


МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
БУКОВИНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор закладу вищої освіти
з науково-педагогічної роботи
Володимир ХОДОРОВСЬКИЙ


30 08 2024 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
МЕДИЧНА КОМУНІКАЦІЯ В СИСТЕМІ ВІДНОСИН «ЛІКАР-
ПАЦІЄНТ».
КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТ У МЕДИЧНІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ.
(курс за вибором)

Рівень вищої освіти	другий (магістерський) рівень
Ступінь вищої освіти	Магістр медицини
Галузь знань	22 Охорона здоров'я
Спеціальності	222 Медицина
Курс навчання	V
Факультет	медичний
Кафедра	соціальної медицини та організації охорони здоров'я

Чернівці 2024 рік

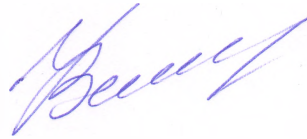


Робоча програма з навчальної дисципліни «Медична комунікація в системі відносин «лікар-пацієнт». Конфлікт-менеджмент у медичній організації» для підготовки фахівців на другому (магістерському) рівні вищої освіти спеціальності 222 Медицина розроблена відповідно до Стандарту вищої освіти зі спеціальності 222 Медицина для другого (магістерського) рівня вищої освіти (далі – Стандарт), навчального плану, освітньо-професійної програми «Медицина» другого (магістерського) рівня вищої освіти підготовки фахівців у Буковинському державному медичному університеті.

УКЛАДАЧ: доц. Анжела БІДУЧАК

Робоча програма схвалена на засіданні кафедри соціальної медицини та організації охорони здоров'я «29» серпня 2024 року, (протокол № 2).

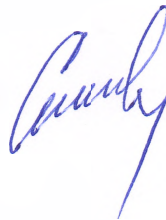
Завідувач кафедри



Ігор НАВЧУК

Робоча програма схвалена предметною методичною комісією з дисциплін гігієнічного профілю «30» серпня 2024 року, (протокол № 1).

Голова предметної методичної комісії



Святослав ДЕЙНЕКА

ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Медична комунікація в системі відносин «лікар-пацієнт». Конфлікт-менеджмент у медичній організації» складена відповідно до Стандарту вищої освіти України другого (магістерського) рівня

галузі знань 22 Охорона здоров'я

спеціальності 222 Медицина

освітньо-професійної програми вищої освіти

Факультет	Медичний
Спеціальність	Медицина
Освітньо-кваліфікаційний рівень	Магістр
Кафедра	Соціальної медицини та організації здоров'я
Кількість модулів	-
Курс	V
Лекції	-
Семінарські заняття	20 год.
Самостійна робота	70 год.
Кредитів ECTS	3,0
Заключний контроль	Залік
Всього годин	90 год.

Опис навчальної дисципліни (анотація). Навчальна дисципліна «Медична комунікація в системі відносин «лікар-пацієнт». Конфлікт-менеджмент у медичній організації» належить до вибіркових дисциплін циклу професійної підготовки, вивчення якої передбачено за освітньо-професійною програмою підготовки фахівців освітнього ступеня – магістр. Вивчення дисципліни «Медична комунікація в системі відносин «лікар-пацієнт». Конфлікт-менеджмент у медичній організації» сприятиме практичній підготовці лікарів з надання ними психологічної допомоги окремим людям, організаціям, установам у вирішенні різноманітних проблем життєдіяльності в складних економічних та соціально-психологічних умовах, конфліктних ситуаціях.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є ідеальна модель конфліктної взаємодії «лікар-пацієнт», її теорія, основою якої виступає понятійний апарат з центральною ланкою – категорією конфлікту.

Міждисциплінарні зв'язки. «Медична комунікація в системі відносин «лікар-пацієнт». Конфлікт-менеджмент у медичній організації» як навчальна дисципліна:

- ґрунтується на вивченні студентами навчальних дисциплін: історії медицини, етики, соціології та медичної психології, основ менеджменту;
- закладає основи управління конфліктними ситуаціями в системі взаємозв'язків «лікар-пацієнт»;
- забезпечує вивчення правових і організаційних засад галузі охорони здоров'я;
- сприяє формуванню профілактичного напрямку діяльності майбутніх лікарів з попередження та усунення конфліктних ситуацій в медичній галузі.

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. **Метою** вивчення навчальної дисципліни «Медична комунікація в системі відносин «лікар-пацієнт». Конфлікт-менеджмент у медичній організації» є оволодіння навичками і набуття мовної та комунікативної компетентностей майбутнього фахівця медичної галузі; необхідними знаннями щодо природи конфліктів, причини їх виникнення, способи управління конфліктними ситуаціями й методах подолання конфліктів в медицині; правилами мовленнєвого етикету; вироблення навичок оптимальної мовної поведінки у

професійній сфері.

