

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
Общественного здоровья и здравоохранения ИПО


**«СОГЛАСОВАНО»**

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Президент общественной организации  
«Самарская областная ассоциация врачей»  
профессор

Первый проректор - проректор  
по учебно-воспитательной  
и социальной работе профессор

  
С.Н. Измалков  
« » 2018

  
Ю.В. Шукин  
« » 2018

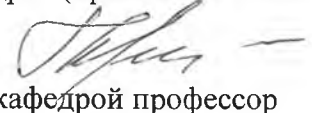
**Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации врачей по специальности  
«ОРГАНИЗАЦИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И ОБЩЕСТВЕННОЕ ЗДОРОВЬЕ»  
со сроком освоения 36 часов по теме:  
«Этико-деонтологические и социально-психологические  
аспекты работы врача в предупреждении и разрешении конфликтных  
ситуаций с пациентом»**

**«СОГЛАСОВАНО»**

Директор ИПО, проректор по  
лечебной работе  
профессор

  
Е.А. Корьмасов  
« » 2018

Программа рассмотрена и одобрена  
на заседании кафедры (протокол № 4 от  
29.10.18)

  
Заведующая кафедрой профессор  
О.Б. Чертухина  
« » 2018

Программа разработана в соответствии с требованиями Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 27 августа 2015 г. №599 «Об организации внедрения в подведомственных Министерству здравоохранения Российской Федерации образовательных и научных организациях подготовки медицинских работников по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации врачей непрерывного медицинского образования и Решением Ученого совета федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации по вопросу: «Проблемы и перспективы дополнительного профессионального образования работников сферы здравоохранения» от 25.03.2016.

**Составители программы:**

1. Доцент кафедры общественного здоровья и здравоохранения ИПО, кандидат медицинских наук **Бальзамова Лидия Алексеевна**
2. Доцент кафедры общественного здоровья и здравоохранения ИПО, кандидат психологических наук **Хашина Ольга Александровна**

## АННОТАЦИЯ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации врачей непрерывного медицинского образования со сроком освоения 36 часов по теме «Этико-деонтологические и социально-психологические аспекты работы врача в предупреждении и разрешении конфликтных ситуаций с пациентом» по специальности 31.08.71 – «Общественное здоровье и здравоохранение» направлена на совершенствование и получение новых знаний и умений специалистами – организаторами здравоохранения и врачами всех специальностей с возможностью принятия ими правомерных решений при осуществлении профессиональной медицинской деятельности в части предупреждения конфликтных ситуаций в общении с пациентами.

Программа может реализовываться полностью или частично в форме стажировки. Стажировка осуществляется в целях изучения передового опыта, а также закрепления теоретических знаний, полученных при освоении программы усовершенствования, и приобретения практических навыков и умений для их эффективного использования при исполнении своих должностных обязанностей. Содержание стажировки определяется образовательной организацией, реализующей дополнительную образовательную программу, с учетом предложений организаций, направляющих специалистов на стажировку, а также содержания Программы.

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Цель дополнительной профессиональной программы повышения квалификации врачей по теме: «Этико-деонтологические и социально-психологические аспекты работы врача в предупреждении и разрешении конфликтных ситуаций с пациентом» (далее Программа) заключается в удовлетворении образовательных и профессиональных потребностей, в обеспечении соответствия квалификации врачей меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды, развитии психологических умений и закреплении навыков конструктивного взаимодействия с пациентами, а также в совершенствовании профессиональных компетенций в области управления здравоохранением, в принятии правомерных решений при осуществлении профессиональной медицинской деятельности и разрешении межличностных и личностно-групповых конфликтов.

Трудоемкость освоения – **36 академических часов.**

Основными компонентами дополнительной программы повышения квалификации врачей по теме «Этико-деонтологические и социально-психологические аспекты работы врача в предупреждении и разрешении конфликтных ситуаций с пациентом» являются:

- цель программы;
- планируемые результаты обучения;
- учебный план;
- требования к итоговой аттестации обучающихся;
- рабочая программа
- организационно-педагогические условия реализации Программы;
- оценочные материалы и иные компоненты.

