

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

«СОГЛАСОВАНО»

Президент общественной организации
«Самарская областная ассоциация врачей»
профессор


« » С.Н. Измалков
2016

«УТВЕРЖДАЮ»

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

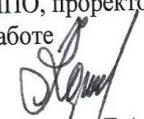


Ю.В. Щугин
2016

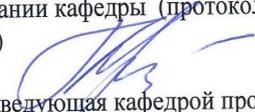
**Дополнительная профессиональная программа повышения
квалификации врачей по специальности «ОРГАНИЗАЦИЯ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И ОБЩЕСТВЕННОЕ ЗДОРОВЬЕ»
со сроком освоения 18 часов по теме
«Феноменология конфликта»**

«СОГЛАСОВАНО»

Директор ИПО, проректор по
лечебной работе
профессор


«26» августа 2016
Е.А. Корымасов

Программа рассмотрена и одобрена
на заседании кафедры (протокол № 9,
29.06.16)


«29» июня 2016
Заведующая кафедрой профессор
О.Б. Чертухина

Самара
2016

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. Заведующая учебной частью кафедры общественного здоровья и здравоохранения ИПО, доцент, кандидат психологических наук,
Хашина Ольга Александровна

АННОТАЦИЯ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации врачей непрерывного медицинского образования со сроком освоения 18 часов по теме **«Феноменология конфликта»** по специальности 31.08.71 - Общественное здоровье и здравоохранение посвящена совершенствованию и получению новых знаний врачами-организаторами здравоохранения, касающихся аспектов конструктивного и эффективного решения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности.

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 «Феноменология конфликта» (далее Программа) заключается в удовлетворении образовательных и профессиональных потребностей, обеспечении соответствия квалификации врачей меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды, а также совершенствовании профессиональных компетенций в области предупреждения, управления и преодоления конфликтов в рамках имеющейся квалификации по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье».

Трудоемкость освоения – 18 академических часов.

Основными компонентами дополнительной программы повышения квалификации врачей по теме «Феноменология конфликта» 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 врача-организатора здравоохранения, составляющих основу универсальных, общепрофессиональных и профессиональных 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. Дополнительная образовательная программа 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 врачей-организаторов здравоохранения, 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 тематического усовершенствования по «Феноменологии конфликта» 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»: в амбулаторных условиях (в условиях, не предусматривающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение); в дневном стационаре (в условиях, предусматривающих медицинское наблюдение и лечение в дневное время, не требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения); в стационарных условиях (в условиях, обеспечивающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение);

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

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 тематического 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 18 АКАДЕМИЧЕСКИХ
ЧАСОВ
ПО ТЕМЕ: «Феноменология конфликта»**

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
врача-организатора здравоохранения, 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 к участию в педагогической деятельности по программам среднего и высшего медицинского образования или среднего и высшего фармацевтического образования, а также по дополнительным профессиональным программам для лиц, имеющих среднее профессиональное или высшее образование в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющем функции по выработке государственной политики и нормативному, правовому регулированию в сфере здравоохранения (УК-3).

У обучающегося совершенствуются следующие общепрофессиональные компетенции (далее – ОПК):

- организационно-управленческая деятельность:

- 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-экономического 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);

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 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 по организации рациональной деятельности медицинских организаций в зависимости от профиля и вида оказываемой ею медицинской помощи, рационального лекарственного обеспечения, организации службы переливания крови, организации системы охраны матери и ребенка, медицинской помощи детям, диспансеризации населения, организации оборота сильнодействующих, психотропных веществ, наркотических средств и их прекурсоров (ПК-2);

- 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 использовать знания о финансово-хозяйственной деятельности медицинских организаций различных типов по предоставлению медицинской помощи, современной системы управления и конкурентоспособности медицинской организации, анализировать показатели финансово-

хозяйственной деятельности структурных подразделений медицинских организаций, проводить оценку эффективности современных медико-организационных и социально-экономических технологий при предоставлении медицинских услуг пациентам (ПК-4);

- способность использовать знания государственных информационных ресурсов в области охраны здоровья населения, информационных технологий в здравоохранении, медицинских информационных систем (ПК-5);

Характеристика новых профессиональных компетенций врача-организатора здравоохранения, формирующихся в результате освоения Программы

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

– способность и готовность использовать знания в области информатизации здравоохранения для внедрения информационных технологий и электронного документооборота в практическое здравоохранение (ПК-7);

– способность осуществлять финансовый менеджмент в организациях здравоохранения (ПК-8).

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

По окончании обучения врач-организатор здравоохранения должен 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;

– основные направления развития здравоохранения;

– организационно-функциональную структуру системы здравоохранения;

– виды медицинской помощи в системе здравоохранения;

– организационно-правовые формы деятельности медицинских организаций;

– научные основы управления конфликтом, его предупреждение и преодоление с учетом знаний по феноменологии конфликта;

- 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 с целью профилактики конфликтных ситуаций;
- лицензирование медицинской деятельности;
- управление кадрами в здравоохранении;
- основы организации труда в здравоохранении;
- управление материальными ресурсами в здравоохранении;
- медицинскую, экономическую и социально-психологическую эффективность в системе здравоохранения;
- деятельность Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в системе здравоохранения;
- основы организации работы по соблюдению санитарно-гигиенических, этических норм и правил этикета в деятельности медицинских организаций;
- правила по охране труда и пожарной безопасности;
- управление информационными ресурсами в здравоохранении.