1.2. **Основними завданнями** навчальної дисципліни «Медична комунікація в системі відносин «лікар-пацієнт». Конфлікт-менеджмент у медичній організації» є:

- розуміння конфліктної ситуації і конфлікту;
- природа конфлікту в медичній установі;
- управління конфліктною ситуацією;
- аналізу конфліктів і вироблення методів їх подолання;
- організаційних змін внутрішньої структури медичного закладу;
- усвідомлення значущості психологічних аспектів професійної комунікації;
- профілактики конфліктів в системі «лікар-пацієнт».

1.3. **Компетентності та результати навчання**, формуванню яких сприяє дисципліна.

Згідно з вимогами Стандарту дисципліна забезпечує набуття студентами **компетентностей**:

Інтегральна:

Здатність розв'язувати складні задачі, у тому числі дослідницького та інноваційного характеру у сфері медицини. Здатність продовжувати навчання з високим ступенем автономії.

Загальні:

ЗК 1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 4. Знання та розуміння предметної галузі та розуміння професійної діяльності.

ЗК 7. Здатність працювати в команді.

ЗК 12. Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.

Спеціальні (фахові, предметні):

ФК 19. Здатність до організації та інтеграції надання медичної допомоги населенню та проведення маркетингу медичних послуг.

ФК 22. Здатність управляти робочими процесами у сфері охорони здоров'я, які є складними, непередбачуваними та потребують нових стратегічних підходів

Фахова за вибірковою компонентою:

Деталізація компетентностей відповідно до дескрипторів НРК

Таблиця 1

Матриця компетентностей

№	Компетентність	Знання	Уміння	Комунікація	Автономія та відповідальність
ЗК1	Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.	Знати способи аналізу, синтезу та подальшого сучасного навчання	Вміти проводити аналіз інформації, приймати обґрунтовані рішення, вміти придбати сучасні знання	Встановлювати відповідні зв'язки для досягнення цілей.	Нести відповідальність за своєчасне набуття сучасних знань.
ЗК3	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях	Знати методи застосування знань при вирішенні практичних	Вміти використовувати знання при різноманітних практичних	Встановлювати зв'язки по вертикалі та горизонталі в залежності від	Нести відповідальність за своєчасність прийнятих рішень у

		питань.	ситуаціях.	практичної ситуації.	даних ситуаціях.
ЗК4	Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності	Мати глибокі знання із структури професійної діяльності.	Вміти здійснювати професійну діяльність, що потребує оновлення та інтеграції знань.	Здатність ефективно формувати комунікаційну стратегію у професійній діяльності.	Нести відповідальність за професійний розвиток, здатність до подальшого професійного навчання з високим рівнем автономності.
ЗК7	Здатність працювати в команді	Мати досконалі знання щодо комунікативних якостей.	Вміти застосовувати знання комунікації в команді.	Використовувати при фаховому та діловому спілкуванні та при підготовці документів рідну мову. Використовувати іноземну мову у професійній діяльності.	Нести відповідальність за розвиток професійних знань щодо комунікації в команді (колективі).
ЗК 12	Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.	Критичне осмислення проблем у навчанні та/або професійній діяльності та на межі предметних галузей	Розв'язання складних задач і проблем, що потребує оновлення та інтеграції знань, часто в умовах неповної/недостатньої інформації та суперечливих вимог	Зрозуміле і недвозначне донесення власних висновків, а також знань та пояснень, що їх обґрунтовують, до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються	Відповідальність за розвиток професійного знання і практик, оцінку стратегічного розвитку команди
ФК 19.	Здатність до організації та інтеграції надання медичної допомоги населенню та проведення маркетингу медичних послуг	Критичне осмислення проблем у галузі та на межі галузей знань.	Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі у широких або мультидисциплінарних контекстах здоров'я людини	Зрозуміле і недвозначне донесення власних знань, висновків та аргументації до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються	Управління робочими або навчальними процесами, які є складними, непередбачуваними та потребують нових стратегічних підходів людини та за прийняття

					Відповідних заходів.
ФК22	Здатність управляти робочими процесами у сфері охорони здоров'я, які є складними, непередбачуваними та потребують нових стратегічних підходів	Критичне осмислення проблем у галузі та на межі галузей знань.	Здатність розв'язувати проблеми у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності	Зрозуміле і недвозначне донесення власних знань, висновки та аргументації до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.	Відповідальність за внесок до професійного знання і практики та/або оцінювання результатів діяльності команд та колективів.