Содержание Программы подразделяется на темы, каждая тема - на элементы, каждый элемент - на подэлементы. Для удобства пользования программой в учебном процессе каждая его структурная единица кодируется. На первом месте ставится - код темы (например, 1), далее - код элемента (например, 1.1), затем код - подэлемента (например, 1.1.1). Кодировка носит определенный порядок в перечень вопросов, содержащихся в программе, что, в свою очередь, позволяет кодировать контрольно - измерительные (тестовые) материалы в учебно - методическом комплексе (далее - УМК).

В содержании Программы предусмотрен перечень необходимых знаний, умений и навыков обучающегося, составляющий основу универсальных, общепрофессиональных и профессионально-личностных компетенций.

Содержание Программы разработано на основании установленных квалификационных требований, профессиональных стандартов и требований соответствующих федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье» к результатам освоения образовательной программы.

Планируемые результаты обучения направлены на формирование профессиональных компетенций врача, его профессиональных знаний, умений, навыков. Программа повышения квалификации разработана на основании требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к результатам освоения образовательных программ.

Учебный план Программы определяет состав изучаемой темы с указанием трудоемкости, объема, последовательности и сроков изучения, устанавливает формы организации учебного процесса и их соотношение (лекции, семинарские и практические занятия), конкретизирует формы контроля знаний и умений обучающихся. В случае необходимости, учитывая уровень базисных знаний, актуальность задач подготовки обучающихся, по усмотрению заведующего кафедрой могут быть внесены изменения в распределение учебного времени, предусмотренного учебными планами программы, в пределах 15% от общего количества учебных часов.

Организационно - педагогические условия реализации программы.

Условия реализации программы усовершенствования по теме «Этико-деонтологические и социально-психологические аспекты работы врача в предупреждении и разрешении конфликтных ситуаций с пациентом» включают:

- а) учебно - методическую документацию и материалы по дисциплине;
- б) учебно - методическую литературу для внеаудиторной работы обучающихся;
- в) материально-технические базы, обеспечивающие организацию всех видов подготовки:

- учебные аудитории, оснащенные материалами и оборудованием для проведения учебного процесса;

- клинические базы в медицинских и научных организациях в зависимости от условий оказания медицинской помощи по профилю «Организация здравоохранения и общественное здоровье»;

г) кадровое обеспечение реализации Программы соответствует соответствующее требованиям штатного расписания кафедры «Общественное здоровье и здравоохранение» ИПО;

д) законодательство Российской Федерации в сфере здравоохранения по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье».

Программа может реализовываться полностью или частично в форме стажировки. Стажировка осуществляется в целях изучения передового опыта, а также закрепления теоретических знаний, полученных при освоении программы усовершенствования, и приобретения практических навыков и умений для их эффективного использования при исполнении своих должностных обязанностей. Содержание стажировки определяется образовательной организацией, реализующей дополнительную образовательную программу, с учетом предложений организаций, направляющих специалистов на стажировку, а также содержания Программы.

**II. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ВРАЧЕЙ, УСПЕШНО  
ОСВОИВШИХ ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ПРОГРАММУ ПОВЫШЕНИЯ  
КВАЛИФИКАЦИИ ВРАЧЕЙ  
СО СРОКОМ ОСВОЕНИЯ 36 АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ**

**ПО ТЕМЕ: «Этико-деонтологические и социально-психологические аспекты  
работы врача в предупреждении и разрешении конфликтных ситуаций с  
пациентом»»**

Результаты обучения по Программе направлены на совершенствование компетенций, приобретенных в рамках полученного ранее профессионального образования на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье» и на формирование профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

**Характеристика профессиональных компетенций,  
подлежащих совершенствованию в результате освоения  
Программы.**

У обучающегося совершенствуются следующие **универсальные** компетенции (далее - УК):

- готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (УК-1);
- готовность к управлению коллективом, способность толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-2);
- готовность использовать современные методы и технологии научной коммуникации на государственном и иностранном языках (УК – 4)
- способность следовать этическим нормам в профессиональной деятельности (УК-5);
- Способность планировать и решать задачи собственного профессионального и личностного развития (УК-6);

- у обучающегося совершенствуются следующие **общепрофессиональные** компетенции:

- способность и готовность использовать законодательные и иные нормативные правовые акты, а также нормативные и правовые акты Российской Федерации (ОПК-1);
- способность и готовность использовать знания организационно-психологического обеспечения деятельности медицинских организаций различных типов по оказанию медицинской помощи больным, анализировать показатели работы их структурных подразделений, проводить оценку эффективности современных медико-организационных и социально-экономических технологий при предоставлении медицинских услуг пациентам (ОПК–2);

