

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
Ярославский государственный медицинский университет  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
ФГБОУ ВО ЯГМУ Минздрава России**

**Рабочая программа дисциплины по выбору  
КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИИ**

**Магистратура по направлению подготовки 19.04.01  
Биотехнология  
Направленность (профиль)  
«Промышленное производство  
биотехнологических лекарственных средств»  
Форма обучения ОЧНАЯ**

**Рабочая программа разработана  
в соответствии с требованиями ФГОС**

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 19.04.01 Биотехнология и входит в состав Образовательной программы высшего образования – программы магистратуры по направлению подготовки 19.04.01 Биотехнология.

Рабочая программа разработана на кафедре управления и экономики фармации

Заведующий кафедрой – Лаврентьева Л.И., доктор фармацевтических наук, доцент

Разработчики:

Желткевич О.В., доцент, к.ф.н., доцент

Согласовано:

Директор института  
фармации доцент



Лаврентьева Л.И.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

«16» сентября 2022 года

Утверждено Советом по управлению образовательной деятельностью  
«16» сентября 2022 года, протокол № 1

Председатель Совета по  
управлению  
образовательной  
деятельностью, проректор  
по образовательной  
деятельности и цифровой  
трансформации, доцент



Смирнова А.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

«16» сентября 2022 года

## **1. Вводная часть**

**1.1. Цель освоения** дисциплины по выбору «Конфликты в организации» состоит в овладении необходимыми знаниями, умениями и навыками в области психологии, конфликтологии, необходимых для эффективного разрешения конфликтных ситуаций специалистами в процессе профессиональной деятельности.

### **1.2. Задачи дисциплины:**

- изучение межличностных конфликтов, типов конфликтных ситуаций, причин, методов анализа конфликтных ситуаций, способов разрешения межличностных конфликтов;
- изучение влияния профессионального выгорания на эффективность процесса взаимодействия, значение профилактики профессионального выгорания;
- формирование навыков: безконфликтного общения в коллективе, командообразования;
- формирование навыков общения с учетом этики и деонтологии в зависимости и психологических особенностей личности;
- приобретение знаний в области профессиональной гибкости работника.

### **1.3. Требования к результатам освоения дисциплины**

Преподавание дисциплины направлено на формирование

#### **универсальных компетенций:**

УК-3 – способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

УК-5 – способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

Таблица 1.  
Требования к результатам освоения дисциплины

№	Индекс и номер компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Индикаторы достижения компетенций	Виды контроля
1.	УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 формирует эффективную команду УК- 3.2 определяет цели, задачи и процедуры работы команды УК-3.3 обеспечивает эффективное функционирование команды для достижения поставленной цели (ключевой индикатор) УК-3.4 знает методы и инструменты для обеспечения роста и развития команды УК 3.5 может использовать различные инструменты управления командой УК 3.6 способен работать в различных типах команд, в том числе междисциплинарных	Текущий контроль успеваемости (контроль текущей успеваемости при проведении учебных занятий и рубежный контроль по завершению изучения дисциплинарных модулей), промежуточная аттестация
2.	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Учитывает различия культурных и социальных норм при выполнении проектов, заданий и коммуникациях с людьми из других стран и другой культуры УК-5.2 Способствует вкладу членов команды по преодолению коммуникативных барьеров, связанных с социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями УК-5.3 Определяет и реагирует на скрытые отношения и поведенческие привычки, такие как культурные нормы и индивидуальные различия УК-5.4 Применяет общепринятые в науке этические нормы и принципы УК-5.5 Демонстрирует профессиональное поведение, целостность и социальную ответственность	Текущий контроль успеваемости (контроль текущей успеваемости при проведении учебных занятий и рубежный контроль по завершению изучения дисциплинарных модулей), промежуточная аттестация

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые в ходе изучения дисциплин:

Знания, умения и навыки, формируемые в ходе освоения данной дисциплины, необходимы при изучении следующих дисциплин образовательной программы: Фармаконадзор, Научно-исследовательская работа.