Таблиця 2

**МАТРИЦЯ ВІДПОВІДНОСТІ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ
ТА КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ КУРСУ ЗА ВИБОРОМ
«Медична комунікація в системі відносин «лікар-пацієнт». Конфлікт-менеджмент у медичній організації»**

ПРН	Компетентності							
	Інтегральна компетентність	Загальні компетентності					Фахові компетентності	
		ЗК 1	ЗК 3	ЗК 4	ЗК 7	ЗК 12	ФК 19	ФК 22
ПРН 16	+	+	+	+	+	+	+	+

Результати навчання:

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати :

- поняття імідж лікаря, особисті якості ефективного лікаря;
- методи вербальної та невербальної комунікації з пацієнтом та членами сім'ї;
- методи активного слухання;
- природу конфліктів;
- види конфліктів та динаміку їх розвитку;
- психологічні аспекти міжособистісних ділових контактів;
- поняття професійної комунікації лікар-складний пацієнт;
- методи прогнозування, діагностування та попередження конфліктів;
- культуру ділового спілкування;
- методи вирішення конфліктів;

вміти :

- виявляти природу конфліктів;

- визначати їх види та динаміку розвитку;
- застосовувати практику активного слухання;
- формувати системи управління конфліктними ситуаціями в організації;
- застосовувати алгоритм конфліктної розмови;
- комунікувати в ситуації лікар-складний пацієнт;
- проясняти думки, очікування пацієнта;
- оцінити готовність пацієнта сприймати погану новину;
- застосовувати технології управління конфліктами;
- самостійно та відповідально приймати управлінські рішення, пов'язані з діяльністю персоналу.

Програмні результати навчання:

ПРН 16. Формувати раціональні медичні маршрути пацієнтів; організовувати взаємодію з колегами в своєму та інших закладах, організаціях та установах; застосовувати інструменти просування медичних послуг на ринку, на підставі аналізу потреб населення, в умовах функціонування закладу охорони здоров'я, його підрозділу, в конкурентному середовищі.

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

На вивчення навчальної дисципліни відводиться **90 годин 3 кредити ECTS.**

Тема 1. Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни

Управління конфліктами як наука. Об'єкт конфліктології. Теоретичний фундамент науки. Предмет конфліктології. Напрями дослідження конфліктології (філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний). Специфіка науки та методи дослідження конфліктології. Еволюція конфліктологічних поглядів. Особливості розвитку конфліктології в історичному аспекті. Становлення конфліктології як сучасної науки і практики.

Тема 2. Природа конфліктів. Поняття конфлікту. Етапи конфлікту. Позитивні та негативні наслідки конфлікту. Важливість невербального спілкування. Що люди чують, коли з вами спілкуються. Роль інтонацій.

Тема 3. Позитивні і негативні функції конфліктів у суспільстві.

Конфлікт як складне соціальне явище. Конфліктні ситуації та їх види. Інцидент. Суб'єкти і об'єкти конфлікту. Ознаки і предмет конфлікту. Загальна формула конфлікту. Структурна модель конфлікту. Образ конфліктної ситуації. Позиції конфліктуючих сторін та їх роль в аналізі конфлікту. Необхідні і достатні умови виникнення конфлікту. Функції конфліктів. Функціональні та дисфункціональні конфлікти.

Тема 4. Об'єктивні та суб'єктивні елементи структури конфлікту

Вертикальні і горизонтальні конфлікти. Об'єктні і безоб'єктні конфлікти. Конфлікти когнітивні і конфлікти інтересів. Закриті і відкриті конфлікти. Межі конфліктів (просторові, часові, суб'єктні). Загальні та часткові причини конфліктів. Об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів.

Тема 5. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення

Динаміка конфлікту. Етапи і фази конфлікту. Модель процесу конфлікту за його динамікою. Циклічність фаз конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання. Теорії механізмів виникнення конфліктів. Конфліктогени та їх класифікація. Трансактний аналіз конфліктів. Трансактні категорії. Алгоритм трансактного аналізу.

Тема 6. Причини конфліктів.

Психологічні причини виникнення конфліктів. Що нам заважає спілкуватися?

Об'єктивні (боротьба за ресурси) і суб'єктивні (особиста неприязнь) причини конфлікту. П'ять базових пріоритетів в спілкуванні. Основні глибинні звички. Технологія «Подія/інтерпретація».

Тема 7. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання.

Класифікація конфліктів. Внутрішньо-особистісні конфлікти та їх особливості. Міжособистісні конфлікти та їх властивості. Конфлікти групові та між особистістю і групою. Відкриті і закриті конфлікти.

Тема 8. Характеристики основних моделей поведінки особистості в конфлікті.

Основні моделі поведінки особистості в конфлікті. Деструктивна модель поведінки. Конструктивна модель поведінки. Конформістська модель.

Тема 9. Процес діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту.

Картографічний аналіз конфлікту. Технології регулювання конфліктів (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Модель прийняття науково обґрунтованого рішення з управління конфліктами. Алгоритм управління конфліктом.

Тема 10. Види діяльності по управлінню конфліктами

Поняття «управління конфліктом». Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами. Процес діагностики конфлікту. Зміст процесу управління конфліктами (прогнозування, запобігання і стимулювання, регулювання, розв'язання).

