

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.01.02 Социально-психологические механизмы разрешения
конфликтов в сфере здравоохранения

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

37.04.01 Психология

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Прикладная социальная психология
(наименование образовательной программы)

Очно-заочная
(форма обучения)

Год набора - 2026

Барнаул

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Артюхина Валентина Андреевна, к.соц.н., доцент кафедры психологии и социологии управления

Заведующий кафедрой:

Меженин Ян Эдуардович, к.соц.н., и.о. заведующего кафедрой психологии и социологии управления

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 Социально-психологические механизмы разрешения конфликтов в сфере здравоохранения одобрена на заседании кафедры психологии и социологии управления Алтайского филиала РАНХиГС.

протокол № 1 от «29» августа 2025 г.

Утверждено Ученым советом протокол № 10/1 от «29» августа 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание и структура дисциплины	6
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания	9
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам	13
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине	25
7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)	38
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	39
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	41

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 Социально-психологические механизмы разрешения конфликтов в сфере здравоохранения конфликта обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС	Код компетенции	Наименование Компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
Является общей основой для совершения трудовых или/и профессиональных действий, формируемых данной образовательной программой	УК – 3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК – 3.1	Организует и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК – 3.1 3-2.2 Знает социально-психологические методы управления конфликтом в работе команды, типологии, структуру и стадии развития конфликтов. УК – 3.1 У-2.2 Умеет проводить диагностику конфликтных ситуаций в работе команды по понятийной схеме УК – 3.1 Н-2.2 владеет основными навыками управления конфликтами в работе команды
559 Специалист по управлению персоналом, утв. приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 09.03.2022 № 109н G/01.7 Разработка системы операционного управления персоналом и работой структурного подразделения организации G/02.7 Реализация операционного управления персоналом и работой структурного подразделения организации	ПК – 3.	Способен к осуществлению психологического сопровождения операционного управления персоналом в учреждениях и организациях различного типа	ПК – 3.1.	Осуществляет психологическое сопровождение операционного управления персоналом в учреждениях и организациях различного типа	ПК-3.1. 3-5.2 Знает теории и модели управления конфликтами, методологию диагностики конфликтных ситуаций ПК-3.1. У-5.2 Умеет диагностировать конфликты в организациях, определять их причины и характер ПК-3.1. Н-5.2 Владеет навыком психологического сопровождения разработки и реализации организационно-управленческих решений для эффективного предотвращения и урегулирования конфликтов

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

2,00 з.е., 72 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 34 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 10 ак.час на лекции, 22 ак.час на практические занятия, 2 ак.час. на консультацию перед зачетом 38 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

Б1.В.ДВ.01.02 Социально-психологические механизмы разрешения конфликтов в сфере здравоохранения реализуется на 2-м курсе перед изучением дисциплин:

- Основы медиации

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк		СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Психологическая традиция изучения конфликтов	10	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	6	Опрос, тестирование
Тема 2	Теоретические основы управления конфликтами в сфере здравоохранения	12	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	6	Опрос, тестирование, эссе
Тема 3	Диагностика и профилактика конфликтов в сфере здравоохранения	16	2	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	6	Опрос, тестирование, доклад
Тема 4	Методы урегулирования конфликтов в сфере	23	4	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	11	Опрос, тестирование

	здравоохранения													
Промежуточная аттестация	11	0	0	0	0	0	0	0	2	9	0	0	0	
Итого	72	10	0	0	22	0	0	0	2	9	0	0	29	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Психологическая традиция изучения конфликтов УК-

3.1.

Подходы к пониманию конфликта в теориях З. Фрейда, К. Хорни, Э. Эриксона. Конфликт как форма агрессивного ответа на внешнюю ситуацию, исследования М. Дойча, М. Шерифа. Ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов. Когнитивистские подходы, К. Левин, теория баланса. конфликтный функционализм.

Тема 2. Теоретические основы управления конфликтами в сфере здравоохранения. УК-3.1.

Конфликт как социальный феномен; история представлений о конфликте; конфликтология как междисциплинарная наука; свойства конфликтов, их типология; принципы управленческого воздействия на конфликт; субъекты управления конфликтом; специфика управления конфликтом на разных его стадиях; переговорные и непереговорные методы управления; правовые и альтернативные способы урегулирования споров; профилактика и симптоматика конфликтов

Тема 3. Диагностика и профилактика конфликтов в сфере здравоохранения. ПК-3.1.

Принципы диагностики конфликтов. Источники информации о конфликте. Последовательность диагностики. Структурные и динамические характеристики конфликтов: конфликтная ситуация и конфликтное взаимодействие; характеристика участников конфликта и их ролей; причины и последствия конфликтов; динамика социальных конфликтов; стратегии поведения участников конфликта. Основные характеристики и пути достижения сотрудничества. Мероприятия по профилактике конфликтов. Роль прогнозирования. Инструменты сотрудничества

Тема 4. Методы урегулирования конфликтов в сфере здравоохранения. ПК-3.1.