-готовность к внедрению разработанных методов и методик, направленных на сохранение здоровья населения и улучшения качества жизни человека (ОПК - 4);

У обучающегося совершенствуются следующие **профессиональные компетенции** (далее – ПК):

- способность и готовность использовать знания основ организации здравоохранения и общественного здоровья, основ организации медицинской помощи населению Российской Федерации, основ медицинской и социальной психологии, этики и деонтологии, биоэтики, нормативной документации, принятой в здравоохранении (Федеральные законы Российской Федерации, Постановления Правительства Российской Федерации, Приказы Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, Приказы Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития и других ведомств, технические регламенты, международные и национальные стандарты, рекомендации, действующие международные классификации), международного опыта организации и управления здравоохранением (ПК-1);

- способность и готовность использовать знания законодательных и иных нормативных правовых актов, а также правовых и нормативных актов, в сфере охраны здоровья граждан и деятельности системы здравоохранения, нормативно-правового обеспечения прав пациента в области охраны здоровья, защиты прав потребителей подготовки и допуска к профессиональной деятельности кадров здравоохранения; правового регулирования труда медицинских работников; социального обеспечения; медицинских семейных аспектов; уголовных преступлений, административных и гражданских правоотношений в здравоохранении (ПК-3).

### **Характеристика новых профессиональных компетенций врача-организатора здравоохранения, врачей различных специальностей, формирующихся в результате освоения Программы**

У обучающегося должны быть сформированы следующие профессиональные компетенции (далее – ПК):

- способность и готовность использовать знания законодательных и иных нормативных правовых актов, а также правовых и нормативных актов, в сфере охраны здоровья граждан и деятельности системы здравоохранения, нормативно-правового обеспечения прав пациента в области охраны здоровья, защиты прав потребителей подготовки и допуска к профессиональной деятельности кадров здравоохранения; правового регулирования труда медицинских работников; социального обеспечения; медицинских семейных аспектов; уголовных преступлений, административных и гражданских правоотношений в здравоохранении (ПК-3);

- способность и готовность анализировать нормативную документацию (ПК-5);

- способность и готовность самостоятельно приобретать и использовать в научной и практической деятельности новые знания и умения расширять свое научное мировоззрение.

## **Перечень знаний, умений и навыков врача-организатора здравоохранения, обеспечивающих формирование профессиональных компетенций**

### **По окончании обучения врач-организатор здравоохранения и врачи различных специальностей должны знать:**

- законодательство Российской Федерации в сфере здравоохранения, кодексы, федеральные законы, подзаконные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере здравоохранения;
- нормативные правовые акты в области профессиональной деятельности;
- теоретические основы организации здравоохранения, общественного здоровья и социальной гигиены;
- организационно-функциональную структуру системы здравоохранения;
- виды медицинской помощи в системе здравоохранения;
- организационно-правовые формы деятельности медицинских организаций;
- основы управления системой здравоохранения;
- основы планирования в системе здравоохранения;
- основы медицинского страхования, бюджетно-страховой системы финансирования предоставления медицинских услуг добровольного медицинского страхования;
- управление качеством медицинской помощи и деятельности медицинской организации;
- управление кадрами в здравоохранении;
- права пациентов и основные юридические механизмы их обеспечения;
- правовую и социально-психологическую характеристику отношений, возникающих при оказании медицинской помощи.

### **По окончании обучения врач-организатор здравоохранения и врачи различных специальностей должны уметь:**

- организовать работу медицинской организации по оказанию и предоставлению качественных медицинских услуг населению;
- обеспечить организацию лечебно-профилактической, административно-хозяйственной и финансовой деятельности медицинской организации;
- осуществлять анализ деятельности организации и на основе оценки показателей ее работы, принимать необходимые меры по улучшению форм и методов работы;
- совершенствовать организационно-управленческую структуру медицинских организаций;