Тема 11. Методи та форми управління конфліктами

Передумови і принципи управління конфліктами. Структурні методи управління конфліктами. Міжособистісні методи (стилі) вирішення конфліктів (поступка, компроміс, консенсус, ухиляння, співробітництво). Модель стратегії поведінки особистості в конфлікті Томаса-Кілменна. Внутрішньо-особистісні методи управління конфліктами. Персональні методи управління конфліктами. Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів. Етапи переговорного процесу. Моделі поведінки особистості в процесі переговорів.

Тема 12. Рішення внутрішніх конфліктів.

Як управляти конфліктами. Чи потрібно керівнику в них втручатися і вирішувати? Чи можна використовувати конфлікт як засіб управління? Які є важелі для підвищення мотивації? Яку атмосферу Ви хочете створити? Які відносини в колективі будуть ресурсними для досягнення швидкої і оптимальної роботи в закладі охорони здоров'я?

Тема 13. Інструменти і технології вирішення конфліктів

Як давати зворотний зв'язок, щоб ніхто не ображався. Технологія «Я-повідомлення». 4 кроки до взаємного розуміння. Як показати, що Ви почули іншу людину. Технологія «Активне слухання».

Тема 14. Шляхи попередження конфліктів.

Поняття конфлікту та загальні характеристики його проявів. Характеристика причин виникнення та основних стадій конфлікту. Етапи ескалації конфлікту. Шляхи вирішення конфліктів та їх попередження.

Тема 15. Технології регулювання конфліктів. Методи управління конфліктами.

Технології регулювання конфліктів (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Передумови вирішення конфлікту. Форми вирішення конфлікту (поступка, компроміс, консенсус, ухиляння від конфлікту, співробітництво). Методи вирішення конфліктів (адміністративні, педагогічні). Принципи управління конфліктами. Переговори як метод вирішення конфліктів. Умови проведення переговорів. Можливість переговорів в залежності від стадії конфлікту. Етапи переговорного процесу. Підготовка до початку переговорів. Попередній вибір позиції учасників. Пошук компромісного рішення.

Завершення переговорів. Методи переконання співбесідника. Техніка постановки питань на переговорах. Удосконалення міжособистісних стилів ведення переговорів.

Тема 16. Психологія особистості в конфлікті.

Теорія потреб особистості. Модель мотиваційної поведінки людини в конфлікті. Психологічна структура особистості (спрямованість, можливості, характер, темперамент. «Я-образ»). Природні властивості особистості. Екстраверсія. Інтроверсія. Темперамент і його типи. «Я-образ» («Я-концепція»). Теорія соціальних ролей (ролі: міжособистісні, внутрішньо-групові, індивідуальні, офіційні, стихійні). Поведінка індивіда в умовах конкуренції.

Тема 17. Профілактика конфліктів.

Про що говорити і про що не треба говорити на роботі? Технологія «Трикутник Карпмана». Як не потрапляти в конфлікти. Уміння вибудувати доброзичливі, але не занадто близькі відносини на роботі. Про що ніколи не треба говорити на роботі. Боротьба з коаліціями і порожніми розмовами. На роботі ми працюємо: фокус на цілі та результати.

Тема 18. Форми подолання конфлікту.

Як працювати з незадоволеним пацієнтом? Технологія «Правило LAST». Остання тенденція: «Менше вибачайтеся – швидше вирішуйте».

Тема 19. Технології ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті.

Конструктивне вирішення конфліктів. Зміст технології ефективного спілкування в конфлікті. Технології раціональної поведінки в конфлікті. Ефективна медична комунікація в професійній сфері. Етапи комунікативного процесу. Бар'єри у спілкуванні з пацієнтом. Ознаки ефективного комунікатора. Складний пацієнт. Особливості взаємодії. Ознаки складності та аспекти комунікації. Особливості консультування пацієнтів.

Тема 20. Характеристики типового суб'єктивного змісту конфліктної ситуації в медицині.

Комунікативний процес в організації. Причини та засоби подолання бар'єрів непорозуміння. Раціональна поведінка в умовах конфлікту. Специфіка організаційного конфлікту. Трудовий колектив як середовище виникнення конфліктів. Причини трудових конфліктів та їх вирішення.

Тема 21. Групові особливості виникнення конфліктів в організації

Групи та їх вплив на виникнення конфліктів. Групи і фактори, що визначають їх зрілість. Групові норми. Колектив, його функції та ознаки. Види колективів (первинні, вторинні, тимчасові, постійні, формальні, неформальні). Стадії формування колективу. Фактори, що впливають на виникнення конфліктів у групах та колективах. Групова одностійкість. Рольова поведінка особистості в групі. Конформізм і його види. Процес формування нового колективу. Влада. Авторитет. Соціально-психологічний клімат (СПК) колективу та його характеристики. Згуртованість колективу. Груповий егоїзм. Методи визначення СПК. Двофакторна модель оцінювання СПК за Б.Такменом. Оцінювання СПК за кліматичним кругом. Соціометрична процедура. Методика кількісного оцінювання СПК.