Подготовка к переговорам. Планирование переговорного процесса. Постановка целей. Согласование повестки дня. Определение общих интересов. Выявление разногласий, обсуждение проблем, выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование. Рассмотрение вариантов возможного решения каждой из проблем; согласование позиций. Выработка договоренностей, разработка и принятие совместного соглашения. Завершение переговоров. Подведение итогов переговоров. Стили переговоров. Стратегии поведения на переговорах в концепции К. Томаса-Р. Киллмена. Стратегии поведения на переговорах в

рамках сотрудничества. Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества. Стратегии ведения конфронтационных переговоров. Особенности переговоров в экстремальных ситуациях. Выдвижение и обсуждение предложений и условий. Достижение договоренности и обеспечение ее выполнения. Командные переговоры. Сущность и специфика института медиации. Субъекты медиации. Виды и принципы медиации.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.ДВ.01.02 Социально-психологические механизмы разрешения конфликтов в сфере здравоохранения входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</p>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</p>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-</p>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с

предложенных		<p>ты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</p>	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор</p>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа

		ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	<p>Ответ считается верным:</p> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС¹

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для тради- ционной системы	Для бинарной системы
	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
			B	P/ Passed
	Хорошо		C	P/ Passed
			D	P/ Passed
	Удовлетворительно		E	P/ Passed
	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

Опрос, тестирование, доклад, эссе

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Тема 1. Психологическая традиция изучения конфликтов. УК-3.1.

Вопросы для опроса:

1. Как З. Фрейд основа внутреннего конфликта в личности?
2. Какие различия в разрешении конфликта предложила К. Хорни по сравнению с Фрейдом?
3. В чем суть психосоциальных размышлений по Э. Эриксону?

¹ БРС при изучении дисциплины не применяется

4. Как решить конфликт, как форма агрессивного ответа на внешние ситуации в исследованиях М. Дойча и М. Шерифа?

5. Какие идеи содержит ситуационный подход К. Левина к изучению вопросов?

6. Как когнитивистский подход, теория баланса и конфликтный функционализм объясняют роль факторов в социальной системе?

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Тест 1.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответов.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Как З. Фрейд представлял конфликт личности?

а) Конфликт между заключением в обществе

б) Внутреннее противостояние бессознательных сил «Ид» и «Супер-Эго»

в) Борьба между руководством и подчинёнными

г) Социальное непонимание между разными культурами

Какие подходы К. Хорни и Э. Эриксона использовали в рассмотрении конфликтов?

а) Хорни акцентирует внутренние сознательные процессы, Эриксон – внешние

б) Эриксон считает конфликт исключительно врождённым

в) Оба фокусируются на агрессивных реакциях на внешние ситуации

г) Хорни учитывает социальные взаимодействия и тревожность, Эриксон – возрастные психосоциальные кризисы

Какова сущность конфликта в исследованиях М. Дойча и М. Шерифа?

а) Агрессивный и конкурентный ответ на восприятие угрозы во внешней ситуации

б) Конфликт — результат характерных заболеваний

в) Вражда между членами одной семьи

г) Внутренний подход к человеку

Тест 2.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответов.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Что включает в себя ситуационный подход К. Левина в изучении конфликтов?

- а) Конфликт всегда зависит от биологических факторов
- б) Важность конкретного человека и его влияние на развитие конфликта
- в) Конфликты не развиваются от переменчивых обстоятельств
- г) Основная причина конфликта — индивидуальная агрессия

Как когнитивистские подходы объясняют различия?

- а) Через восприятие и интерпретацию конфликтных ситуаций
- б) Конфликт вызван исключительно эмоциональными вспышками
- в) Конфликт — только результат экономических интересов
- г) Конфликты влияния с последствиями

В чем заключается идея конфликтного функционализма?

- а) Конфликты разрушают социальные системы
- б) Функция конфликта — подавление личности
- в) Конфликты — лишь негативное социальное явление
- г) Конфликты имеют регулятивную функцию, способствующую развитию социальных систем

Тема 2. Теоретические основы управления конфликтами в сфере здравоохранения. УК-3.1.

Вопросы для опроса:

1. Что такое конфликт как социальный феномен и как менялись представления о конфликте в истории конфликтологии?
2. Каковы основные свойства и типы критериев поиска в конфликтологии?
3. Что такое конфликтология как наука и какое значение имеет междисциплинарный подход в управлении конфликтами?
4. Каковы субъекты управления конфликтами и каковы их роли на разных стадиях конфликта?
5. Какие принципы управленческого воздействия используются в практике управления конфликтами?
6. Какие основные методы управления конфликтами применяются, и каковы особенности переговорных и непереговорных методов?

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Тест 1.