По окончании обучения врач-организатор здравоохранения должен уметь:

- осуществлять руководство деятельностью медицинской организации;
- 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;
- планировать и прогнозировать деятельность медицинских организаций;
- использовать формы и методы работы, направленные на повышение качества медицинской помощи населению, качество деятельности медицинских организаций с целью повышения уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг;
- представить и объяснить схему взаимодействия между участниками системы медицинского страхования для предупреждения конфликтогенных ситуаций;

- 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;
- обеспечивать и контролировать выполнение правил внутреннего трудового распорядка, по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности при эксплуатации приборов, оборудования и механизмов;
- обеспечивать проведение санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий по предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний;
- представлять медицинские организации в государственных, судебных, страховых и арбитражных органах, на международных мероприятиях, в государственных и общественных организациях по вопросам возникших конфликтных отношений в сфере здравоохранения, предварительно согласованным с вышестоящим органом, в ведении которого находится данная медицинская организация;
- осуществлять взаимодействие с органами местного самоуправления, службами гражданской обороны, медицины катастроф, территориальными органами внутренних дел и другими оперативными службами;
- организовывать работу с заявлениями, письмами и жалобами населения, содержащих вопросы причинно-следственных связей конфликтов;
- принимать участие в организации и работе медицинских советов, совещаний, комиссий, конференций, семинаров, выставок для повышения уровня профессионализма в рамках управления, преодоления и управления конфликтом;
- принимать участие в международных мероприятиях по вопросам, связанным с развитием здравоохранения;
- 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 для дальнейшей профилактики конфликтных отношений.

По окончании обучения врач-организатор здравоохранения должен 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 предупреждения кризиса в отношениях;
- процедурой лицензирования медицинской деятельности;
- проведения работы по получению, хранению, учету, отпуску, использованию, уничтожению наркотических средств и психотропных веществ в медицинской организации;
- контроля за использованием наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров в медицинской организации;
- методами анализа и оценки деятельности медицинских организаций;
- ведения электронного документооборота;
- ведения служебной документацией в сфере здравоохранения;
- формирования и анализа учетно-отчетной документации медицинской организаций, годовых отчетов;
- составления правил внутреннего трудового распорядка;
- формирования системы управления кадрами;
- использования телекоммуникационных, мобильных и WEB-технологий при оказании медицинской помощи;
- публикаций научных статей в рамках изучения опыта профилактики, управления и преодоления конфликтных ситуаций во взаимодействии с пациентами, коллегами, руководителями;
- использования научной литературы, электронных информационных технологий, развивающих социально-психологических технологий предупреждения конфликтных взаимоотношений.

III. ТРЕБОВАНИЯ К ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.

Итоговая аттестация по программе цикла тематического усовершенствования по «Феноменологии конфликта» проводится в форме зачета и должна выявлять теоретическую и практическую подготовку врача-организатора здравоохранения в соответствии с требованиями квалификационных характеристик, профессиональных стандартов и настоящей Программы.

Обучающийся допускается к итоговой аттестации после изучения теории данной темы, освоения объема практических навыков, диагностического инструментария, предусмотренных учебным планом программы цикла усовершенствования по предмету «Организация здравоохранения и общественное здоровье», повышения квалификации врачей по теме «Феноменология конфликта».

Лица, освоившие программу повышения квалификации врачей по теме «Феноменология конфликта» и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают документ о дополнительном профессиональном образовании - удостоверение о повышении квалификации.

IV. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА «Феноменология конфликта»

Код	Наименования тем, элементов и	Компетенции
1.	Конфликтология как научная и учебная дисциплина. Понятие «феноменология конфликта» и характеристика	
1.1.	Типология и функции конфликтов. Динамика конфликта. Социально-психологические аспекты предупреждения,	
1.2.	Основные конструктивные и неконструктивные стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Их характеристика. Диагностика по методике К.Томаса.	
1.3.	Характеристика типов конфликтных личностей. Специфика конфликтов в здравоохранении.	
1.4.	Обучение навыкам эффективного поведения в конфликтах и их конструктивного разрешения.	
1.5.		

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: 18 академических часов.

Режим занятий: 4,5 академических часа в день

Форма обучения: очная.