Тема 22. Як захищати себе від емоційної агресії пацієнтів.

Як не вигорати. Як не дратуватися. Як не «тягнути» ці переживання додому. Як бути в ресурсному стані? 4 джерела енергії.

Тема 23. Культура управління та її суспільна роль.

Поняття та функції культури управління, її складові. Основні принципи та типи корпоративної культури. Етичні цінності, місія та імідж організації. Основні принципи службового етикету.

Тема 24. Медичні конфлікти та основні шляхи їх розв'язання.

Конфлікти в медицині. Медичні конфлікти та їх види. Причини конфліктів в медицині. Характеристика кризових періодів в системі відносин «лікар-пацієнт». Проблема конфлікту між лікарем та пацієнтом. Сучасні вітчизняні та закордонні дослідження якості взаємодії лікаря та пацієнта. Підходи щодо запобігання і розв'язання конфліктів в медицині.

Тема 25. Медична комунікація лікаря з пацієнтами та колегами.

Ефективна комунікація в професійній сфері. Етапи комунікативного процесу. Бар'єри у спілкуванні з пацієнтом. Ознаки ефективного комунікатора. Спілкування з колегами та спілкування з пацієнтами. Алгоритм спілкування під час консультування пацієнта. Особливості спілкування з пацієнтами поза лікарнею.

Тема 26. Професійне спілкування з пацієнтом

Етапи консультування пацієнта. Протокол SPIKES: Алгоритм професійного спілкування лікаря в окремих клінічних ситуаціях. Техніки виходу із тривалої бесіди. Алгоритм повідомлення поганих новин пацієнту. Відмова пацієнту.

Тема 27. Управління конфліктами в закладі охорони здоров'я

Стратегії та тактики вирішення медичних конфліктів. Методи управління медичним конфліктом. Управлінські методи завершення конфлікту. Профілактика конфліктних ситуацій при наданні медичних послуг.

Тема 28. Посередницька діяльність у вирішенні конфліктів в медицині.

Конфліктний медіаторинг. Медіація, як метод вирішення спорів. Міжнародні стандарти медіації. Європейські стандарти медіації. Медіація у національній правовій системі. Етичні засади медіації.

Тема 29. Правові аспекти врегулювання конфліктів у медицині.

Конфлікт медичного закладу з пацієнтом: правовий аспект. Юридична відповідальність медичних працівників. Правові аспекти спілкування лікаря та пацієнта. Способи та методи зняття негативних наслідків психологічного впливу конфлікту. SWOT-аналіз власних комунікативних навичок. Методики визначення рівня комунікативних навичок.

Виконання СРС

Теми для виконання самостійної роботи (за бажанням студента) представлені в п.10.

Перелік питань для підготовки студентів до заліку

1. Типи конфліктів.
2. Причини виникнення конфліктів.
3. Три основних типи конфліктогенів.
4. Внутрішні домінанти людини як можливе джерело конфлікту (тесту «Стійкі домінанти»).
5. Формула конфлікту.
6. Порушена комунікація: бар'єри спілкування, негативні установки, маніпулятивна поведінка.
7. Динаміка розвитку конфлікту.
8. Деструктивна і конструктивна спрямованість конфліктів.
9. Методика визначення типу темпераменту (проведення тесту).
10. Правила взаємодії з різними типами темпераменту.
11. Рольова гра «Визнач тип темпераменту».
12. Аналіз мовної поведінки.
13. Аналіз невербальної поведінки.

14. Графологічний аналіз, психометрична діагностика особистості і правила взаємодії з різними типами людей (проведення психометричного тесту).
15. Рольова гра «Визначення психометрії співрозмовника».
16. Відмінність спору від дискусії.
17. Чотири стадії вирішення спору.
18. Правила конструктивного спору.
19. Правила поведінки в конфлікті.
20. Стратегії поведінки в конфлікті.
21. Як правильно вибрати стратегії взаємодії в конфлікті. (Проведення тесту «Стратегії поведінки в конфлікті»).
22. Етапи вирішення конфлікту.
23. Прийоми впливу на поведінку опонента в конфлікті і аргументації своєї позиції.
24. Техніки адекватного вираження власних негативних емоцій.
25. Профілактика конфліктів в спілкуванні з пацієнтами.
26. Способи зняття негативних наслідків психологічного впливу конфлікту.
27. Рольова гра на моделювання конфліктної ситуації і стратегії поведінки в ній.
28. Медіація як форма управління конфліктами.
29. Вплив третьої сторони на вихід з конфліктів.
30. Моделі поведінки партнерів у переговорному процесі.