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответов.

3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Что такое конфликт в обществе?

- а) Позитивное взаимодействие без противоречия
- б) Отсутствие разногласий в группе
- в) Противоречие, связанное с столкновением интересов и целей стороны
- г) Одинаковое мнение у всех участников

Какое утверждение характерно для конфликтологии как науки?

- а) Изучает только психологические аспекты
- б) Междисциплинарная наука, включающая социологию, психологию и право
- в) Рассматривает конфликты исключительно как негативные явления
- г) Изучает только методы рассмотрения участников рассмотрения

Какие свойства характерны для конфликта?

- а) Отсутствие исключительных оценок
- б) Только объективный характер
- в) Полная независимость от социальных факторов
- г) Динамичность развития и наличие интересов

Тест 2.

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответов.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Кто является субъектами управления конфликтами?

- а) Только стороны конфликта
- б) Участники конфликта, посредники и менеджеры по конфликту
- в) Только юридические органы
- г) Исключительно внешние наблюдатели

Какое из приведённых ограничений относится к управлению конфликтом?

- а) Объективность и комплексный подход в управлении конфликтом
- б) Игнорирование интересов стороны
- в) Принятие решений без анализа ситуации
- г) Случайный выбор методов разрешения

Чем характеризуются переговорные методы управления

конфликтом?

- а) Применение сил к конфликтующим сторонам
- б) Поиск сотрудничества через диалог и взаимодействие
- в) Полным игнорированием участников
- г) Односторонние навязывания решений

Тема 3. Диагностика и профилактика конфликтов в сфере здравоохранения. ПК-3.1.

Вопросы для опроса:

1. Каковы основные принципы диагностики конфликтов в организациях?
2. Какие источники информации используют при диагностике конфликтной ситуации в организации и какова их роль?
3. Опишите последовательность этапов диагностики конфликта. Почему важна их строгая последовательность?
4. Какие структурные и динамические характеристики конфликта необходимо учитывать при диагностике?
5. Какие существуют стратегии поведения участников в конфликте и как знание этих стратегий помогает в профилактике?
6. Какие мероприятия и инструменты профилактики конфликтов применяются в организациях, и какова роль прогнозирования в этом процессе?

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Тест 1.

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Какой из перечисленных принципов является ключевым в диагностике конфликтов?

- а) Изоляция конфликтных участников
- б) Системный и комплексный анализ конфликтной ситуации
- в) Игнорирование эмоционального контекста
- г) Управление конфликтами по шаблонной схеме

Какой из источников информации считается основным при диагностике конфликтов в организациях?

- а) Социальные сети
- б) Официальные документы и отчеты
- в) Наблюдения и опросы участников конфликта
- г) Внешние слухи и домыслы

Какой порядок этапов диагностики конфликта считается правильным?

- а) Анализ динамики конфликта, выявление участников, оценка последствий
- б) Выявление конфликта, анализ участников и причин, оценка динамики
- в) Прогнозирование, оценка последствий, выявление конфликта
- г) Разрешение конфликта, выявление причин, анализ участников

Тест 2.

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Какие характеристики относятся к динамическим признакам конфликта?

- а) Стадии развития конфликта и изменение стратегий поведения
- б) Участники конфликта и их роли
- в) Объекты разногласий
- г) Исторические причины возникновения

Какой из перечисленных стратегий поведения в конфликте способствует наиболее конструктивному решению?

- а) Соперничество
- б) Уклонение
- в) Компромисс
- г) Сотрудничество

Какая роль прогнозирования в профилактике конфликтов?

- а) Позволяет игнорировать потенциальные конфликты
- б) Помогает выявить и подготовиться к возможным конфликтным ситуациям заранее
- в) Увеличивает вероятность конфликта
- г) Не применяется в управлении конфликтами

Тема 4. Методы урегулирования конфликтов в сфере здравоохранения. ПК-3.1.

Вопросы для опроса:

1. Какова последовательность этапов подготовки и проведения переговоров для эффективного урегулирования конфликта?

2. Какие особенности имеют стратегии поведения в переговорах

согласно концепции К. Томаса и Р. Киллмена, и как они влияют на результат урегулирования?

3. Какова роль медиатора в процессе урегулирования конфликтов и какими основными принципами он должен руководствоваться?

4. Какие тактики составляют конструктивную тактику сотрудничества в переговорах и каким образом они способствуют успешному урегулированию конфликта?

5. В чем состоят особенности ведения конфликтных переговоров в экстремальных ситуациях и как они отличаются от стандартных переговорных процессов?

6. Каковы ключевые критерии эффективности медиации при урегулировании конфликтов и каким образом оценивается результативность процесса?

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Тест 1.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты-ты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Как называется этап переговорного процесса, на котором стороны определяют свои общие интересы и выявляют разногласия?