## 3. Объем дисциплины

### 3.1. Общий объем дисциплины

Общий объем дисциплины – 72 академ. часа,  
в том числе:

- учебные занятия – 51 академ. час;
- самостоятельная работа обучающихся – 21 академ. час;

### 3.2. Распределение часов по семестрам

Таблица 2.

Распределение часов контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся по семестрам

Вид учебной работы	Всего академ. часов	Распределение часов по семестрам
		Сем 2
<b>1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторная), всего</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
в том числе:	х	х
Занятия лекционного типа (лекции)	-	-
Занятия семинарского типа, в т.ч.	51	51
Семинары	-	-
Практические занятия, клинические практические занятия	51	51
Лабораторные работы, практикумы	-	-
<b>2. Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>21</b>	<b>21</b>

## 4. Содержание дисциплины

### 4.1. Разделы учебной дисциплины и компетенции, которые должны быть освоены при их изучении

№	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах (темы разделов)	Индекс и номер формируемых компетенций
1.	Общее представление о конфликтах	Конфликт. Понятие, сущность, классификация, функции, объект. Причины и факторы, влияющие на возникновение конфликта. Механизмы возникновения конфликтов. Динамика конфликта	УК-3, УК-5
2.	Общение, как источник конфликта	Понятие «общение», структура, классификации. Роль общения в психической и профессиональной деятельности человека. Основные функции общения: регулятивная, познавательная, способ самоопределения, инструмент формирования личности. Виды общения: вербальное, невербальное; внутриличностное, межличностное, общественное; непосредственное и опосредованное; диалогическое и монологическое. Структура коммуникативного процесса (коммуникатор, коммуникант, собственно информация, каналы коммуникации). Вербальная коммуникация. Речь: функции, единство мышления и речи, письменная и устная. Невербальная коммуникация (кинесика, пантомимика, пара- и экстралингвистика, проксемика, такесика и др.). Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Общение, как источник конфликта. Барьеры коммуникации. Прогнозирование и предупреждение конфликтов. Стресс и эмоциональное выгорание.	УК-3, УК-5
3.	Понятие личности, оценка психотипа потребителя. Теория поведения личности в конфликте	Понятие личности и ее структура. Возрастные и половые особенности личности. Национальные особенности общения. Механизмы социальной перцепции: эмпатия, идентификация, рефлексия. Особенности эмпатии специалиста в системе «человек-человек». Ошибки (феномены) социальной перцепции. Теория поведения личности в конфликте. Понятие внутриличностного конфликта. Влияние внутриличностного конфликта на профессиональную деятельность.	УК-3, УК-5

4.	Конфликты профессиональной деятельности. Управление конфликтами	Конфликтная компетентность. Профессиональное взаимодействие в соответствии с нормами этики и деонтологии и требованиями законодательства. Профессиональная коммуникативная компетентность. Понятие об эффективной коммуникации. Профессиональная гибкость: понятие, структура, пути формирования. Технологии прогнозирования и предупреждения конфликтов. Технологии управления конфликтами.	УК-3, УК-5
----	--	--	------------

#### 4.2. Тематический план лекций

Не предусмотрено.

#### 4.3. Тематический план семинаров

Не предусмотрено.

#### 4.4. Тематический план практических занятий

№	Название тем практических занятий	Семестры
		№ 2
		часов
1.	Конфликт. Понятие, сущность, классификация, функции, объект. Причины и факторы, влияющие на возникновение конфликта. Механизмы возникновения конфликтов. Динамика конфликта	3
2.	Понятие «общение», структура, классификации. Роль общения в психической и профессиональной деятельности человека. Основные функции общения. Виды общения	3
3.	Структура коммуникативного процесса (коммуникатор, коммуникант, собственно информация, каналы коммуникации)	3
4.	Вербальная коммуникация. Речь: функции, единство мышления и речи, письменная и устная. Рефлексивное и неререфлексивное слушание	3
5.	Невербальная коммуникация	3
6.	Общение, как источник конфликта. Барьеры коммуникации. Прогнозирование и предупреждение конфликтов	3
7.	Стресс и эмоциональное выгорание	3
8.	Профессиональное взаимодействие на ресурсах эмоционального интеллекта	3
9.	Понятие личности и ее структура, свойства личности, влияющие на эффективность общения	3
10.	Возрастные и половые особенности личности. Национальные особенности общения	3
11.	Механизмы социальной перцепции: эмпатия, идентификация, рефлексия. Особенности эмпатии специалиста в системе «человек-человек». Ошибки (феномены) социальной перцепции	3

