

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Семенов Юрий Алексеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.02.2026 15:40:54
Уникальный программный ключ:
7ee61f7810e60557bee49df6551738215766187

Приложение к РПД

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Уральский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации**

Кафедра клинической психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности
А.А. Ушаков
«06» июня 2025 г.



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Специальность: 37.05.01 «Клиническая психология»
Уровень высшего образования: специалитет
Квалификация: клинический психолог

г. Екатеринбург
2025 год

Фонд оценочных средств составлен в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 37.05.01 «Клиническая психология» (уровень специалитета, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26 мая 2020 г. № 683.

Составитель: Т.С. Вершинина (канд. филол. наук, доцент, доцент кафедры клинической психологии и педагогики ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России);

Рецензент: А.А. Керимов (д-р полит. наук, профессор кафедры политических наук ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет им. Б.Н. Ельцина»)

Рецензия прикладывается к РПД.

Фонд оценочных средств обсужден и одобрен на заседании кафедры клинической психологии и педагогики. Протокол от «6» мая 2025 г. № 9.

Фонд оценочных средств обсужден и одобрен методической комиссией специальности «Клиническая психология». Протокол от «12» апреля 2025 г. № 7.

1) Кодификатор результатов обучения по дисциплине

Наименование категории компетенций: командная работа и лидерство.

Код и наименование компетенции: УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Дидактическая единица (ДЕ)	Контролируемые учебные элементы, формируемые в результате освоения дисциплины			Методы оценивания результатов освоения дисциплины
		Знание	Умения	Навыки	
ИД-1УК-3 Определяет характер связи профессиональной этики с гуманистическими ценностями; роль профессиональной этики в совершенствовании и развитии общества на принципах гуманизма, свободы и демократии; роль профессиональной этики в становлении профессиональной идентичности психолога. ИД-3УК-3 Способен использовать основные понятия этики для решения типовых задач профессиональной практики; давать обоснованную, аргументированную и конструктивную оценку различным моральным позициям и поступкам.	ДЕ 1. Ключевые понятия конфликта. Причины конфликтов	Роли профессиональной этики в совершенствовании и развитии общества на принципах гуманизма, свободы и демократии; роль профессиональной этики в становлении профессиональной идентичности психолога (ИД. УК-3.1)	Определять характер связи профессиональной этики с гуманистическими ценностями (ИД. УК-3.1)	Давать обоснованную, аргументированную и конструктивную оценку различным моральным позициям и поступкам (ИД. УК-3.3)	Опрос. Тестирование. Решение ситуационных задач. Промежуточная аттестация
ИД-1УК-3 Определяет характер связи профессиональной этики с гуманистическими ценностями; роль профессиональной этики в совершенствовании и развитии общества на принципах гуманизма, свободы и демократии; роль профессиональной этики в становлении профессиональной	ДЕ 2. Факторы конфликтов. Стадии Конфликта. Участники конфликта. Властные отношения в конфликте	Роли профессиональной этики в совершенствовании и развитии общества на принципах гуманизма, свободы и демократии; роль	Определять характер связи профессиональной этики с гуманистическими ценностями (ИД. УК-3.1)	Давать обоснованную, аргументированную и конструктивную оценку различным моральным позициям и	Опрос. Тестирование. Решение ситуационных задач. Промежуточная аттестация

<p>идентичности психолога. ИД-3УК-3 Способен использовать основные понятия этики для решения типовых задач профессиональной практики; давать обоснованную, аргументированную и конструктивную оценку различным моральным позициям и поступкам.</p>		<p>профессиональной этики в становлении профессиональной идентичности психолога (ИД. УК-3.1)</p>		<p>поступкам (ИД. УК-3.3)</p>	
<p>ИД-1УК-3 Определяет характер связи профессиональной этики с гуманистическими ценностями; роль профессиональной этики в совершенствовании и развитии общества на принципах гуманизма, свободы и демократии; роль профессиональной этики в становлении профессиональной идентичности психолога. ИД-3УК-3 Способен использовать основные понятия этики для решения типовых задач профессиональной практики; давать обоснованную, аргументированную и конструктивную оценку различным моральным позициям и поступкам.</p>	<p>ДЕ 3. Культурный субстрат конфликта. Трансформация и урегулирование конфликта</p>	<p>Роли профессиональной этики в совершенствовании и развитии общества на принципах гуманизма, свободы и демократии; роль профессиональной этики в становлении профессиональной идентичности психолога (ИД. УК-3.1)</p>	<p>Определять характер связи профессиональной этики с гуманистическими ценностями (ИД. УК-3.1)</p>	<p>Давать обоснованную, аргументированную и конструктивную оценку различным моральным позициям и поступкам (ИД. УК-3.3)</p>	<p>Опрос. Тестирование. Решение ситуационных задач. Деловая игра. Промежуточная аттестация</p>