а) Постановка целей

б) Согласование повестки дня

в) Выявление проблем и обсуждение разногласий

г) Подведение итогов

Какая стратегия поведения в переговорах согласно концепции К. Томаса и Р. Киллмена характеризуется стремлением удовлетворить интересы обеих сторон?

а) Соперничество

б) Компромисс

в) Сотрудничество

г) Уклонение

Что из перечисленного не относится к основным функциям медиатора в процессе урегулирования конфликтов?

а) Принятие решения за стороны

б) Нейтральное посредничество

в) Помощь в коммуникации сторон

г) Создание условий для достижения соглашения

Тест 2.

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты-ты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).

Какая из тактик конструктивной тактики сотрудничества в переговорах включает выражение собственных мыслей, не вызывая защитной реакции у оппонента?

а) Активное слушание

б) «Я-сообщения»

в) Уклонение

г) Соперничество

Чем характеризуются переговоры в экстремальных ситуациях?

а) Медленным и обстоятельным обсуждением

б) Сотрудничеством и компромиссным решением

в) Полным отсутствием коммуникации

г) Быстрым реагированием и высокой стрессоустойчивостью

Какой критерий не относится к эффективности медиации?

а) Повышение эмоциональной напряженности

б) Достижение взаимовыгодного соглашения

в) Снижение повторных конфликтов

г) Сохранение или улучшение отношений участников

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

Критерии оценивания опроса

Параметр	От 2 до 5 баллов
материал освоен студентом в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью.	«5» отлично
по своим характеристикам ответ студента соответствует характеристикам отличного ответа,	«4» хорошо

но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи.	
студент испытывал трудности в ответе, его структурировании. Не может ответить на дополнительные вопросы по заданному вопросу. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов.	«3» удовлетворительно
Студент не может ответить на поставленный вопрос	«2» неудовлетворительно

Критерии оценивания теста

Количество правильных ответов теста (%)	0-49	50-64	65-84	85-100
Отметка по 5-ти бальной шкале	2	3	4	5

КТ – 1. Тема 1,2

Эссе:

Напишите эссе на выбранную тему, четко формулируя основную идею в введении и обосновывая ее в основной части с помощью аргументов и примеров. Обеспечьте логическую связность текста, переходя от одной мысли к другой плавно и последовательно. В завершении подведите итог, подчеркнув значимость вашей позиции и сформулировав выводы, основанные на изложенных аргументах.

Тематика 1. Анализ роли конфликтов как социального феномена: причины и последствия — исследование социальной сущности конфликтов и факторов, определяющих их развитие, а также влияние на системы взаимодействия в организациях.

Тематика 2. Исторический обзор представлений о конфликте и динамика их развития — анализ развития теорий конфликтов от классических до современных концепций, с выделением ключевых этапов и подходов.

Тематика 3. Междисциплинарный подход в конфликтологии: интеграция методов социологии, психологии и менеджмента — исследование особенностей междисциплинарной науки, её методов диагностики, профилактики и разрешения конфликтных ситуаций.

Тематика 4. Классификация конфликтов по свойствам и типам: критерии и управленческие последствия — систематизация конфликтов по признакам, изучение их особенностей для формулирования стратегий управления.

Тематика 5. Принципы и стадии управленческого воздействия на конфликт: диагностика, профилактика, разрешение — выявление

ключевых принципов и особенностей управления конфликтами на различных этапах и в различных ситуациях.

Тематика 6. Правовые, переговорные и альтернативные методы урегулирования споров: эффективность и области применения — анализ инструментов разрешения конфликтов, их преимущества, недостатки и роль в управлении организационными противоречиями.

КТ – 2. Тема 3

Доклад

Для подготовки доклада студентам нужно сначала выбрать тему из предложенных и собрать по ней актуальную информацию из надежных источников. Затем составьте логичный план с введением, основной частью и заключением, где четко изложите свои мысли и аргументы. Обязательно подготовьте презентацию или вспомогательные материалы для наглядности доклада и отрепетируйте его произнесение, чтобы выступление было уверенным и последовательным.

1. Принципы и методология диагностики конфликтов в организациях: глубокий разбор системного и комплексного подходов к диагностике конфликтных ситуаций, включая последовательность этапов, методы сбора и анализа информации, а также использование наблюдения, опросов и экспертных интервью.

2. Источники и виды информации для эффективной диагностики конфликтов: анализ различных источников данных — внутренних документов, коммуникаций, опросов, и их роли в комплексном понимании конфликта; особенности выявления скрытых конфликтов и инструментальные методы диагностики.

3. Структурные и динамические характеристики конфликтов в финансовых организациях: исследование элементов конфликта — конфликтная ситуация, роли участников, причины и последствия; рассмотрение динамики социальных конфликтов и изменение стратегий поведения в процессе развития конфликта.