- использовать формы и методы работы, направленные на повышение качества медицинской помощи населению, качество деятельности медицинских организаций;
- представить и объяснить схему взаимодействия между участниками системы медицинского страхования;
- формировать систему управления кадрами здравоохранения в медицинской организации, осуществлять подбор кадров, их расстановку и использование, организацию и оценку труда с использованием качественных показателей деятельности персонала в соответствии с квалификацией;
- обеспечивать рациональное использование кадровых, финансовых и материальных ресурсов медицинской организации;
- организовывать работу с заявлениями, письмами, обращениями и жалобами населения;
- принимать участие в организации и работе медицинских советов, совещаний, комиссий, конференций, семинаров, выставок;
- проводить оценку качества и эффективности медицинской помощи отдельных врачей и медицинской организации в целом;
- применять полученные результаты анализа деятельности и оценки качества медицинской помощи для планирования работы врача и медицинских организаций в целом;
- давать правовую, социально-психологическую и этическую оценку правонарушений медицинского персонала и предвидеть юридические последствия этих правонарушений;
- использовать юридические механизмы защиты прав и законных интересов как медицинских работников так и пациентов, включая досудебные способы их защиты.

**По окончании цикла обучающиеся должны владеть навыками:**

- теоретическими основами, практическими умениями и навыками, предусмотренными требованиями к специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье»;
- использования законодательных и нормативных правовых актов, регламентирующих функционирование системы здравоохранения Российской Федерации;
- методами, моделями управления качеством медицинской помощи и деятельности медицинской организации;
- методами анализа и оценки деятельности медицинских организаций;
- ведения служебной документацией в сфере здравоохранения;
- составления правил внутреннего трудового распорядка;
- формирования системы управления кадрами.

### **III. ТРЕБОВАНИЯ К ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.**

Итоговая аттестация по программе цикла усовершенствования по теме «Этико - деонтологические и социально-психологические аспекты работы врача в предупреждении и разрешении конфликтных ситуаций с пациентом» проводится в форме зачета и должна выявлять теоретическую и практическую подготовку врача-организатора здравоохранения и врачей в соответствии с требованиями квалификационных характеристик, профессиональных стандартов и настоящей Программы.

Обучающийся допускается к итоговой аттестации после изучения теоретического материала, практической части программы, диагностического и аналитического обеспечения темы, предусмотренных учебным планом программы цикла усовершенствования по предмету «Организация здравоохранения и общественное здоровье» повышения квалификации врачей по теме: «Этико-деонтологические и социально-психологические аспекты работы врача в предупреждении и разрешении конфликтных ситуаций с пациентом»

Лица, освоившие программу повышения квалификации врачей по теме: «Этико-деонтологические и социально-психологические аспекты работы врача в предупреждении и разрешении конфликтных ситуаций с пациентом» и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают документ - удостоверение о повышении квалификации.

### **IV. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**«Этико - деонтологические и социально-психологические аспекты работы врача в предупреждении и разрешении конфликтных ситуаций с пациентом»**

	<b>Наименования тем, элементов и подэлементов</b>	<b>Компетенции</b>
1.	Правовое и этическое регулирование медицинской деятельности.	
1.1.	Правовая характеристика отношений, возникающих при оказании медицинской помощи. пациента.	
1.2.	Российское законодательство о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья. Законодательные и нормативно-правовые аспекты управления сферой охраны здоровья граждан	
1.3.	Формирование биомедицинской этики и нормативные документы, регулирующие поведение медицинского персонала.	

2.	Развитие медиативного подхода в профессиональной медицинской деятельности.	
2.1.	Правовая и этическая оценка причин развития конфликта «врач-пациент».	
2.2.	Использование механизмов внесудебных способов разрешения конфликта.	
2.3.	Способы повышения «индекса кооперации» в отношениях «врач-пациент».	
2.4.	Типология и функции конфликтов. Динамика конфликта. Социально-психологические аспекты предупреждения, управления и преодоления конфликта.	
2.5.	Основные конструктивные и неконструктивные стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Их характеристика. Диагностика по методике К.Томаса.	
2.6.	Социально-психологические аспекты формирования конфликтной личности, характеристики поведения конфликтной личности пациента.	
2.7.	Специфика и социально-психологические особенности конфликтов в здравоохранении. Обучение навыкам эффективного поведения, синтонического общения; освоение предупреждающих конфликт умиротворяющих жестов.	
2.8.	Деловая игра: «Заседание этической комиссии медицинской организации по разрешению конфликта «врач-пациент»	
3.	Зачет.	

