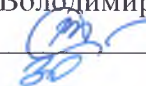


МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ  
БУКОВИНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор закладу вищої освіти  
з науково-педагогічної роботи  
Володимир ХОДОРОВСЬКИЙ

 \_\_\_\_\_ 2024 р.

ДОВІДНИК ДЛЯ СТУДЕНТА  
(СИЛАБУС)  
з вивчення курсу за вибором

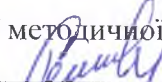
МЕДИЧНА КОМУНІКАЦІЯ В СИСТЕМІ ВІДНОСИН «ЛІКАР-ПАЦІЄНТ».  
КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТ У МЕДИЧНІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ.

Галузь знань	22 Охорона здоров'я
Спеціальність	222 «Медицина»
Освітній ступінь	«Магістр»
Курс навчання	V
Факультет	медичний
Форма навчання	денна
Кафедра	соціальної медицини та організації охорони здоров'я

Схвалено на методичній нараді кафедри соціальної медицини та організації охорони здоров'я «29» серпня 2024 року (протокол № 2 ).

Завідувач кафедри соціальної медицини та організації охорони здоров'я  
доцент  Ігор НАВЧУК

Схвалено предметною методичною комісією з дисциплін гігієнічного профілю  
«30» серпня 2024 року (протокол № 1).

Голова предметної методичної комісії  
професор  Святослав ДЕЙНЕКА

Чернівці – 2024 р.

## 1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО НАУКОВО-ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ, ЯКІ ВИКЛАДАЮТЬ КУРС ЗА ВИБОРОМ

Кафедра	Соціальної медицини та організації охорони здоров'я
Прізвище, ім'я, по батькові науково-педагогічних працівників, посада, науковий ступінь, вчене звання, e-mail	Бідучак Анжела Степанівна – к.м.н., доцент кафедри biduchak.anzhela@bsmu.edu.ua
Веб-сторінка кафедри на офіційному веб-сайті університету	<a href="https://www.bsmu.edu.ua/sotsialnoyi-meditsini-ta-ooz/">https://www.bsmu.edu.ua/sotsialnoyi-meditsini-ta-ooz/</a>
Веб-сайт кафедри	<a href="http://ozo.bsmu.edu.ua/">http://ozo.bsmu.edu.ua/</a>
E-mail	ozo@bsmu.edu.ua
Адреса	м. Чернівці, вул. Фєдьковича, 16
Контактний телефон	095-884-82-83

## 2. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ

Статус дисципліни	нормативна
Кількість кредитів	3,0
Загальна кількість годин	90
Лекції	-
Практичні заняття	20
Самостійна робота	70
Вид заключного контролю	залік

## 3. ОПИС КУРСУ ЗА ВИБОРОМ (АНОТАЦІЯ)

Курс за вибором «Медична комунікація в системі відносин «лікар-пацієнт. Конфлікт-менеджмент у медичній організації» забезпечує поглиблення і закріплення теоретичних знань, формування й розвиток у студентів практичних навичок та умінь вирішення конкретних завдань з управління конфліктами в медичній діяльності; 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.

### ПОЛІТИКА КУРСУ ЗА ВИБОРОМ

#### 3.1. Перелік нормативних документів:

- Положення про організацію освітнього процесу (<https://www.bsmu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/03/polozhennya-pro-organizacziyu-osvithogo-proczesu-u-vidnuzubukovinskij-derzhavnij-medichnij-universitet.pdf>);
- Інструкція щодо оцінювання навчальної діяльності студентів БДМУ в умовах впровадження Європейської кредитно-трансферної системи організації навчального процесу (<https://www.bsmu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/03/bdmu-instrukciya-shhodo-oczinuyvannya-%D1%94kts-2014-3.pdf>);
- Положення про порядок відпрацювання пропущених та незарахованих занять (<https://www.bsmu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/12/reworks.pdf>);
- Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю знань здобувачів вищої освіти (<https://www.bsmu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/07/polozhennya-pro-apeyiacziyu-rezultativ-pidsumkovogo-kontrolyu-znan.pdf>);
- Кодекс академічної доброчесності ([https://www.bsmu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/12/kodeks\\_academic\\_faith.pdf](https://www.bsmu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/12/kodeks_academic_faith.pdf));
- Морально-етичний кодекс студентів ([https://www.bsmu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/12/ethics\\_code.docx](https://www.bsmu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/12/ethics_code.docx));
- Положення про запобігання та виявлення академічного плагіату (<https://www.bsmu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/12/antiplagiat-1.pdf>);

- Положення про порядок та умови обрання студентами вибіркового дисциплін ([https://www.bsmu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/04/nakaz\\_polozhennyz\\_vybirkovi\\_dyscypliny\\_2020.pdf](https://www.bsmu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/04/nakaz_polozhennyz_vybirkovi_dyscypliny_2020.pdf));
- Правила внутрішнього трудового розпорядку Вищого державного навчального закладу України «Буковинський державний медичний університет» (<https://www.bsmu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/03/17.1-bdmu-kolektivnij-dogovir-dodatok.doc>).