4. Стратегии поведения участников и пути достижения сотрудничества: подробный разбор типичных стратегий поведения (соперничество, уклонение, компромисс, сотрудничество) и их влияние на развитие конфликта; методики формирования конструктивного взаимодействия и развития культуры сотрудничества.

5. Механизмы профилактики конфликтов в организациях сферы финансов и кредита: рассмотрение эффективных профилактических мер — формирование организационной культуры справедливости и доверия, система поощрений и мотиваций, структурирование взаимодействия, а также роль психологических аспектов в предупреждении конфликтов.

6. Роль прогнозирования и инструментов сотрудничества в управлении конфликтами: важность прогнозирования потенциальных конфликтов на основе системного мониторинга и анализа; современные инструменты сотрудничества, включая активное слушание и медиативные технологии для минимизации риска эскалации конфликтов.

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: – изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель; – анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; – обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; – написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

Критерии оценивания эссе:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами

Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

Критерии оценивания доклада:

Критерий	Максимум баллов	Описание градаций
1. Содержание и глубина раскрытия темы	30	25-30 — тема раскрыта полно, глубокий анализ; 15-24 — частичное раскрытие, недочеты; 0-14 — поверхностное освещение, ошибки.
2. Структура и логика изложения	20	16-20 — четкая структура, логический переход; 8-15 — некоторые логические пробелы; 0-7 — отсутствие структуры, несвязный рассказ.
3. Публичное выступление и владение материалом	20	16-20 — уверенность, грамотные аргументы; 8-15 — неуверенность, слабая аргументация; 0-7 — потеря мысли, неготовность.
4. Использование наглядных материалов	15	12-15 — материалы хорошо оформлены и использованы; 6-11 — материалы есть, но слабо использованы; 0-5 — материалы отсутствуют или неэффективны.
5. Ответы на вопросы и дискуссия	15	12-15 — ответы четкие, аргументированные; 6-11 — ответы частичные, сомнительные; 0-5 — неспособность дать правильный ответ.
Итого баллов	100	

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Тема 1. Психологическая традиция изучения конфликтов. УК-3.1.

Вопросы открытого типа:

1. Как в теории З. Фрейда и К. Хорни решают внутренние психологические проблемы природы?

2. В чем состоит значение исследования М. Дойча и М. Шерифа для понимания анализа как реакция на внешние ситуации?

3. Как К. Левин и когнитивистские подходы объясняют природные явления?

4. Как теории баланса и конфликтного функционализма рассматривают роль конфликтов в социальной системе?

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению:

Задание 1.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.

5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Как Зигмунд Фрейд имеет внутреннюю сущность внутреннего конфликта личности?

а) Как столкнуться с социальными ролями в коллективе

б) Как противостоять бессознательным факторам и этическим нормам

в) Как возникают экономические противоречия

г) Как реагировать на вызовы внешней среды

Задание 2.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.

5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Как рассматриваются конфликты в ситуационном подходе К. Левина?

- а) Важность биологических факторов
- б) Конфликты всегда имеют эмоциональную природу
- в) Конфликт возникает исключительно из-за личностных факторов
- г) Роль конкретной ситуации и контекста в развитии конфликта

Задания закрытого типа:

Задание 1.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, а)

Данное из следующих объяснений наиболее соответствует представлению о конфликте в психоаналитической теории З. Фрейда?

а) Конфликт является когнитивным диссонансом между восприятием и реальностью

б) Конфликт — это форма агрессивного ответа на внешнее раздражение

в) Конфликт представляет собой подход к балансу в межличностных отношениях

г) Конфликт — это ситуации, связанные с нарушением групповой идентичности

Задание 2.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, а)

Какой учёный связан с ситуативным подходом к изучению межгрупповых конфликтов?

а) М. Дойч

б) К. Хорни

в) М. Шериф

г) Э. Эриксон

Задание 3.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитайте оба списка: список 1 — вопросы,

утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).

Установите соответствие между учёным и его подходом к конфликту:

- | | |
|-------------|---|
| а) З. Фрейд | 1) Конфликтное воздействие в нескольких социальных и культурных факторах, влияющих на личность. |
| б) М. Шериф | 2) Ситуативный подход к межгрупповым конфликтам, основанный на обучении группы и ее динамиках. |
| в) К. Левин | 3) Теория поля, объясняющая поведение через взаимодействие людей и окружения. |
| г) К. Хорни | 4) Конфликт как проявление внутренней агрессии и бессознательных противоречий личности. |

Задание 4.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитайте оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).

Установите соответствие между понятиями и его характеристикой в психологической традиции изучения вопросов:

- | | |
|-------------------------------------|--|
| а) Теория баланса К. Левина | 1) Конфликт воспринимается как баланс в когнитивных или социальных дисбалансах, требующий восстановления гармонии. |
| б) Конфликтный функционализм | 2) Агрессия как реакция на невозможность ответа. |
| в) Фрустрационно-агрессивный подход | 3) Конфликты включают социально-позитивные функции, способствуя развитию и обусловленности систем |
| г) Ситуационный подход М. Шерифа | 4) Анализ особенностей |

общественных объединений и их профсоюзов в межгрупповых отношениях.

