думаете, что почувствует раздраженный человек, когда услышит эмпатический ответ?
4. Согласны ли вы с тем, что враждебность (хоть и не сразу) исчезнет при эмпатических ответах?

Место проведения самоподготовки: учебная комната

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой

Литература (в т.ч. указать адреса электронных ресурсов):

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.
2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. -ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>
3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>
4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>
5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>
6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>
7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>
8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>
9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

**1. Тема 17:** Проблемы и перспективы урегулирования конфликтов в практике врача. Правила посреднической деятельности при урегулировании конфликтов

**Учебные цели:** ознакомить обучающихся с проблемами и перспективами урегулирования конфликтов в лечебной практике

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен знать:

потенциал личностной самоорганизации и личностную форму профессионального становления, с которыми связано формирование таких характеристик личности, как автономность, самостоятельность, настойчивость, инициативность, ответственность; свои индивидуально-психологические особенности и возможности реализации своего творческого потенциала;

процесс самоорганизации;

основные средства и методы познания, обучения и самоконтроля.

Для формирования общекультурных и профессиональных компетенций студент должен владеть и уметь:

методами анализа закономерностей исторического развития;

методами поиска информации по полученному заданию, сбор, анализ данных, необходимых для решения поставленных задач;

технологиями самоорганизации и управления собой для достижения поставленных целей;

методами повышения эффективности и совершенствования процесса самоорганизации на основе сознательного применения накопленных знаний;

методами

анализа, обобщения и эффективного восприятия информации;

методами и средствами познания, обучения и самоконтроля.

владеть следующими компетенциями: УК–9.

**3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:**

Вопросы для самоподготовки?

1) Проблемы и перспективы урегулирования конфликтов в лечебной практике.

2) Правила посреднической деятельности при урегулировании конфликтов

**4. Вид занятия:** практическое занятие

**5. Продолжительность занятия:** 2 часа

**6. Оснащение:**

6.1. Учебно-методические средства и дидактический материал (кино- и видео-фильмы, мультимедийные атласы и ситуационные задачи, деловые игры и др.).

6.2. ТСО (компьютеры, видеодвойка, мультимедийные проекторы и др.)

**7. Содержание занятия:**

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Задания для самоконтроля: решение студентами индивидуальных наборов тестовых заданий по теме.

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия.

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

7.5. Контроль конечного уровня усвоения темы:

Подготовка к выполнению практических приемов по теме занятия.

Материалы для контроля уровня освоения темы: набор тестовых заданий, ситуационные задачи.

Задача 1

Пациентка, записанная на прием к врачу, зашла в кабинет, где находилась медицинская сестра. Медсестра на вопрос «где доктор?» ответила, чтобы пациентка закрыла дверь с другой стороны, и научилась читать объявления на дверях. Женщина была возмущена грубым ответом. Выяснив, что доктор заболел, а ради приема она отпросилась с работы, она сказала об этом медсестре. На что она сказала, что это ее

проблемы. Пациентка позвонила с жалобой на горячую линию с просьбой разобраться с грубым поведением медицинского персонала.

Ответ (правильный). В профессиональные обязанности медицинской сестры входит помощь врачу в организации приема пациентов, поэтому информирование больных об изменениях часов приема необходимо сделать заблаговременно самостоятельно или через регистратуру. Если это не сделано заранее, медсестра должна была принести извинения больной («Мы приносим извинения за доставленные неудобства...») и предложить ей удобное для нее время следующего приема. В данном случае мы наблюдаем грубое невыполнение профессиональных обязанностей и нарушение этических и деонтологических норм.

Ответ (неправильный №1). Медсестра должна была промолчать и игнорировать реплики пациента. Она не обязана объяснять пациенту что ему делать в этом случае.

Ответ (неправильный №2). Медсестра должна была отправить пациентку к заведующей поликлиникой для решения ее проблемы, объяснив, что медсестры решением таких проблем не занимаются.

#### Задача 2

У Больной, после выполнения инъекции в области локтевого сгиба появилась большая гематома. Она обратилась к старшей сестре отделения с требованием провести беседу со своими подчиненными, объясняя свое требование тем, что процедурная медицинская сестра невнимательна, недобросовестно относится к своим обязанностям.

Старшая медицинская

сестра была возмущена жалобой пациентки и предложила обратиться в частную клинику, так как у нее все медсестры перегружены и не могут быть внимательны к каждому пациенту.

Ответ (правильный). Старшая медицинская сестра, получив жалобу от пациента на процедурную медсестру, должна была разрешить возникший конфликт на месте. По отношению к больной - принести извинения и медицинские манипуляции по облегчению состояния больной. Больной не должен знать о трудностях и перегрузках персонала. Такие слова являются нарушением корпоративных правил поведения. Требования к выполнению медицинских манипуляций для государственных клиник и частных - общие. С такими словами старшая медсестра нарушила главный этический принцип работы, заключающийся в том, что пациент и его удовлетворенность качеством оказанной медицинской помощи – это главное. Старшая медсестра должна получить объяснительную от процедурной медсестры по поводу инцидента и разобрать этот случай в коллективе для предотвращения подобных ситуаций в будущем.

Ответ (неправильный №1). Старшая медицинская сестра должна была немедленно вызвать процедурную сестру и заставить ее принести извинения перед пациенткой.

Ответ(неправильный №2). Старшая медицинская сестра должна была лишить премии недобросовестную медсестру, и предупредить, что если подобное повторится, то она уволит ее с работы.

#### Задача 3

Мама привела пятилетнего сына к стоматологу. Ребенок боялся сесть в стоматологическое кресло, плакал даже при виде инструментов. Врач начал кричать на него и говорить: «У меня уже нет терпения тебя лечить, когда же ты успокоишься?» Мама была возмущена высказыванием врача и потребовала жалобную книгу.



Ответ (правильный). Ребенок может испытывать тревогу и страх в новой ситуации, что является нормальной реакцией психики. Стоматологическое лечение возможно только в случае адаптации ребенка к этой ситуации, его полного успокоения и согласия с ней. На данном этапе врач никак не способствовал снижению напряжения ребенка, требуя от него поведения взрослого больного. Если ребенок не успокаивается, лечение может быть перенесено на другой день. Игровые методы взаимодействия, спокойствие, доброжелательность, умение расположить к себе и заинтересовать ребенка входят в круг профессиональных навыков детского стоматолога.

Ответ (неправильный №1). Необходимо объяснить родителям, что ребенка необходимо подготавливать и успокаивать дома. Доктор не должен на это тратить свое время.

Ответ (неправильный №2). Попросить родителей, чтобы успокоили ребенка в коридоре, а если это сделать не удастся, то отказать в лечении.

Место проведения самоподготовки: учебная комната

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой

Литература (в т.ч. указать адреса электронных ресурсов):

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.

2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. -ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>

3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>

4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>

5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>

6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>

7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navukov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>

8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>

9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravooxranenii-12098042/>