12.	Теория поведения личности в конфликте. Понятие внутриличностного конфликта. Влияние внутриличностного конфликта на профессиональную деятельность	3
13.	Конфликтная компетентность. Профессиональное взаимодействие в соответствии с нормами этики и деонтологии и требованиями законодательства	3
14.	Профессиональная коммуникативная компетентность. Понятие об эффективной коммуникации	3
15.	Профессиональная гибкость работника: понятие, структура, пути формирования	3
16.	Технологии прогнозирования и предупреждения конфликтов	3
17.	Технологии управления конфликтами. Регулирование и разрешение конфликтов	3
	<b>ИТОГО часов:</b>	<b>51</b>

#### 4.5. Тематический план лабораторных занятий

Не предусмотрено.

#### 4.6. Занятия, проводимые в интерактивных формах

№	Название тем занятий	Интерактивные формы проведения занятий
1.	Конфликты с клиентами, с коллегами, с руководством. Конфликтная компетентность	Деловая игра. Кейсы, методы геймификации, фасилитации
2.	Стресс и эмоциональное выгорание	Психологический тренинг
3.	Возрастные и половые особенности личности. Национальные особенности общения	Деловая игра, кейсы
4.	Технологии управления конфликтами	Психологический тренинг

#### 4.7. План самостоятельной работы студентов

№	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Межличностные конфликты: определение, виды.	Написание эссе, работа с сайтами сети Интернет
2.	Типы конфликтных ситуаций. Причины конфликтов. Методы анализа конфликтных ситуаций.	Подготовка к учебным занятиям, подготовка презентаций, работа с сайтами сети Интернет
3.	Личностные особенности, провоцирующие конфликт.	Подготовка к учебным занятиям, подготовка презентаций, работа с сайтами сети Интернет
4.	Разрешение межличностных конфликтов: стратегии поведения.	Подготовка к учебным занятиям, подготовка презентаций, работа с сайтами сети Интернет
5.	Конфликты, конфликтная компетентность	Написание эссе, работа с сайтами сети Интернет



6.	Профессиональное выгорание работника	Подготовка к учебным занятиям, подготовка презентаций, работа с сайтами сети Интернет
7.	Профессиональная гибкость работника	Подготовка к учебным занятиям, подготовка презентаций, работа с сайтами сети Интернет

#### **4.8. Научно-исследовательская работа студентов (НИРС)**

Примерная тематика НИРС:

1. Значимость общения в профессиональной деятельности
2. Свойства личности, влияющие на эффективность общения
3. Технологии личностного развития
4. Социальная регуляция поведения. Основные механизмы социальной регуляции поведения
5. Эмоциональный интеллект
6. Профессиональное выгорание
7. Конфликтная компетентность
8. Понятие «деловое общение», его характеристики. Психология делового общения
9. Техника и технология эффективного общения
10. Основы профессиональной психологии, этики и деонтологии
11. Этикет и протокол официальных мероприятий. Порядок организации информационного мероприятия
12. Коммуникативная компетентность специалиста
13. Профессиональная гибкость специалиста

Формы НИРС:

1. Изучение специальной литературы и другой научно-практической информации о достижениях в области психологии; сбор, обработка, анализ и систематизация полученных данных, написание и защита рефератов;
2. Участие в подготовке докладов, выступления с докладами на конференциях;
3. Участие в написании статей, тезисов;
4. Участие в проведении научных исследований.

#### **4.9. Курсовые работы**

Не предусмотрено.