Тема 2. Теоретические основы управления конфликтами в сфере здравоохранения. УК-3.1.

Вопросы открытого типа:

1. Каков социальный феномен конфликта и как менялись представления о нем в научной традиции?
2. Какие основные свойства и типы конфликтов выделяются в теории управления конфликтами?
3. Каковы принципы и основные стадии управленческого воздействия на конфликт?
4. В чем заключаются основные методы профилактики и разрешения конфликтов, включая правовые и альтернативные способы урегулирования споров?

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению:

Задание 1.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
 2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.
 3. Выбрать один верный ответ.
 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа.
- Какое из утверждений лучше всего отражает суть конфликта как социального феномена?
- а) Конфликт — это исключительно деструктивное явление, подрывающее социальные связи.
 - б) Конфликт является нормальным и неизбежным явлением, отражающим противоречия интересов и способствующим развитию.
 - в) Конфликт возникает только в группах с негативной атмосферой и плохим управлением.
 - г) Конфликт всегда следует избегать любой ценой, чтобы сохранить гармонию в коллективе.

Задание 2.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какой из методов управления конфликтами относится к непереговорным способам разрешения споров?

- а) Медиация
- б) Посредничество
- в) Переговоры
- г) Арбитраж

Задания закрытого типа:

Задание 1.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты-ты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, а)

Какое из следующих свойств конфликта подчеркивает его динамический характер и изменение во времени?

- а) Статичность
- б) Латентность
- в) Развитие
- г) Однородность

Задание 2.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты-ты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, а)

Какой метод управления конфликтом относится к альтернативным способам урегулирования споров и предполагает участие нейтральной третьей стороны для содействия диалогу?

- а) Медиация
- б) Арбитраж
- в) Судебное разбирательство
- г) Прямые переговоры

Задание 3.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитайте оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2,

сформировать пары элементов.

4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).

Соотнесите типы конфликтов с их описаниями:

- | | |
|--------------------|---|
| 1) Межличностный | а) Конфликт внутри отдельной организации |
| 2) Межгрупповой | б) Конфликт между различными социальными или профессиональными группами |
| 3) Организационный | в) Конфликт между отдельными индивидами |
| 4) Внутрличностный | г) Конфликт, происходящий внутри отдельного человека |

Задание 4.

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).

Соотнесите методы управления конфликтами с их характеристиками:

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1) Медиация | а) Нейтральная третья сторона помогает сторонам прийти к соглашению |
| 2) Арбитраж | б) Прямое обсуждение между сторонами для достижения взаимопонимания |
| 3) Переговоры | в) Формальный процесс, в котором третья сторона выносит обязательное решение |
| 4) Судебное разбирательство | г) Разрешение конфликта через суд по установленным законом процедурам |

Тема 3. Диагностика и профилактика конфликтов в сфере здравоохранения. ПК-3.1.

Вопросы открытого типа:

1. Каковы основные принципы и этапы диагностики конфликтов в организациях?

2. Какие источники информации широко используются для

диагностики конфликтов и как они дополняют друг друга?

3. В чем состоит различие между структурными и динамическими характеристиками конфликтов и почему важно учитывать оба аспекта?

4. Какую роль играет прогнозирование в профилактике конфликтов и какие инструменты сотрудничества способствуют укреплению конструктивного взаимодействия?

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению:

Задание 1.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.

5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какой из следующих этапов является первым при диагностике конфликта в организации?

а) Оценка динамики конфликта

б) Выявление конфликтной ситуации

в) Анализ стратегий поведения участников

г) Разработка планов по урегулированию конфликта

Задание 2.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.

5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какой из источников информации наиболее комплексно отражает суть конфликта для его диагностики?

а) Наблюдения и опросы участников конфликта

б) Предположения и слухи

в) Социальные сети и СМИ

г) Исторические данные организации

Задания закрытого типа:

Задание 1.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответов.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа

(например, а)

Какой этап диагностики конфликта является начальным?

- а) Оценка динамики конфликта
- б) Выявление конфликтной ситуации
- в) Анализ ролей участников
- г) Разработка мер по урегулированию

Задание 2.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа

(например, а)

Какой источник информации считается наиболее надежным для диагностики конфликта в организации?

- а) Социальные сети
- б) Слухи
- в) Архивные данные
- г) Наблюдения и опросы участников конфликта

Задание 3.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитайте оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).