	Разделы программы	Всего часов			Форма контроля
			Л	С, Д/И П/З, Л/З, С/З	
1.	Феноменология конфликта	18			Промежуточный контроль (зачет)
1.1	Конфликтология как научная и учебная дисциплина. Понятие «феноменология конфликта» и характеристика составляющих элементов.	2	2	-	Текущий контроль (тестовый контроль)
1.2	Типология и функции конфликтов. Динамика конфликта. Социально-психологические аспекты предупреждения, управления и преодоления конфликта.	4	2	2	Текущий контроль (тестовый контроль)
1.3	Основные конструктивные и неконструктивные стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Их характеристика. Диагностика типов поведения в конфликте по методике К.Томаса.	4	2	2	Текущий контроль (тестовый контроль)
1.4	Характеристика типов конфликтных личностей и их поведения. Специфика конфликтов в здравоохранении.	4	2	2	Текущий контроль (тестовый контроль)
1.5	Обучение навыкам эффективного поведения в конфликтах и их конструктивного разрешения.	3		3	Текущий контроль (тестовый контроль)
	Всего		8	9	Текущий контроль (тестовый контроль)
	Зачет	1,0			
	ИТОГО:	18	8	9	

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 «Феноменология конфликта»

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

Основное внимание должно быть уделено практическим занятиям. Приоритетным следует считать разбор/обсуждение выбранной тактики и осуществленных действий при управлении медицинской организацией и оказании помощи пациенту в конкретной ситуации. Предпочтение следует отдавать активным методам обучения (разбор случаев, нормативных актов, обсуждение, ролевые игры). Для усиления интеграции профессиональных знаний и умений следует поощрять контекстное обучение. Этические и психологические вопросы должны быть интегрированы во все разделы Программы. С целью проведения оценки знаний следует использовать различные методики, например, тестовые задания, содержащие вопросы с несколькими вариантами ответов, прямые вопросы, а также опросники для оценки отношения и профессиональных навыков.

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 о дополнительном профессиональном образовании – удостоверение о повышении квалификации.

Тематика контрольных вопросов:

1. Дайте определение конфликта.
2. Типология конфликтов. Назовите ее.
3. Дайте определение внутриличностного конфликта. Охарактеризуйте их.
4. Назовите признаки конструктивного межличностного конфликта.
5. Охарактеризуйте неконструктивный межличностный конфликт.
6. Назовите типы поведения в конфликтной ситуации. Охарактеризуйте их.
7. Кто автор методики, позволяющей диагностировать типы поведения в конфликте?
8. Назовите наиболее конструктивные типы поведения в конфликте.

**Примеры заданий, выявляющих практическую подготовку
врача-организатора здравоохранения:**

1. Противоречие, являющееся основой конфликта – это

предмет конфликта

материальная ценность

субъект конфликта

Ответ: предмет конфликта

2. Наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе содействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся негативными эмоциями – это
конфликт

предконфликтная ситуация

дискуссия

Ответ: а) предмет конфликта

3. Процесс перехода от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению отражает

объект конфликта

темперамент участников конфликта

динамика конфликта

Ответ: динамика конфликта

4. Создание объективных условий и субъективных предпосылок, способствующих разрешению предконфликтных ситуаций неконфликтными способами –

предупреждение конфликта

разрешение конфликта

деструктивные последствия

ответ: предупреждение конфликта

5. Что является основанием для деления конфликтов на семейные, производственные, бытовые, политические?

сфера жизнедеятельности человека

длительность конфликта

интенсивность

Ответ: сфера жизнедеятельности человека

Человеческий индивид как субъект межличностных и социальных отношений и сознательной деятельности – это:

индивидуальность

личность

тендер

Ответ: личность

6. Приписывание другим людям собственных вытесненных мотивов, переживаний и черт характера – это:

проекция

фантазия

сублимация

Ответ: проекция

7. Интегральная характеристика личности, определяющая готовность к решению профессиональных задач с использованием знаний, опыта, ценностей, мотивов – это:

компетентность

темперамент

воля

Ответ: компетентность

8. Система регуляторных механизмов, которые направлены на устранение негативных переживаний, сопряженных с внутриличностными противоречиями – это

деградация личности

психика

защита психологическая

Ответ: защита психологическая

9. Эмоционально окрашенное состояние личности, являющееся формой активности, в которой осознается противоречие и идет процесс его разрешения на субъективном уровне – это ...

переживание

личностный рост

признак интровертированности

Ответ: переживание

10. Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и разрешение проблемы – это ...

+разрешение конфликта

затухание конфликта

манипуляторство

Ответ: разрешение конфликта

11.Фасилитация – это:

затухание конфликта

форма групповой работы для выработки решений повышенной сложности, в том числе для урегулирования конфликта внутри группы

навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения

Ответ: форма групповой работы для выработки решений повышенной сложности, в том числе для урегулирования конфликта внутри группы

12.Какие из перечисленных конфликтов относятся к социальным?

конфликт между преподавателем и группой студентов

все перечисленные

+конфликт между болельщиками разных команд

конфликт между руководителем и подчиненным

Ответ: конфликт между болельщиками разных команд

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

уход

компромисс

сотрудничество

Ответ: сотрудничество

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

переговоры

рефлексия

эмпатия

Ответ: переговоры

15.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

ответ: управление конфликтами

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

индивидуальный трудовой спор

коллективный трудовой спор

забастовка

Ответ: индивидуальный трудовой спор

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

трудовой конфликт

семейный конфликт

межгрупповой конфликт

Ответ: трудовой конфликт