## **5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

Учебно-методическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине включает:

- методические указания для обучающихся (Приложение 1)
- методические рекомендации для преподавателей (Приложение 2)
- учебно-методические разработки для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

## **6. Библиотечно-информационное обеспечение**

### **6.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **Основная литература**

1. Островская И.В., Психология общения [Электронный ресурс]: учебник / Островская И.В. — М. : ГЭОТАР-Медиа, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-9704-4736-9 — Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970447369.html>
2. Управление и экономика фармации [Электронный ресурс]/ под ред. И.А.Наркевича - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. – 928 с. - ISBN**978-5-9704-4226-5**. - Режим доступа: <http://www.rosmedlib.ru/book/ISBN9785970442265.html>

#### **6.2. Перечень информационных технологий**

- Электронно-библиотечная система ЯГМУ <http://gw.yma.ac.ru/lib/>
- Электронно-библиотечная система IPRbooks (электронный доступ через ЭБС ЯГМУ)
- Национальный цифровой ресурс "Руконт» [www.rucont.ru](http://www.rucont.ru) (электронный доступ через ЭБС ЯГМУ)

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Office Pro Rus 2010;
- Microsoft Office Pro Rus 2016;
- Microsoft Windows Pro Rus 7;
- Microsoft Windows Pro Rus 10;
- Антивирус Касперского EndpointSecurity;

Электронные библиотечные системы:

- ЭБС «Консультант студента»;
- Электронная коллекция учебных и учебно-методических материалов ЯГМУ безвозмездные лицензионные договора с авторами;
- Справочно-правовая система Консультант плюс

### **6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины:**

- <http://koob.ru>
- [http://www.koob.ru/social\\_psychology/](http://www.koob.ru/social_psychology/)
- <http://elibrary.ru> <http://flogiston.ru> (неофициальный сайт факультета психологии МГУ)
- <http://flogiston.ru/articles/labour>
- <http://vorpsy.ru> (журнал «Вопросы психологии»)
- <http://msupsyj.ru/> («Вестник Московского университета» Серия 14.Психология)
- <http://медпси.рф> «Медицинская психология в России»: научный сетевой журнал

### **7. Оценочные средства**

Примеры оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине представлены в Приложении 1.

## Приложение 1

### Примеры оценочных средств для проведения текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

#### 1. Примеры оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости

*Выберите один правильный ответ*

1. Процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь это

- 1) информирование
- 2) общение
- 3) взаимодействие

2. Кооперация – процесс взаимодействия, при котором его участники достигают взаимного соглашения о том, как необходимо действовать для достижения общих целей и стараются не нарушать его, пока совпадают сферы их интересов

- 1) неверно
- 2) верно

3. По способу восприятия информация бывает

- 1) визуальная, мысленная, тактильная, профессиональная, вкусовая
- 2) визуальная, звуковая, тактильная, обонятельная, вкусовая
- 3) личная, профессиональная, тактильная, обонятельная, вкусовая

4. Деятельность, направленная на осуществление процесса передачи-приема информации, представленной в любом виде при реализации обратной связи, развитых средствах ведения интерактивного диалога при обеспечении возможности сбора, обработки, продуцирования, архивирования, передачи, транслирования информации это

- 1) информационное взаимодействие
- 2) межличностное взаимодействие
- 3) информационное обеспечение
- 4) техническое обеспечение

5. Стили взаимодействия

- 1) сотрудничество
- 2) компромисс
- 3) антагонизм
- 4) все ответы верны

6. Техники слушания:

- 1) непонимание, выяснение
- 2) отражение, перефразирование
- 3) резюмирование, отражение чувств
- 4) все ответы верны

7. Техника слушания резюмирование отражается в фразах: «Я внимательно Вас выслушал. Вот как я понял...» «Вашими основными возражениями, как я понял, являются...»