Соотнесите методы диагностики конфликта с их описанием:

- | | |
|----------------------|--|
| 1) Наблюдение | А) Получение информации через прямое изучение поведения участников в реальной ситуации |
| 2) Опрос | Б) Использование стандартизированных методик для выявления личностных особенностей и стратегий поведения |
| 3) Тестирование | В) Изучение официальных или внутренних материалов, отражающих факт конфликтов (документы, сообщения) |
| 4) Анализ документов | Г) Сбор мнений и оценок участников |

конфликта с целью выявления
множественных точек зрения

Задание 4.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитайте оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).

Установите соответствие между структурными и динамическими характеристиками конфликта и их определениями:

- | | |
|-------------------------|--|
| а) Конфликтная ситуация | 1) Развитие и изменение конфликта во времени, стадии его эволюции |
| б) Роли участников | 2) Конкретные позиции и функции участников в процессе конфликтного взаимодействия |
| в) Динамика конфликта | 3) Обстановка, взаимные условия, создающие предпосылки для конфликта |
| г) Стратегии поведения | 4) Способы, которыми участники решают проявлять себя в конфликте: уступки, соперничество, сотрудничество и др. |

Тема 4. Методы урегулирования конфликтов в сфере здравоохранения. ПК-3.1.

Вопросы открытого типа:

1. Каковы ключевые этапы подготовки и проведения переговоров для эффективного урегулирования конфликтов?

2. Какие особенности и стратегии поведения выделяют в переговорах согласно модели К. Томаса и Р. Киллмена и как они влияют на исход конфликта?

3. В чем заключается роль медиатора в процессе урегулирования конфликтов и какие принципы регулируют его деятельность?

4. Какие приёмы конструктивной тактики сотрудничества применяются в переговорах и каким образом они способствуют достижению соглашения?

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по

выполнению:

Задание 1.

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.

5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какой из этапов является первым при подготовке к переговорному процессу?

а) Согласование повестки дня

б) Постановка целей

в) Выработка договоренностей

г) Завершение переговоров

Задание 2.

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.

5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Какая стратегия поведения на переговорах по модели К. Томаса–Р. Киллмена направлена на поиск решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон?

а) Соперничество

б) Уклонение

в) Сотрудничество

г) Приспособление

Задания закрытого типа:

Задание 1.

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, а)

Какой прием конструктивной тактики в переговорах способствует установлению доверия и понимания между сторонами?

а) Игнорирование позиций оппонента

б) Активное слушание

в) Давление на сторону конфликта

г) Избегание обсуждения проблем

Задание 2.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

2. Внимательно прочитайте предложенные варианты-ты ответа.

3. Выбрать один верный ответ.

4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, а)

Какой принцип является основой деятельности медиатора при урегулировании конфликтов?

а) Уступчивость в пользу сильной стороны

б) Игнорирование конфликта

в) Обязательное навязывание решения

г) Нейтральность и отсутствие предвзятости

Задание 3.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитайте оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).

Установите соответствие между этапами переговорного процесса и их описанием:

а) Подготовка к переговорам

1) Обмен информацией, выявление интересов и позиций, обсуждение проблем

б) Проведение переговоров

2) Планирование целей, согласование повестки дня и подготовка участников

в) Достижение соглашения

3) Формирование договорённостей и принятие совместного решения

г) Завершение переговоров

4) Итоговый анализ, подведение результатов и оформление соглашения

Задание 4.

1. Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.

2. Внимательно прочитайте оба списка: список 1 – вопросы,

утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.

3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.

4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).

Вопрос 2. Установите соответствие между стратегиями поведения на переговорах по модели К. Томаса и Р. Киллмена и их характеристиками:

- | | |
|-------------------|---|
| а) Сотрудничество | 1) Активное отстаивание своей позиции с игнорированием интересов другой стороны |
| б) Компромисс | 2) Поиск взаимоприемлемого среднего варианта с частичными уступками |
| в) Уклонение | 3) Избежание конфликта и неприятных столкновений |
| г) Соперничество | 4) Поиск решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон |

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.²

Критерий оценивания зачета

Описание шкалы	Оценка (по 2-балльной шкале)
У обучающегося сформированы уверенные знания, умения и навыки, включенные в соответствующий этап освоения компетенций, он глубоко и полно освещает теоретические и практические аспекты вопроса, проявляет творческий подход к его изложению и демонстрирует дискуссионность проблематики, а также глубоко и полно раскрывает дополнительные вопросы. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы. Свободное владение материалом. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы. Обучающийся не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач	зачтено

² БРС при изучении дисциплины не применяется

<p>Ставится при полных, исчерпывающих, аргументированных ответах на все основные и дополнительные вопросы. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Приемлемое умение самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества. Обучающийся твердо знает материал дисциплины, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения</p>	
<p>Ставится, если этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, сформированы не в полной мере. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала и в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере. Обучающийся показывает знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, неправильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач</p>	
<p>Ставится, если обучающийся не знает и не понимает сущности вопросов и предлагаемых задач. Этапы компетенций, предусмотренные рабочей программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по программному материалу дисциплины, обучающийся допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы в недостаточном объеме</p>	<p>не зачтено</p>

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

-

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом учебного процесса для каждого обучающегося и определяется учебным планом. При этом необходима планомерная и систематическая работа обучающегося на всех аудиторных занятиях. Эта работа складывается из изучения учебной и научной литературы, в том числе в связи с подготовкой к практическим занятиям, выполнения других заданий преподавателя.