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	ДЕ (темы)	Знать	Уметь	Владеть
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИД-1УК-3 Определяет характер связи профессиональной этики с гуманистическими ценностями; роль профессиональной этики в совершенствовании и развитии общества на принципах гуманизма, свободы и демократии; роль профессиональной этики в становлении профессиональной идентичности психолога. ИД-3УК-3 Способен использовать основные понятия этики для решения типовых задач профессиональной практики; давать обоснованную, аргументированную и конструктивную оценку различным моральным позициям и поступкам.	ДЕ 1	ДЕ 1. ИД. УК-10.1 5 вопросов	ДЕ 1. ИД. УК-10.2 5 вопросов	ДЕ 1. ИД. УК-10.3 5 вопросов
		ДЕ 2	ДЕ 2. ИД. УК-10.1 5 вопросов	ДЕ 2. ИД. УК-10.2 5 вопросов	ДЕ 2. ИД. УК-10.3 5 вопросов
		ДЕ 3	ДЕ 3. ИД. УК-10.1 5 вопросов	ДЕ 3. ИД. УК-10.2 5 вопросов	ДЕ 3. ИД. УК-10.3 5 вопросов

2) Оценочные средства для промежуточной аттестации

2.1.) побилетная программа

1. Конфликтология в системе наук об обществе
 - определение конфликта.
 - компоненты конфликта
 - типология конфликтов
 - разрешимые и неразрешимые конфликты
 - деструктивные и конструктивные конфликты
2. Типология и уровни конфликта
 - причины неразрешимых конфликтов
 - конфликт идентичностей
 - конфликты идей
 - конфликты справедливости
 - конфликты прав
 - конфликты неудовлетворенных потребностей.
 - конфликты ресурсов
3. Типология конфликтных личностей
 - особенности поведения
 - характеристика конфликтного человека
 - конфликтные черты
 - типы личности в конфликте
4. Типология участников конфликта по вкладу в его развитие
 - инициатор (зачинщик) и оппонент (противодействующая сторона)
 - поддерживающие участники
 - сторонники или союзники основных участников
 - подстрекатели
 - организаторы
 - медиаторы
 - избегающие
 - случайные
 - заинтересованные, но не вовлеченные
5. Понятие, уровни, механизмы возникновения социальной напряженности. Фоновые причины социальной напряженности.
 - понятие
 - уровни
 - политический
 - общественный
 - психологический
 - социологический
 - механизмы возникновения
 - экономические
 - политические
 - социальные
 - другие
6. Субъективные предпосылки конфликта. Структура социального конфликта.
 - перцептивные искажения
 - эмоциональные состояния
 - несовместимость характеров
 - потребность в признании и контроле
 - личные убеждения и ценности
 - объект конфликта
 - субъекты конфликта
 - инцидент
 - условия конфликта
 - действия участников конфликта
 - стадии конфликта
 - итог конфликта

7. Конфликтная ситуация как основа конфликта.
 - элементы конфликтной ситуации.
 - внутренние факторы.
 - внешние факторы.
 - относительные факторы
 - отсутствие конфликта
 - латентная стадия
 - начальная стадия
 - эскалация
 - тупик
 - деэскалация
8. Разрешение конфликтов
 - методы разрешения конфликтов
 - тактики разрешения конфликтов
 - урегулирование
 - постконфликтная стадия
9. Функции СМИ
 - Влияние на поведение индивидов
 - Связь СМИ и конфликта
 - Конфликтогенность текстов СМИ
10. Организационный механизм управления конфликтами. Функции управления социальными конфликтами
 - структурные элементы
 - процессы управления конфликтами
 - практические методы
 - культурные факторы
 - предотвращение конфликтов
 - эффективное урегулирование конфликтов
 - минимизация ущерба от конфликтов
 - использование конфликтов для развития
11. Участники конфликта
 - лидер
 - сторонники жесткой линии
 - умеренные
 - трейдеры
 - экстремисты
12. Участники конфликта
 - выгодоприобретатели
 - внешние сторонники
 - заинтересованные лица/группы
 - третья сторона конфликта
 - формальные и неформальные посредники.
13. Понятие культуры
 - «культурная грамотность»
 - межкультурная коммуникация
 - типы смыслообразования в разных культурах.
14. Отношения между сторонами конфликта.
 - Позитивное и негативное взаимодействие
 - Отношения между сторонами конфликта
 - Период охлаждения
 - Жест примирения
15. Способы урегулирования конфликта
 - трансформационный подход к конфликту
 - три перспективы конфликта
 - платформа трансформации.
16. Мир как процесс и структура
 - Интервенции
 - Поддержание мира
 - Миротворчество.
 - Меры по установлению доверия
 - Понятие «мира»

– Достижение мира.

17. Переговоры.

- Переговоры как одна из форм сотрудничества
- Основные методы ведения переговоров
- Динамика переговорного процесса
- Основные правила ведения дискуссии

Билет включает два вопроса: первый вопрос по теории конфликта; второй – по практике урегулирования конфликта.