## V. УЧЕБНЫЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ

Цель: удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, обеспечение соответствия квалификации врачей меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды, а также совершенствование профессиональных компетенций в области управления здравоохранением по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье».

Категория обучающихся: **руководители органов и учреждений здравоохранения и их заместители, врачи организаторы здравоохранения.**

Трудоемкость обучения: 36 академических часов.

Режим занятий: 7,2 академических часа в день – 5 дней.

Форма обучения: очная

	Разделы программы	Все го час ов			Форма контрол я
			Л	С, Д/И П/З, Л/З, С/З	
	Этико - деонтологические и социально-психологические аспекты работы врача в предупреждении и разрешении конфликтных ситуаций с пациентом	<b>36</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>Промеж точный контрол ь (зачет)</b>
1.	Правовое и этическое регулирование медицинской деятельности.	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	Текущий тестовый контроль
1.1	Правовая характеристика отношений, возникающих при оказании медицинской помощи.	4	2	2	Текущий контроль (тестовы й контроль
1.2	Российское законодательство о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья	8	4	4	Текущий контроль  тестовый контроль
1.3.	Формирование биомедицинской этики и нормативные документы, регулирующие поведение медицинского персонала.	4	2	2	
2.	Развитие медиативного подхода в профессиональной медицинской деятельности.	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	
2.1.	Правовая и этическая оценка причин развития конфликта «врач-пациент»	2	1	1	
2.2.	Использование механизмов внесудебных способов разрешения конфликта.	3	1	2	

2.3.	Способы повышения «индекса кооперации» в отношениях «врач-пациент»	2	1	1	
2.4	Типология и функции конфликтов. Динамика конфликта. Социально-психологические аспекты предупреждения, управления и преодоления конфликта.	2	1	1	
2.5	Основные конструктивные и неконструктивные стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Их характеристика. Диагностика по методике К.Томаса.	2	1	1	
2.6	Социально-психологические аспекты формирования конфликтной личности, характеристики поведения конфликтной личности пациента.	2	1	1	
2.7	Специфика и социально-психологические особенности конфликтов в здравоохранении. Обучение навыкам эффективного поведения, синтонического общения; освоение предупреждающих конфликт умиротворяющих жестов.	1		1	
2.7.	Деловая игра: «Анализ и обобщение этико-деонтологических, правовых и социально-психологических навыков предупреждения и управления конфликтной ситуацией между врачом и пациентом»	4		4	
3.	Зачет.	<b>2</b>		<b>2</b>	

Л – лекция,  
С – стажировка,  
Д/И – деловые игры,  
П/З – практические занятия,  
Л/З – лабораторные занятия,  
С/З – семинарские занятия, мастер-класс  
Ф/К – форма контроля  
П/К – промежуточный контроль

## **VI. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ЦИКЛА ОБЩЕГО УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ВРАЧЕЙ ПО ТЕМЕ:**

### **«Этико - деонтологические и социально-психологические аспекты работы врача в предупреждении и разрешении конфликтных ситуаций с пациентом»**

При организации и проведении учебных занятий необходимо иметь учебно-методическую документацию и материалы по всем вопросам Программы, соответствующие материально-технические базы, обеспечивающие организацию всех видов дисциплинарной подготовки. Кадровое обеспечение реализации Программы должно соответствовать требованиям штатного расписания кафедры «Общественного здоровья и здравоохранения» ИПО, реализующей дополнительную профессиональную программу.

Основное внимание должно быть уделено практическим занятиям. Приоритетным следует считать разбор/обсуждение выбранной тактики и осуществленных действий при оказании помощи пациенту в конкретной ситуации. Предпочтение следует отдавать активным методам обучения (разбор случаев, нормативных актов, обсуждение, ролевые и деловые игры). Для усиления интеграции профессиональных знаний и умений следует поощрять контекстное обучение. Этические и психологические вопросы интегрированы во все разделы Программы.

## **VII. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ В ФОРМЕ СТАЖИРОВКИ**

Программа может реализовываться частично или полностью в форме стажировки.

Стажировка носит индивидуальный или групповой характер и может предусматривать такие виды деятельности, как:

самостоятельную работу с учебными изданиями;  
приобретение профессиональных навыков; изучение организации и методики работ; участие в совещаниях, деловых встречах.