3. Структура навчальної дисципліни

№ з/п	Назви змістових тем	Кількість годин				
		Усього	у тому числі			
			Аудиторні		Самостійна робота студента	Індивідуальна робота
			Лекції	Практичні заняття		
1	2	3	4	5	6	7
1.	Тема 1. Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни.	2				
2.	Тема 2. Природа конфліктів.	2		2		
3.	Тема 3. Позитивні і негативні функції конфліктів у суспільстві.	3			4	
4.	Тема 4. Об'єктивні та суб'єктивні елементи структури конфлікту	3			4	
5.	Тема 5. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення	2				
6.	Тема 6. Причини конфліктів.	2		2		
7.	Тема 7. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання.	3			4	
8.	Тема 8. Характеристики основних моделей поведінки особистості в конфлікті.	3			4	
9.	Тема 9. Процес діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту.	3			4	
10.	Тема 10. Види діяльності по управлінню конфліктами.	3			4	
11.	Тема 11. Методи та форми управління конфліктами.	2				
12.	Тема 12. Рішення внутрішніх конфліктів.	2		2		
13.	Тема 13. Інструменти і технології вирішення конфліктів.	2		2		
14.	Тема 14. Шляхи попередження конфліктів.	3			4	
15.	Тема 15. Технології регулювання конфліктів. Методи управління конфліктами.	3			4	
16.	Тема 16. Психологія особистості в конфлікті.	2				
17.	Тема 17. Профілактика конфліктів.	2		2		
18.	Тема 18. Форми подолання конфлікту.	2		2		
19.	Тема 19. Технології ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті.	3			4	
20.	Тема 20. Характеристики типового суб'єктивного змісту конфліктної ситуації в медицині.	3			4	
21.	Тема 21. Групові особливості виникнення конфліктів в організації.	2				
22.	Тема 22. Як захищати себе від емоційної агресії пацієнтів.	2		2		

23.	Тема 23. Культура управління та її суспільна роль.	2		2		
24.	Тема 24. Медичні конфлікти та основні шляхи їх розв'язання.	3			3	
25.	Тема 25. Медична комунікація лікаря з пацієнтами та колегами.	2		2		
26.	Тема 26. Професійне спілкування з пацієнтом.	3			3	
27.	Тема 27. Управління конфліктами в закладі охорони здоров'я.	3			3	
28.	Тема 28. Посередницька діяльність у вирішенні конфліктів в медицині.	3			3	
29.	Тема 29. Правові аспекти врегулювання конфліктів у медицині.	10		2	8	
30.	Індивідуальна робота.	10				10
	УСЬОГО ГОДИН	90		20	60	10

4. Теми лекцій

Лекції з даної дисципліни не передбачено навчальним планом.

5. Теми семінарських занять

Семінарські заняття не передбачені навчальним планом

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	К-сть год
1.	Природа конфліктів.	2
2.	Причини конфліктів.	2
3.	Рішення внутрішніх конфліктів.	2
4.	Інструменти і технології вирішення конфліктів	2
5.	Профілактика конфліктів.	2
6.	Форми подолання конфлікту.	2
7.	Як захищати себе від емоційної агресії пацієнтів.	2
8.	Культура управління та її суспільна роль.	2
9.	Медична комунікація лікаря з пацієнтами та колегами.	2
10.	Правові аспекти врегулювання конфліктів у медицині.	2
	Разом	20

7. Теми лабораторних занять

Лабораторні заняття не передбачені навчальним планом

8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	К-сть год
1.	Позитивні і негативні функції конфліктів у суспільстві.	3
2.	Об'єктивні та суб'єктивні елементи структури конфлікту.	3
3.	Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання.	3
4.	Характеристики основних моделей поведінки особистості в конфлікті.	3

5.	Процес діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту.	3
6.	Види діяльності по управлінню конфліктами.	3
7.	Шляхи попередження конфліктів.	3
8.	Технології регулювання конфліктів. Методи управління конфліктами.	3
9.	Технології ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті.	3
10.	Характеристики типового суб'єктивного змісту конфліктної ситуації в медицині.	3
11.	Конфлікти в суспільстві. Соціальні конфлікти та основні шляхи їх розв'язання.	3
12.	Поняття організаційного конфлікту. Причини та умови, що викликають конфлікти в медичній організації.	3
13.	Наслідки конфліктів для організації.	3
14.	Посередницька діяльність у вирішенні конфліктів в медицині	3
15.	Підготовка до підсумкового залікового контролю.	8
16.	Індивідуальна робота студента	10
Разом		60

9. Індивідуальні завдання

До кожної теми практичного заняття та для теми самостійної роботи передбачено виконання індивідуальної ситуаційної задачі.