### **3.2. Політика щодо дотримання принципів академічної доброчесності здобувачів вищої освіти:**

- самостійне виконання навчальних завдань поточного та підсумкового контролів без використання зовнішніх джерел інформації;
- списування під час контролю знань заборонені;
- самостійне виконання індивідуальних завдань та коректне оформлення посилань на джерела інформації у разі запозичення ідей, тверджень, відомостей.

### **3.3. Політика щодо дотримання принципів та норм етики та деонтології здобувачами вищої освіти:**

- дії у професійних і навчальних ситуаціях із позицій академічної доброчесності та професійної етики та деонтології;
- дотримання правил внутрішнього розпорядку університету, бути толерантними, доброзичливими та виваженими у спілкуванні зі студентами та викладачами, медичним персоналом закладів охорони здоров'я;
- усвідомлення значущості прикладів людської поведінки відповідно до норм академічної доброчесності та медичної етики.

### **3.4. Політика щодо відвідування занять здобувачами вищої освіти:**

- присутність на всіх навчальних заняттях (лекціях, практичних (семінарських) заняттях, підсумковому модульному контролі) є обов'язковою з метою поточного та підсумкового оцінювання знань (окрім випадків з поважних причин).

### **3.5. Політика дедлайну та відпрацювання пропущених або незарахованих занять здобувачами вищої освіти:**

- відпрацювання пропущених занять відбувається згідно з графіком відпрацювання пропущених або незарахованих занять та консультацій.

## **4. ПРЕРЕКВІЗИТИ І ПОСТРЕКВІЗИТИ КУРСУ ЗА ВИБОРОМ (МІЖДИСЦИПЛІНАРНІ ЗВ'ЯЗКИ)**

<b>Перелік навчальних дисциплін, на яких базується вивчення навчальної дисципліни</b>	<b>Перелік навчальних дисциплін, для яких закладається основа в результаті вивчення навчальної дисципліни</b>
Соціальна медицина, громадське здоров'я	зкладає основи вивчення діяльності системи охорони здоров'я щодо забезпечення збереження, зміцнення, та відновлення здоров'я населення, у т.ч. організації медичної допомоги та системи громадського здоров'я
Інформатика та статистика	забезпечує вивчення правових і організаційних засад галузі охорони здоров'я
Біостатистика	здійснює дослідження, аналіз та оцінку показників здоров'я населення, організації, ресурсне забезпечення та діяльність системи охорони здоров'я, розробку з позицій доказової медицини рекомендацій з попередження і усунення шкідливого впливу чинників.

Конфліктології	сприяє формуванню світогляду та основних компетентнісних характеристик щодо виникнення конфлікту та аналізу діяльності медичних закладів в сучасних умовах
----------------	--

## 5. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ КУРСУ ЗА ВИБОРОМ:

5.1. *Метою вивчення курсу є* оволодіння необхідними знаннями, навичками і набуття компетентностей щодо природи конфліктів, причини їх виникнення, способи управління конфліктними ситуаціями й методах подолання конфліктів в медицині.

5.2. *Основними завданнями вивчення дисципліни 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;
- профілактики конфліктів в системі «лікар-пацієнт».

## 6. КОМПЕТЕНТНОСТІ, ФОРМУВАННЮ ЯКИХ СПРИЯЄ КУРС ЗА ВИБОРОМ:

6.1. *Інтегральна компетентність:*

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

6.2. *Загальні компетентності:*

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.

6.3. *Фахові (спеціальні) компетентності:*

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.

## 7. 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.

## 8. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ КУРСУ ЗА ВИБОРОМ.

*Опис курсу за вибором:*

8.1. Конкретні цілі вивчення курсу за вибором.

- підготовка фахівців, здатних розв'язувати складні спеціалізовані завдання та прикладні проблеми у сфері планування, організації, контролю, забезпечення ефективності діяльності

закладів охорони здоров'я різних форм власності та отримання знань, навичок та набуття компетентностей з попередження конфліктних ситуацій.