Содержание стажировки определяется организацией с учетом предложений медицинских организаций, направляющих специалистов на стажировку, содержания Программы.

Содержание реализуемой Программы, практик, стажировок направлено на достижение целей Программы, планируемых результатов ее освоения.

Освоение Программы в форме стажировки завершается итоговой аттестацией обучающихся, порядок которой определяется образовательной организацией реализующей программу дополнительного профессионального образования самостоятельно.

## **VIII. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ**

Обучающийся допускается к итоговой аттестации после изучения Программы в объеме, предусмотренном учебным планом.

Обучающиеся, освоившие Программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают документ - удостоверение о повышении квалификации.

**Примеры заданий, выявляющих практическую подготовку  
врача-организатора здравоохранения и врачей всех специальностей:**

**1. Наиболее эффективная стратегия поведения, включающая конструктивное обсуждение проблемы и полное разрешение противоречия – это:**

уход

компромисс

**сотрудничество**

**2. Способ разрешения конфликта, заключающийся в использовании ненасильственных средств и приемов для разрешения проблемы – это:**

**переговоры**

рефлексия

эмпатия

**3. Процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведения поведения участников конфликта в соответствие со сложившимися нормами взаимоотношений – это:**

конфликтно вертикали

динамика конфликта

**управление конфликтами**

**4. Неурегулированные разногласия между работодателем и работником по вопросам применения трудового законодательства и иных нормативных правовых актов –**

**индивидуальный трудовой спор**

коллективный трудовой спор

забастовка

**5. Вид социального конфликта, объектом которого являются трудовые отношения и условия их обеспечения – ...**

**трудовой конфликт**

семейный конфликт

межгрупповой конфликт

**6. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.**

личностным

деловым

**ролевым**

**7. Существенный признак внушения:**

**некритическое восприятие информации**

недоверие

критичность

**8. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...**

психическое заражение

**конформность**

убеждение  
подражание

9. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...

убеждение

**психическое заражение**

эмпатия

10. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

понимание целей партнера

**все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения**

понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения

знание индивидуальных особенностей партнера

11. Формы реализации делового общения

оперативка

**переговоры**

брифинг

**совещания**

**беседа**

видеоконференция

12. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...

комплимент

**лесть**

критика

13. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.

примитивное

закрытое

ролевое

**открытое**

14. Последовательность этапов делового общения:

**установление контакта**

**выявление мотивов общения**

**взаимодействие**

**завершение общения**

15. Основные механизмы познания другого человека:

эмпатия

**все ответы верны**

рефлексия

идентификация.



## Список литературы.

1. Конституция Российской Федерации.
2. Закон РФ от 21.11.2012 № 323 – ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».
3. «Правоведение. Медицинское право». Учебник под редакцией Ю.Д.Сергеева.М.,2017.
4. М.Н.Леонтьев «Человек и медицина в современном праве». СПб, «Невский проспект»,2002.
5. Старченко А.А. «Руководство по защите прав пациентов». М., Диалог,2002.
6. Стеценко С.Г. «Медицинское право» Учебник. М.,2002.
7. Н.Ф. Герасименко, О.Ю. Александрова «Полное собрание федеральных законов об охранен здоровья граждан с комментариями» 3-изд., перераб. и доп. М., 2005.
8. Чертухина О.Б., Бальзамова Л.А., Есина М.В. «Формирование локальны нормативно-правовых актов по реализации прав граждан при оказании медицинской помощи»: учебно-методическое пособие. Самара, 2015.
9. Чертухина О.Б., Бальзамова Л.А. Досудебное урегулирование конфликтов в сфере здравоохранения: учебное пособие. Самара,2015.
10. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., Аспект пресс,2015..
11. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения. – М.,2013..
12. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. - СПб, 1992.
13. Введение в практическую социальную психологию /Под ред. Ю.М. Жунова, А.А. Петровского, О.В. Соловьевой. - М, 2001.
14. Петровская Л.А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга, М., 2006.
15. Хашина О.А. Организационные основы конструктивного общения врача и социально-психодлогические аспекты его оптимизации. учебно-методическое пособие.- Самара, 2016г.

## Дополнительная литература

1. Дилигенский Г.Г. Социально-политическая психология. М.2014.
2. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. Л., 2015.
3. Крический Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы. М.,2016.