10. Завдання для самостійної роботи

1. Охарактеризуйте сучасні теорії конфлікту.
2. Які основні ідеї розвитку конфліктології XIX ст. актуальні і в наш час?
3. Охарактеризуйте становлення конфліктології як науки в Україні.
4. У чому полягає актуальність науки конфліктології?
5. Чому необхідно розвивати конфліктологію як науку?
6. З якою метою застосовуються особистісні тести в конфліктології?
7. Охарактеризуйте конструктивні функції конфліктів.
8. Розкрийте основні характеристики особистості, що визначають її поведінку в конфлікті.
9. Розкрийте об'єктивно-суб'єктивну природу виникнення конфліктів в організаціях.
10. Проаналізуйте особливості конфліктів «ролей», «бажань», «норм поведінки» при внутрішньо-особистісних, міжособистісних, внутрішньо-групових та групових конфліктах.
11. Розкрийте структуру та простежте динаміку конфліктів в організації.
12. У чому специфіка форм прояву управлінських конфліктів?
13. У чому особливість розгляду влади як ресурсу керівника?
14. Який стиль управління колективом призводить до великих конфліктів у колективі?
15. Розгляньте типологію стилів поведінки керівника в управлінні конфліктами.
16. Проаналізуйте типологію «складних» людей.
17. Сформулюйте основні правила ефективного спілкування в конфлікті.
18. У чому полягають правила безконфліктного спілкування?
19. Назвіть етапи регулювання конфлікту.
20. Охарактеризуйте методи управління конфліктами.
21. Охарактеризуйте форми завершення конфлікту.
22. Визначте умови розв'язання конфлікту.
23. Охарактеризуйте роль третейського судді, арбітра, посередника, помічника, спостерігача.

24. Охарактеризуйте основні моделі поведінки в переговорному процесі.
25. Охарактеризуйте психологічні умови, що підвищують успіх на переговорах.

11. Методи навчання

- словесні методи: лекція, бесіда, розповідь, пояснення, робота з літературою;
- наочні методи: ілюстрування, демонстрування, спостереження;
- практичні методи: ситуаційні задачі, самостійна робота, пошуково-дослідницька робота;
- інтерактивні методи: дискусія, робота в малих групах, мозковий штурм, кейс-метод, ділова гра.

12. Методи контролю

Поточний контроль здійснюється на кожному практичному занятті відповідно до конкретних цілей теми, а також під час індивідуальної роботи викладача зі студентом для тих тем, які студент опрацьовує самостійно та вони не входять до структури практичного заняття. Рекомендується застосовувати види об'єктивного (стандартизованого) контролю теоретичної та практичної підготовки студентів.

Заліковий контроль здійснюється по завершенню вивчення дисципліни на останньому практичному занятті. До підсумкового контролю допускаються студенти, які виконали всі види робіт, передбачені навчальною програмою, та при вивченні дисципліни набрали кількість балів, не меншу за мінімальну.

13. Форма контролю успішності навчання

Оцінювання курсу за вибором

Результати складання заліків оцінюються за двобальною шкалою: «зараховано», «не зараховано».

На останньому тематичному навчальному занятті після закінчення розбору теми заняття, викладач навчальної групи оголошує суму балів, яку кожен студент групи набрав за результатами поточного контролю та за виконання індивідуальних завдань.

Студент отримує «залік», якщо він виконав всі види робіт, передбачених робочою навчальною програмою з курсу, відвідав всі навчальні заняття – лекції, практичні, визначені тематичним планом з відповідного курсу за вибором (при наявності пропусків – своєчасно їх відпрацював), набрав загальну кількість балів при вивченні курсу за вибором не меншу, ніж *180 (без індивідуальної роботи)*.

Студент не отримує залік, якщо він має невідпрацьовані пропуски навчальних занять (практичних, та лекцій) і кількість балів за поточний контроль менша ніж мінімальна.

Відмітка про залік вноситься викладачем до залікової відомості (Форма № Н-5.03-3), «Індивідуального навчального плану студента», «Журналу обліку відвідувань та успішності студента» та «Залікової книжки».

Залікова відомість надається до деканату в день проведення заліку або наступного дня.

Студент, який не отримав залік декан факультету видає направлення на ліквідацію академічної заборгованості з курсу за вибором.

Відпрацювання занять і підвищення балів студентами за направленням деканату повинно відбуватись в установленому порядку під час відпрацювань за графіком кафедри. Після відпрацювань пропущених занять деканат повинен видати студенту залікову відомість, в яку викладач вносить відмітку про складання заліку.

Отримання оцінки «зараховано» з семестрових дисциплін, викладання яких закінчується заліком, є обов'язковою умовою перевodu студента на наступний семестр (рік) навчання.