- 1) верно
- 2) неверно

8. Выберите профессию, не относящуюся к типу «человек — человек»:

- 1) врач
- 2) политик
- 3) провизор
- 4) работник архива аптечной организации

9. Вид слушания, основанный на умение поддержать контакт с собеседником, который сильно возбужден, говорит эмоционально стремится высказать свои мысли, обратить на себя все внимание это

- 1) активное
- 2) рефлексивное
- 3) нерефлексивное
- 4) эмпатическое

10. Интерактивная сторона общения заключается:

- 1) в обмене информацией
- 2) во взаимодействии общающихся
- 3) во взаимовосприятие и познание собеседника и установление на этой основе взаимопонимания
- 4) все ответы верны

## 2. Примеры оценочных средств для проведения рубежного контроля успеваемости

*Выберите один правильный ответ*

1. Вопрос «Вы думаете, что ...» наиболее уместен при технологии обратной связи:

- 1) расспрашивание
- 2) отражение чувств
- 3) перефразирование
- 4) резюмирование

2. В каком типе общения делается акцент на взаимовосприятии субъектов общения:

- 1) интерактивное общение
- 2) перцептивное общение
- 3) коммуникативное общение

3. Какой тип коммуникативного барьера предполагает оценку действий, суждений собеседника на основании предыдущего опыта взаимодействия с ним или установок, предубеждений в целом

- 1) компетентность
- 2) внутригрупповой язык
- 3) достоверность источника
- 4) оценочные суждения

4. Какая стратегия поведения в конфликте предполагает ориентацию участника на достижение личных целей:

- 1) компромисс
- 2) сотрудничество
- 3) конкуренция
- 4) приспособление

5. Закрытый тип вопроса позволяет:

- 1) собрать необходимую информацию
- 2) сообщить собеседнику об ожидаемом вами ответе
- 3) получить или уточнить конкретную информацию

6. В каком типе общения делается акцент на взаимовосприятии субъектов общения:

- 1) интерактивное общение
- 2) перцептивное общение
- 3) коммуникативное общение

7. Какой тип коммуникативного барьера предполагает влияние уровня подготовленности, образования собеседника на процесс и результат коммуникации

- 1) компетентность
- 2) внутригрупповой язык
- 3) достоверность источника
- 4) оценочные суждения

8. Определите правильность или неправильность предложенного утверждения: Одним из условий предпочтения доминирования (конкуренции) как стратегии поведения конфликте является критическая ситуация, требующая мгновенного реагирования:

- 1) верно
- 2) неверно

9. Эффект (феномен) восприятия, заключающийся в том, что по отношению к знакомому человеку наиболее важной оказывается последняя, т.е. более новая информация о нём, получил название:

- 1) эффект бумеранга
- 2) эффект средней ошибки
- 3) эффект новизны
- 4) эффект ореола

10. Согласно теории Э.Берна, стремление следовать традициям, правилам и законам характерно для:

- 1) взрослого
- 2) родителя
- 3) дитя
- 4) покупателя

### **3. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

#### **Перечень вопросов для собеседования:**

1. Понятия «конфликтная компетентность»
2. Виды и формы конфликтных ситуаций, возникающих в организации
3. Причины и последствия внутренних конфликтов среди персонала организации
4. Процесс формирования и развития конфликтной компетентности персонала организации
5. Способы выхода из конфликтных ситуаций с потребителями
6. Основные методики развития конфликтной компетентности персонала организации

#### **Ситуационная задача**

Вы работаете руководителем организации, вам поручили подбор толерантных сотрудников, у которых должна отсутствовать социальная робость и признаки затруднённого общения

##### **Алгоритм**

1. Определите основные различия экстравертных и интровертных типов людей.
2. Опишите ход беседы с доминантным собеседником. Стоит ли брать такого сотрудника на работу?
3. Дайте определение коммуникативной толерантности и укажите её виды
4. Дайте характеристику застенчивости и социальной робости, опишите их отличия
5. Укажите виды затруднений в общении и их основные различия
6. Распределите обязанности между экстравертивным и интровертивным сотрудником: обзвон и привлечение клиентов; письменная переписка; обработка информации; продажи; выступление перед аудиторией; выполнение задач, требующих внимания к деталям; проведение переговоров.