Основным элементом этой работы является изучение основных разделов дисциплины, содержащейся в программе по этой дисциплине, с использованием записей лекций преподавателя, ведущего курс, и рекомендуемой программой литературы – учебников и учебных пособий, монографий и статей по отдельным проблемам.

Приступая к изучению той или иной темы, выделяемой по предметно-систематизированному принципу, нужно отдельно и последовательно рассмотреть каждую из частей, из которых состоит тема.

При изучении курса, обучающиеся должны уметь пользоваться и научной литературой для самостоятельной подготовки к занятиям. Обучающиеся также должны научиться, используя различные научные источники, грамотно сформировать и подготовить свое научно обоснованное и логически непротиворечивое выступление на практическом занятии, анализировать конкретные факты общественной жизни, формулировать и обосновывать свое мнение.

Без ясного понимания основных понятий образовательный процесс усложняется. Для повышения эффективности обучения необходимо использовать существующие терминологические справочники и толковые словари.

При самостоятельной работе по подготовке к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с темой и списком вопросов по теме. Повторить лекционный материал по теме, отметить «проблемные» точки. Определить необходимую литературу из рекомендованной к курсу, также можно воспользоваться интернет – ресурсами и справочно-информационными системами. Сформировать тезисный список ответов на вопросы со своими замечаниями и комментариями. Обучающийся должен быть готов ответить на поставленные вопросы, аргументировать свой вариант ответа, ответить на дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практические занятия (занятия семинарского типа) - вид учебных занятий, при котором в результате предварительной работы преподавателя и студентов, в обстановке их непосредственного и активного общения решаются задачи познавательного характера.

Цель такой формы обучения – углубленное изучение дисциплины, закрепление пройденного материала, овладение методологией научного познания. Немаловажным преимуществом семинаров является формирование навыков.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы. Для студентов главная задача состоит в том, чтобы усвоить содержание учебного материала темы, которая выносится на обсуждение, подготовиться к выступлению, дискуссии, контрольной работе и т.п.

Работа над литературой состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы.

Прежде, чем браться за конспектирование следует её прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого научного или учебного источника.

Готовясь к практическим занятиям, следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями, и др.

По окончании практического занятия к нему следует обратиться ещё раз, повторив выводы, сконструированные на занятии, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе – для этого в течение занятия следует делать небольшие пометки.

Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для формирования необходимых компетенций.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16319-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563035>

2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 395 с. — (Высшее образование). —

ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540916>

3. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебник для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567766>

4. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 249 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17041-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563531>

8.2. Дополнительная литература

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 455 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19430-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581555>

2. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564743>

3. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебник для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562314>

4. Распопова, Н. И. Медиация : учебник для вузов / Н. И. Распопова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 241 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19001-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567804>

5. Распопова, Н. И. Организационная конфликтология : учебник для вузов / Н. И. Распопова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19683-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/580836>

6. Сирота, Н. М. Политическая конфликтология : учебник для вузов / Н. М. Сирота. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07245-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563042>

7. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебник для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563086>

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

8.4 Интернет-ресурсы

- 1 <https://conflictmanagement.ru/> Московская школа конфликтологии
- 2 <https://mediatoraltay.ru/?ysclid=mgpyyzxi91486642473> Ассоциация профессиональных медиаторов Алтайского края

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Алтайский филиал РАНХиГС имеет комплексное современное материально-техническое оснащение, призванное поддерживать разные форматы обучения и позволяющее кардинально трансформировать учебный процесс, выходя далеко за пределы традиционной лекционной модели. Филиал располагает учебными аудиториями для проведения занятий лекционного типа, лабораторных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещениями для самостоятельной работы студентов, а также специализированными помещениями, такими как электронный зал для самостоятельной работы, компьютерный класс.

Оснащение учебных аудиторий и иных помещений в Алтайском филиале РАНХиГС представлено современными технологиями и оборудованием, включая интерактивные панели и доски, системы видеоконференцсвязи, звуковое оборудование и высокоскоростной Wi-Fi, проекторы или ЖК-панели, а также удобную и эргономичную мебель. Все учебные аудитории оснащены компьютерным оборудованием и лицензионным программным обеспечением. При реализации дисциплины используются следующее программное обеспечение и информационно-справочные системы:

Kaspersky Endpoint Security
Microsoft Office
Microsoft Windows