Пример билета на зачете:

1. Типология участников конфликта по вкладу в его развитие.
2. Мир как процесс и структура.

2.2.) тестовые задания, направленные на оценку знаний

ДЕ 1. ИД. УК-3.1.

1.	<i>Выберите несколько верных ответов</i> Авторы единственного отечественного междисциплинарного обзора по проблемам конфликта предлагают различать три основных типа конфликтов:	
	А	внутриличностные конфликты
	Б	социальные конфликты
	В	зооконфликты
	Г	международные конфликты
Ключ: А,Б,В		
2.	<i>Вставьте пропущенное слово</i> _____ влияет на то, как мы воспринимаем конфликт, в какие рамки мы его ставим и как мы пытаемся его разрешить	
	Ключ: культура	
3	<i>Расположите этапы конфликта</i>	
	А	предконфликтная стадия (латентный этап)
	Б	инцидент
	В	эскалация
	Г	деэскалация
	Д	кульминация
Е	этап нормализации отношений	
Ключ: 1этап -А, 2этап -Б, 3 этап -В, 4 этап -Г, 5 этап – Д, 6 этап - Е		
4	<i>Сопоставьте этапы конфликта и их содержание</i>	
	А. Инцидент	1. Первый заметный эпизод, который нарушает относительное спокойствие и провоцирует конфликт
	Б. Эскалация	2. Напряженность в конфликтной ситуации возрастает, возникают новые разногласия и противостояния
	В. Деэскалация	3. Напряженность начинает ослабевать, стороны могут искать пути к урегулированию конфликта
	Г. Кульминация	4. Период максимального напряжения и противостояния между сторонами
	Д. Завершение	5. Стороны достигают либо компромисса, либо принимают условия соперника
Е. Послеконфликтная стадия	6. Стороны пытаются заново наладить сотрудничество, чтобы избежать повторных конфликтов в будущем	
Ключ: А – 4, Б – 5, В – 2, Г – 6, Д – 3, Е - 1		
5	<i>Напишите компоненты формулы расчета бюджета переговоров</i>	
	Ключ: 1. Время, затраченное именно на переговоры 2. Энергия, затраченная на подготовку к переговорам и на их проведение	

	3. Деньги. Но не стоимость контракта, а сумма, в которую обходятся текущие переговоры.
	4. Эмоции, которые задействованы в переговорах

ДЕ 1. ИД. УК-3.3.

1.	<i>Выберите только один верный ответ</i> Тип власти, если налицо процедуры переговоров и совместного принятия решений:	
	А	интегральная
	Б	интеркурсивная
Ключ: Б		
2.	<i>Вставьте пропущенное слово</i> Инструмент информационного взаимодействия субъектов, ориентированного на достижение согласия по различным вопросам, _____	
	Ключ: коммуникация	
3.	<i>Выберите несколько верных ответов</i> Показатели эскалации:	
	А	возрастание лояльности и приверженности групповым целям
	Б	отказ от каких-либо уступок
	В	стремление принудить соперника
	Г	ощущение нарастания тревоги и кризиса
	Д	девальвация целей
	Е	желание сохранить свои позиции
Ключ: А,Б,В, Г		
4.	<i>Сопоставьте типы трудных ситуаций</i>	
	А. Трудные внутриличностные ситуации	1. Внутриличностные затруднения
		2. Внутриличностные конфликты
		3. Внутриличностные кризисы
	Б. Трудные бытийные ситуации	4. Ситуации неизвестности
		5. Ситуации опасности
		6. Ситуации потери
Ключ: А – 1, 2, 3, Б – 4, 5, 6		
5.	<i>Выберите только один верный ответ</i> Определите уровень перспективы, если основное внимание уделяется непосредственно сложившейся ситуации:	
	А	ближняя перспектива
	Б	средняя перспектива
	В	дальняя перспектива
Ключ: А		

ДЕ 2. ИД. УК-3.1.

1.	<i>Выберите несколько верных ответов</i> Как в ситуации межкультурного общения человек меняет свое коммуникативное поведение в ситуации, когда подсознательно стремится уменьшить культурные различия между собой и собеседником:	
	А	непроизвольно
	Б	намеренно
Ключ: А		
2.	<i>Вставьте пропущенное слово</i> Большинство отечественных конфликтологов традиционно выделяют следующие этапы развития конфликта: предконфликтная ситуация (латентная стадия); инцидент; эскалация; _____; кульминация; завершение; постконфликтная ситуация	