## 8.2. Тематична структура залікового заняття.

### **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 однодумність. 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 ІРС.

Виконання ІРС передбачає підготовку студентами презентаційного проекту організації бізнесу в медицині за обраним видом діяльності.



## 9. СТРУКТУРА КУРСУ ЗА ВИБОРОМ

№ 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
	<b>УСЬОГО ГОДИН</b>	<b>90</b>	<b>-</b>	<b>20</b>	<b>60</b>	<b>10</b>

## 10. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ЛЕКЦІЙ

Лекції з даної дисципліни не передбачено навчальним планом.

## 11. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ПРАКТИЧНИХ (СЕМІНАРСЬКИХ) 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	<b>20</b>

## 12. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

№ 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
<b>Разом</b>		<b>60</b>

## 13. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

До кожної теми практичного заняття та для теми самостійної роботи передбачено виконання індивідуального ситуаційного завдання.

Оцінювання ІРС здійснюється викладачем у форматі «зараховано» або «не зараховано».

1. Словесні методи: лекція, бесіда, розповідь, пояснення, робота з літературою.
2. Наочні методи: ілюстрування, демонстрування, спостереження.
3. Практичні методи: ситуаційні задачі, самостійна робота, пошуково-дослідницька робота.
4. Інтерактивні методи: дискусія, робота в малих групах, мозковий штурм, кейс-метод, ділова гра.

## 14. ПЕРЕЛІК ТЕОРЕТИЧНИХ ПИТАНЬ ДО ЗАЛІКОВОГО ЗАНЯТТЯ

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.

## 15. МЕТОДИ ТА ФОРМИ ПРОВЕДЕННЯ КОНТРОЛЮ

Кредитно-модульна система організації навчального процесу як технологія ECTS включає:

- вивчення навчальних дисциплін (проходження практик), структурованих на заліку як задокументовані, логічно завершені частини навчальної програми, що реалізуються за допомогою відповідних форм організації навчального процесу і закінчуються заліком;
- впровадження кредитів ECTS (ЄКТС) як одиниць виміру навчального навантаження студента, необхідного для засвоєння навчальної дисципліни;

Кредити (Credit) призначаються кваліфікаціям або навчальним програмам в цілому, а також їхнім навчальним (освітнім) компонентам (таким як: модулі, навчальні курси, курсова робота, виробнича практика та лабораторна робота).

Кредит включає усі види робіт студента, передбачені у затвердженому індивідуальному плані: аудиторну, самостійну, підготовку до державної атестації, складання ліцензійних інтегрованих іспитів «Крок1» і «Крок 2», практично орієнтованого державного іспиту, виробничу практику, виконання курсових робіт тощо. Один кредит ECTS становить 30 (36) академічних годин.

- здійснення зарахування кредитів студентам зі складових навчального плану (навчальних дисциплін, практик, курсових та кваліфікаційних робіт) на підставі отримання позитивних оцінок підсумкового контролю. Встановлення кредитів студентам здійснюється у повному обсязі відповідно до кредитів, встановлених навчальній складовій, і лише після повного їх виконання;

- відсутність у графіку навчального процесу екзаменаційних сесій, адже здійснюється контроль засвоєння студентом кожного модуля навчальної дисципліни;

- застосування декількох шкал оцінювання, включаючи рейтингову шкалу оцінювання ECTS, які конвертуються одна в одну за певними правилами.

## 16. ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ ПІДГОТОВКИ СТУДЕНТА З КУРСУ ЗА ВИБОРОМ

**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 заліку допускаються студенти, які виконали всі види робіт, передбачені навчальною програмою, та при вивченні дисципліни набрали кількість балів, не меншу за мінімальну.

*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.

### 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
<b>Разом</b>	<b>180</b>
<b>Самостійна робота</b>	<b>20</b>
<b>Всього сума балів за дисципліну</b>	<b>200</b>

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 (10 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 заліку 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"		
Залік 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»

## 17. 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.

### **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](http://www.medkol.cv.ua), [www.MOODLE](http://www.MOODLE)

4. Навчальні матеріали для студентів Чернівецького медичного фахового коледжу. [Електронний ресурс] – режим доступу <http://medkol-moodle.net.ua/>

## **18. УКЛАДАЧІ ДОВІДНИКА ДЛЯ СТУДЕНТА (СИЛАБУСУ)**

доцент Анжела БІДУЧАК