14. Схема нарахування та розподіл балів, які отримують студенти

РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЩО ПРИСВОЮЮТЬСЯ СТУДЕНТАМ

Поточна навчальна діяльність	Кількість балів
Тема 1	18
Тема 2	18
Тема 3	18
Тема 4	18
Тема 5	18
Тема 6	18
Тема 7	18
Тема 8	18
Тема 9	18
Тема 10	18
Разом	180
Самостійна робота	20
Всього сума балів за дисципліну	200

При засвоєнні теми за традиційною системою студенту присвоюються бали: за оцінку «5» – 18 балів, «4» – 15 балів, «3» – 12 бали, «2» – 0 балів.

Максимальна кількість балів, яку може набрати студент, вираховується шляхом множення кількості балів, що відповідають оцінці «5», на кількість тем у модулі (**180 балів**) з додаванням балів за індивідуальну самостійну роботу, яку студент при бажанні може виконати (**20 балів**) та дорівнює **200 балам**.

Мінімальна кількість балів, яку може набрати студент, вираховується шляхом множення кількості балів, що відповідають оцінці «3», на кількість тем у модулі та дорівнює **120 балам**.

Номер модуля	кількість навчальних годин/кількість кредитів ECTS	Кількість змістових модулів, їх номери	Кількість практичних занять	Конвертація у бали традиційних оцінок					Мінімальна кількість балів* (без індив.роботи)
				Традиційні оцінки				Бали за виконання індивідуального завдання	
				"5"	"4"	"3"	"2"		
3		1	10 20(год)	18	15	12	0	20	120

Оцінювання дисципліни:

Оцінка з дисципліни виставляється лише студентам, які виконали всі умови навчальної програми. Кількість балів, яку студент набирає з дисципліни, визначається як сума балів за поточну навчальну діяльність, балів залікового контролю з додаванням балів за індивідуальну самостійну роботу.

Заохочувальні бали за рішенням Вченої Ради можуть додаватися до кількості балів з

дисципліни студентам, які мають наукові публікації або зайняли призові місця за участь у олімпіаді з дисципліни серед ВНЗ України тощо.

Об'єктивність оцінювання навчальної діяльності студентів має перевірятися статистичними методами (коефіцієнт кореляції між поточною успішністю та результатами залікового заняття).

Конвертація кількості балів з дисципліни в оцінки за шкалами ECTS та 4-ри бальною (традиційною):

Кількість балів з дисципліни, яка нарахована студентам, конвертується в **4-ри бальну (традиційну)** шкалу таким чином:

Бали з дисципліни	Оцінка за 4-ри бальною шкалою
Від 170 до 200	«5»
Від 140 до 169	«4»
Від 139 балів до 120	«3»
Нижче 106 балів	«2»

15. Методичне забезпечення

- Тестові питання до тем практичних занять
- Тестові питання підсумкового модульного контролю
- Перелік теоретичних питань до підсумкового модульного контролю
- Задачі для поточного контролю знань
- Задачі для підсумкового контролю знань
- Перелік завдань для самостійної роботи
- Конспекти лекцій
- Навчальний посібник для практичних занять
- Навчальний посібник для самостійної роботи студентів

16. Рекомендована література

Основна (базова):

1. Брич В. Я. Психологія управління: навчальний посібник. К.: Кондор-Видавництво, 2013. 384 с.
2. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник. К.: Знання, 2013. 407 с.
3. Гетьманчук М.П., Ткачук П. П. Конфліктологія. Л.: ЛІСВ, 2007. 327 с.
4. Кулініч І. О. Психологія управління. К.: Знання, 2011. 415 с.
5. Луцишин Г. І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. для студентів, аспірантів і викл. вищ. закл. освіти України. Львів: Вид-во Львів. політехніки, 2015. 200 с.

Допоміжна:

1. Воронкова В. Г. Етика ділового спілкування: навч. посібник. Львів: Магнолія 2019. 312 с.
2. Кононець М.О. Психологія конфлікту: комплекс навчально-методичного забезпечення підготовки бакалаврів всіх спеціальностей. К., НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2017. 48 с.
3. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с.

4. Савенкова Л.О. Психологія спілкування: навч. посіб. Київ КНЕУ, 2015. 309 с.
5. Тимофієва М.П. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник для студентів вищих медичних закладів освіти України. Чернівці, 2019. 100 с.

17. Інформаційні ресурси

1. Веб-сайт обласної науково-медичної бібліотеки м. Чернівці. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.library.chnu.edu.ua/>
2. Веб-сайт Національної бібліотеки України ім. В.І.Вернадського. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>
3. Веб-сайт Чернівецького медичного фахового коледжу. [Електронний ресурс]. Режим доступу: www.medkol.cv.ua, www.MOODLE
4. Навчальні матеріали для студентів Чернівецького медичного фахового коледжу. [Електронний ресурс] – режим доступу <http://medkol-moodle.net.ua/>