	Ключ: эскалация	
3	<i>Расположите процедуры на этапе подготовки к переговорам</i>	
	А	анализ ситуации
	Б	сбор информации
	В	планирование стратегии
	Г	подготовка предложения
	Д	определение ресурсов
Ключ: 1 процедура -А, 2 процедура -Б, 3 процедура -В, 4 процедура -Г, 5 процедура – Д, 6 процедура - Е		
4	<i>Сопоставьте этапы процедуры и их содержание на этапе проведения переговоров</i>	
	А. Установление контакта	1. Создание благоприятной атмосферы
	Б. Обсуждение проблемы	2. Выяснение позиций
	В. Обмен аргументами	3. Выдвижение аргументов
	Г. Поиск компромиссов	4. поиск взаимовыгодных решений, учитывающих интересы всех участников.
	Д. Согласование позиций	5. Формулировка договоренностей
Ключ: А – 1, Б – 2, В – 3, Г – 4, Д – 5		
5	<i>Сопоставьте роль и речевое выражение сторон неразрешимого конфликта</i>	
	А. Провайдер	1. Что здесь нужно?
	Б. Учитель	2. Вот еще способ
	В. Строитель мостов	3. Я хотел бы познакомить вас с ...
	Г. Рефери	4. Никаких ножей!
	Д. Эквалайзер	5. Давайте выровняем игровое поле
Ключ: А – 1, Б – 2, В – 3, Г – 4, Д – 5		

ДЕ 2. ИД. УК-3.3.

1.	<i>Выберите только один верный ответ</i> В каких культурах большое значение придается таким ценностям, как сотрудничество, уважение к старшим, участие в общем деле и т.д.?:	
	А	индивидуалистских
	Б	коллективистских
	В	маскулинных
	Г	с ориентацией на власть
Ключ: Б		
2.	<i>Вставьте пропущенное слово</i> Самое универсальное средство коммуникации _____	
	Ключ: речь	
3.	<i>Выберите несколько верных ответов</i> Качества управляющего коммуникацией в переговорах и медиативном процессе:	
	А	коммуникативные
	Б	личностные
	В	деловые
	Г	профессиональные
Д	анатомо-физиологические	
Ключ: А, Б, В, Г		
4	<i>Сопоставьте этапы эскалации конфликтного взаимодействия по Ф. Глазлу</i>	
	А. Усиление противоречий	1. 1-й этап
	Б. Дебаты	2. 2-й этап

	В. Действия	3. 3-й этап
	Г. Потеря лица	4. 5-й этап
	Д. Стратегия угроз	5. 6-й этап
	Е. Разгром	6. 8-й этап
	Ключ: А – 1, Б - 2, В - 3, Г – 4, Д - 5, Е - 6	
5.	<i>Выберите только один верный ответ</i>	
	Зачастую социальные кризисы возникают вследствие отсутствия взаимопонимания между людьми:	
	А	истина
	Б	ложь
	Ключ: А	

ДЕ 3. ИД. УК-3.1.

1.	<i>Выберите несколько верных ответов</i>	
	1. Наряду с биполярностью, являющейся носителем противоречия, в качестве обязательного атрибута конфликта выступает активность, направленная на преодоление противоречия:	
	А	непроизвольно
	Б	намеренно
	Ключ: А	
2.	<i>Вставьте пропущенное слово</i>	
	процесс поддержания и установления мира при помощи третьей стороны _____	
	Ключ: миротворчество	
3	<i>Расположите последовательно процедуры переговоров</i>	
	А	1. признание наличия конфликта
	Б	2. утверждение процедурных правил и норм
	В	3. выявление основных спорных вопросов
	Г	4. исследование возможных вариантов решения проблем
	Д	5. поиск соглашений по каждому спорному вопросу и урегулирования конфликта в целом
	Е	6. документальное оформление всех достигнутых договоренностей
	Ж	7. выполнение всех принятых взаимных обязательств
	Ключ: А - 1, Б - 2, В - 3 Г – 4, Д – 5, Е – 6, Ж -7	
4	<i>Сопоставьте варианты развития событий на стадии разрешения конфликта и их содержание</i>	
	А. Первый вариант	1. Одной из сторон навязываются слабой стороне выгодные условия прекращения конфликта
	Б. Второй вариант	2. Борьба может продолжаться до полного поражения из сторон
	В. Третий вариант	3. Если ресурсов у обеих сторон конфликта недостаточно, конфликт принимает затяжной, вялотекущий характер
	Г. Четвертый вариант	4. Не выявив явного (потенциального) победителя и исчерпав ресурсы, стороны идут на взаимные уступки в конфликте
	Д. Пятый вариант	5. Конфликт может быть остановлен под давлением третьей силы
	Ключ: А – 1, Б – 2, В – 3, Г – 4, Д – 5	
5	<i>Сопоставьте вид внутриличностного конфликта и его выражение</i>	
	А. мотивационный конфликт	1. между "хочу" и "хочу";
	Б. нравственный конфликт	2. между "хочу" и "надо"
	В. конфликт нереализованного желания	3. между "хочу" и "могу"
	Г. ролевой конфликт	4. между "надо" и "надо"

Д. адаптационный конфликт	5. между "надо" и "могу"
Ключ: А – 1, Б – 2, В – 3, Г – 4, Д – 5	

ДЕ 3. ИД. УК-3.3.

1.	<i>Выберите только один верный ответ</i> В каких культурах большое значение придается таким ценностям, как сотрудничество, уважение к старшим, участие в общем деле и т.д.?:	
	А	индивидуалистских
	Б	коллективистских
	В	маскулинных
	Г	с ориентацией на власть
Ключ: Б		
2.	<i>Вставьте пропущенное слово</i> Комбинация законной власти и незаконного применения силы - это _____ власть	
	Ключ: принудительная	
3.	<i>Выберите несколько верных ответов</i> Культурная грамотность включает в себя понимание:	
	А	осуществление коммуникация, ее вербальный и невербальный уровень
	Б	понимание конфликта и принятые способы его урегулирования
	В	наделение символов смыслами
	Г	типы и наполнение идентичностей в данной культуре
	Д	Дистанцию власти
Ключ: А, Б, В, Г		
4	<i>Сопоставьте тип организационной культуры и значение ценностей</i>	
	А. В коллективистских культурах	1. сотрудничество
		2. уважение к старшим
		3. взаимозависимость
	Б. В индивидуалистских культурах	4. конкуренция
	Д. Стратегия угроз	5. персональный рост
	Е. Разгром	6. самореализация
Ключ: А – 1, 2, 3, Б – 4, 5, 6		
4	<i>Сопоставьте модель поведения в переговорах и форму ее проявления</i>	
	А. Модель «Подросток»	1. свойственны агрессивные нападки на тех, кто слабее
	Б. Модель «Робкий»	2. свойственно всегда всем и во всем уступать
	В. Модель «Танк»	3. сегодня зачастую одобряется социумом, поэтому многие стремятся вести себя именно
	Б. Модель «Лидер»	4. свойственен подход — иметь в виду свои интересы, но не ущемлять других
Ключ: А – 1, Б - 2, В - 3, Г – 4		

2.3.) тестовые задания, направленные на оценку знаний

Ситуационная задача 1

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Ответ: Взвесить, ценен ли принятый сотрудник, если ценен, поговорить с заместителем, что его не устраивает в его подчиненном. Постараться урегулировать отношения заместителя с новым работником, сказать получше присмотреться к нему еще некоторое время. Послать работника на курсы повышения специализации, если нужно. Если работник не очень ценен позвать его себе, указать на недостатки и не профессиональность, указанные в записке заместителя. Дать срок влиться в коллектив и исправить свои ошибки. Если не справится – уволить.

Ситуационная задача 2

Учащаяся медицинского колледжа вошла в палату, после долгого отсутствия, поздоровалась, огляделась и воскликнула: «Как, Вы еще живы?!». Возглас был адресован тяжелобольной пациентке, находившейся в палате.

1. Какие последствия для пациентки могут иметь место после такого «удивления»?
2. Оцените поведение студентки по отношению к тяжелобольной пациентке.

Ответ:

Ситуация конфликтогенна. В данной ситуации проявилась низкая культура будущей медицинской сестры, отсутствие элементарных правил медицинской этики. Здесь имеет место патогенное действие слова способное вызвать тяжелую психическую реакцию пациентки, что вероятнее всего повлечет ухудшение соматического состояния.

При общении с тяжелобольными пациентами, необходимо соблюдать особую осторожность взвешивать каждое слово. Беседа должна приносить облегчение

Ситуационная задача 3

Ответьте на следующие фразы, используя технику «Реверс»:

1. Меня не устраивает Ваше предложение.
2. Я не понимаю, о чем ты говоришь.
3. Мне кажется, Ваше предложение не конструктивно
4. Меня смущают цифры, которые Вы показываете
5. Не знаю, стоит ли так опрометчиво поступать?

Ответ:

1. Скажите, пожалуйста, что именно вызывает у Вас сомнение (что Вам не нравится в нашем предложении / что беспокоит в связи с нашим предложением?)
2. Позволю себе поинтересоваться, что мне следует уточнить. ЧТО в моем высказывании Вам не понятно – предмет обсуждения? Давайте я попробую уточнить формулировки?
Или
3. Позвольте уточнить, что в моем предложении / высказывании требует пояснения?
4. Возможно, я недостаточно точно сформулировала свою мысль. Давайте посмотрим, почему именно наше предложение представляется Вам не конструктивным.
5. Позвольте узнать, что дало Вам основание сомневаться в представленных данных?
6. Давайте разберем, в чем, действительно, необдуманность данного поступка? Как, по Вашему мнению. Следует поступить в данной ситуации?

Ситуационная задача 4

Опытный, молодой хирург оперировал мальчика и тот пришел в сознание, однако травма оказалась несовместимой с жизнью и через несколько дней пациент умер. В этот момент дежурная медицинская сестра сказала «убитой горем» матери: «Оперировал-то молодой врач, вот если бы профессор, ваш сын остался бы в живых».

Оцените тактику поведения медсестры.

Какие последствия могут возникнуть в результате этой деонтологической ошибки?

Ответ:

Фраза медсестры способствует возникновению конфликта «личность организация», «организация-организация», усугубит трагедию матери, причинит ей тяжелую психическую травму и не только ей, но и врачу, оказавшемуся незаслуженно оклеветанным. Также подорвана честь, авторитет всего коллектива, в котором работает этот хирург.

Ситуационная задача 5

Как бы Вы ответили на следующие фразы, используя технику «Частичного согласия»:

1. А Вам не кажется, что Вы слишком самоуверенны?
2. Ваши высказывания спорны.
3. У Ваших конкурентов предложение интереснее, чем у Вас
4. Как можно так долго объяснять!
5. Вы слишком шустрый!
6. То, что Вы говорите, вызывает сомнение
7. Шеф при всех сказал, что ты неряха.
8. Мне кажется, руководство не сильно Вам доверяет.

Ответ:

1. Не исключаю, что я моя манера поведения дает основания считать меня самоуверенной. При этом согласитесь, если бы я вела себя робко, Вы потеряли бы интерес к беседе
2. Вы правы в том, что мои высказывания могут содержать второй план; очевидно, я старалась таким образом показать неоднозначность сложившейся ситуации. Давайте уточним, какое конкретно высказывание вызывает у Вас сомнение
3. Наши конкуренты, действительно, могли сделать интересное предложение. Давайте посмотрим на преимущества нашего предложения.
4. Понимаю, что, на первый взгляд моё объяснение кажется длинным. Из Вашего замечания следует, что Вам всё ясно, тогда перейдем к следующему аспекты / вопросы.
5. Да, кто поспел – тот и съел. Время любит расторопных.
6. Хорошо, предлагаю уточнить моменты, вызывающие у Вас сомнение. Дума, мы легко пойдем друг друга
7. Я сегодня очень торопилась и не учла все детали костюма, как я люблю обычно это делать, чтобы выглядеть на все 100.
или
Да, я позволила себе некоторую небрежность. Но она сейчас в тренде
8. Согласен, выглядит так, что руководство мне не доверяет. Моё руководство не любит демонстрировать поведение, которое дало бы основание сотрудникам для фамильярности, а внешним наблюдателям считать его либеральным

Ситуационная задача 6

У Больной, после выполнения инъекции в области локтевого сгиба появилась большая гематома. Она обратилась к старшей сестре отделения с требованием провести беседу со своими подчиненными, объясняя свое требование тем, что процедурная медицинская сестра невнимательна, недобросовестно относится к своим обязанностям. Старшая медицинская сестра была возмущена жалобой пациентки и предложила обратиться в частную клинику, так как у нее все медсестры перегружены и не могут быть внимательны к каждому пациенту.

1. Правильно ли поступила старшая медицинская сестра?
2. Как старшая медицинская сестра должна была разрешить этот конфликт.

Ответ:

Неправильно. Старшая медицинская сестра, получив жалобу от пациента на процедурную медсестру, должна была разрешить возникший конфликт на месте. По отношению к больной - принести извинения и медицинские манипуляции по облегчению состояния больной. Больной не должен знать о трудностях и перегрузках персонала. Такие слова являются нарушением! корпоративных правил поведения. Требования к выполнению медицинских манипуляций для государственных клиник и частных - общие. С такими! словами! старшая медсестра нарушила главный этический принцип работы, заключающийся в том, что пациент и его удовлетворенность качеством оказанной медицинской помощи - это главное. Старшая медсестра должна полудить объяснительную от процедурной медсестры по поводу инцидента и разобрать этот случай в коллективе для предотвращения подобных ситуаций в будущем.

Ситуационная задача 7

Вы готовитесь к переговорам. Вспомните, что есть фразы, которые приведут к провалу либо помогут

повлиять на решения

Разделите предложенные фразы на 2 группы: 1. Ведут к провалу, 2. Помогают влиять на решения. Какую формулу следует применить?

Ответ:

1	2
Мне очень нужно	Вы были сильно удивлены этим?
Вы должны	Звучит так, как будто Вы чувствуете неуверенность?
Не согласен	Вы ощущаете угрозу?
Я вам докажу	Похоже, что Вас это беспокоит

Формулу эмоционального отражения – почти дословное повторение собеседника и понять и назвать его эмоцию

Ситуационная задача 8

Вы в силу обстоятельств вынуждены общаться с человеком, который постоянно старается провоцировать у Вас тревожность, снижает уверенность, сомневается в Ваших решениях и адекватности. Постоянно дает Вам прозвища, вешает ярлыки, говорит Вам: «Ты всегда утрируешь», «Не драматизируй», «Ты неправильно понял», «Я такое не говорил», «Ты же знаешь, что я прав»

1. Как называется такой тип манипуляции?
2. Какова цель описанного человека?
3. Каковы последствия такой манипуляции
4. Что необходимо сделать в сложившихся отношениях?
5. Каким образом разрешить данную ситуацию?

Ответ:

1. Такой тип манипуляции называется газлайтинг
2. Цель - управлять поступками своей жертвы и полностью подчинить своей воле
3. Разрушение самооценки
4. Прервать отношения (по возможности)
5. Изменить расстановку сил; не давать себя в обиду; держать дистанцию

Ситуационная задача 9

Пациент находился на обследовании в пульмонологическом отделении, его направили на бронхоскопию. Он обратился к дежурной медсестре с просьбой объяснить, почему его направили на данный вид исследования. Медсестра в грубой форме ответила: «Не надоедайте! У вас рак». Утром пациента обнаружили мертвым. Вскрытие показало, что он отравился.

1. Проанализируйте ситуацию.
2. Насколько этичны действия медсестры?

Ответ:

Поведение медсестры способствует возникновению конфликта. Медсестра должна уметь выслушать пациента и восполнить его потребность в информации. Адекватным сестринским вмешательством в данном случае было бы информирование пациента о процедуре бронхоскопии. Вопрос о раскрытии информации особенно остро стоит перед медицинскими сестрами, поскольку в большинстве случаев медсестрам официально запрещено рассказывать пациенту то, что еще не было сказано врачом, т.к. сообщение пациенту диагноза является прерогативой врачебного персонала. Поэтому, каждый раз принимая решение о том, что сказать пациенту, медицинская сестра обязана проанализировать профессиональные и правовые последствия своих слов с точки зрения своих должностных обязанностей и полномочий.

При общении с больным медицинская сестра, помимо соблюдения этических норм, должна обладать высоким чувством профессиональной выдержки и самообладания. Медицинская сестра должна строго соблюдать врачебную тайну.

Ситуационная задача 10

Жесты Вашего собеседника и мимика не соответствуют тому, что он говорит. Например, вы пришли на переговоры, и ваш оппонент сказал: «Очень рад вас видеть». При этом у него даже нет улыбки на лице, а руки скрещены на груди. Иногда едва заметно подергивает плечом.

О чем это может свидетельствовать?

Ответ:

Указанные признаки могут говорить о том, что человек лжет и поэтому испытывает тревогу, нервничает

Ситуационная задача 11

Правило Марка Аврелия – делай что должно, и будь что будет. Ответьте на следующие фразы, используя технику «Марк Аврелий»:

1. Я слышал, что Вы постоянно задерживаете платежи.
2. Говорят, что от Вас сотрудники бегут.
3. Ваше предложение полная ерунда
4. Говорите, говорите да побыстрее.

Ответ:

1. Все платежи я вношу регулярно в установленные сроки.
2. При этом мы постоянно проводим собеседования с претендентами – очень много желающих, не хочется упустить действительно профессионалов
3. У Вас была возможность ознакомиться с моим предложением? Предлагаю обсудить наиболее спорные моменты
4. Предлагаю посмотреть на основную выгоду, которая возможна в результате принятия нашего предложения

Ситуационная задача 12

В кабинете онколога при очередной диспансеризации между больной А. и врачом произошел такой диалог:

- Сколько вам лет?
 - Пятьдесят.
 - Есть ли у вас опухоли?
 - Вроде бы. нет.
 - Странно! В вашем возрасте уже что-нибудь может быть.
1. Проанализируй ситуацию.
 2. Насколько этичны действия врача?

Ответ:

Поведение врача конфликтогенно. При общении с пациентом врач должен соблюдать этические нормы, должен обладать высоким чувством профессиональной выдержки и самообладания. Не следует забывать, что пациенты в большинстве случаев достаточно внушаемы. Цель общения врача и пациента: предоставление пациенту фактической достоверной информации и уменьшение у пациента чувства тревоги и беспокойности.

Ситуационная задача 13

Ваш коллега постоянно разговаривает с Вами в снисходительном тоне, оскорбляет Вас и других коллег, игнорирует факты реальности, дискредитирует других или обвиняет, навешивает ярлыки, переводит стрелки, многословен.

1. Какому типу взаимодействия свойственно такое поведение?
2. Каковы его последствия?
3. Назовите причины такого поведения?
4. Приемы препятствования такому взаимодействию?

Ответ:

1. Такой тип манипуляции называется троллинг.
2. Последствия – злость, гнев, обида, физическая агрессия, испорченное настроение, конфликты
3. Причины – повышение самооценки, безнаказанность, нечего делать, скука, зависть...
4. Приемы – «громко молчать»; не отвечать; прежде чем отвечать, решить, какой результат предполагается после ответа; резкий вопрос; Я-высказывания

Ситуационная задача 14

Ребенок (5 лет) боится сесть в стоматологическое кресло, с трудом открывает рот для осмотра и плачет даже при одном виде инструментов. Медсестра прикрикивает на него и говорит: «Если ты немедленно не успокоишься, то тебя будут лечить бормашиной — вот посмотри, как она жужжит. А если это не поможет, то тебя положат в больницу, а маму отправят домой».

1. Проанализируй ситуацию.
2. Насколько этичны действия медсестры?

Ответ:

Поведение медсестры способствует возникновению конфликта. Отношение к детям должно быть доброжелательным, недопустимы грубые замечания, нельзя кричать на детей, противопоказаны наказания и отчитывания.

Медсестра должна быть тонким психологом, учитывать индивидуальные психологические особенности ребенка, уметь выслушать ребенка, поддержать его в трудных ситуациях, стремиться понять его переживания.

Перед тяжелыми и болезненными процедурами медсестра должна разъяснить ребенку в доступной форме значение и смысл данной процедуры, ее необходимость для успешного лечения и выздоровления, снять психоэмоциональное напряжение ребенка.

Основа отношения медсестры к больным детям - любовь, терпение, искреннее сочувствие и желание помочь ребенку.

Ситуационная задача 15

Во время переговоров Вам не удалось добиться желаемого результата – не удалось достичь договоренности с потенциальными партнерами. Что могло привести к такому результату, какие самые распространенные ошибки могут быть допущены, в результате которых переговоры заходят в тупик или не дают результата?

Ответ:

1. Отсутствует или не определена цель переговоров (всегда надо знать, что должно быть получено в результате конкретных переговоров)
2. Считаем, что деловые переговоры ведутся логически, а бытовые – эмоционально (Переговоры — это всегда про взаимодействие Человек - Человек. Человек не всегда может выключать свои эмоции).
3. Не понимание картины мира и истинных мотивов своего оппонента (Важно понимать ценности оппонента: что для него дорого, а что нет, что для него важно, а что нет и т.д.)
4. Судить человека, вешать ярлыки и слишком быстро делать выводы (Первый шаг в переговорах – научиться отслеживать свою реакцию и говорить этой реакции «стоп»).
5. Не уметь определять, что за человек пришел на переговоры (Необходимо научиться определять, кто собеседник, чтобы планомерно входить в переговорный процесс и управлять им).

2.4.) Деловая игра

Цели обучения:

1. Понимать динамику переговоров и важность командной работы в достижении общих целей.
2. Развить навыки стратегического мышления и принятия решений во время переговоров.
3. Научиться эффективно оценивать различные стили и тактики ведения переговоров.
4. Получить опыт представления и защиты соглашений и рекомендаций в профессиональной среде.

По итогам деловой игры должны быть представлены предварительные договоренности «делегаций», итоговое соглашение, оценки и рекомендации экспертов.

3) Описание технологии оценивания

1) В основу системы положена технология критериального оценивания, в соответствии с которой планируются и организуются процессы формативного оценивания и

суммативного оценивания учебных достижений обучающихся, а также выставления результатов итогового контроля по дисциплине.

2) В рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине или практике преподавателем организуется и осуществляется суммативное оценивание в процессе рубежного контроля посредством оценки приобретенных обучающимися знаний, умений и навыков, элементов компетенций.

3) Оценивание по результатам рубежного контроля происходит по пятибалльной шкале. Положительными оценками являются оценки: «отлично», 5 баллов; «хорошо», 4 балла, «удовлетворительно», 3 балла.

Шкала оценивания базируется на следующих критериях и баллах:

«Отлично» – 5 баллов	Обучающийся демонстрирует глубокие знания основных процессов изучаемой предметной области, ответ характеризуется полнотой раскрытия темы; владеет терминологическим аппаратом; ответ логичный и последовательный; умеет аргументировано объяснять сущность явлений, процессов, событий, анализировать, делать выводы и обобщения, приводить примеры; умеет обосновывать выбор метода решения проблемы, демонстрирует навыки ее решения
«Хорошо» – 4 балла	Обучающийся демонстрирует на базовом уровне знания основных процессов изучаемой предметной области, ответ характеризуется полнотой раскрытия темы; владеет терминологическим аппаратом; свободно владеет монологической речью, однако допускает неточности в ответе; умеет объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; однако допускает неточности в ответе; возникают затруднения в ответах на вопросы
«Удовлетворительно» – 3 балла	Обучающийся демонстрирует недостаточные знания для объяснения наблюдаемых процессов изучаемой предметной области, ответ характеризуется недостаточной полнотой раскрытия темы по основным вопросам теории и практики, допускаются ошибки в содержании ответа; обучающийся демонстрирует умение давать аргументированные ответы и приводить примеры на пороговом уровне
«Неудовлетворительно» – 2 балла	Обучающийся демонстрирует слабое знание изучаемой предметной области, отсутствует умение анализировать и объяснять наблюдаемые явления и процессы. Обучающийся допускает серьезные ошибки в содержании ответа, демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. У обучающегося отсутствует умение аргументировать ответы и приводить примеры.

Результатом текущего контроля успеваемости по дисциплине (практике) являются полученные обучающимся оценки по всем рубежным контролям в семестре, предусмотренным рабочей программой дисциплины (практики).

Итоговый результат текущего контроля успеваемости в семестре выражается в рейтинговых баллах как процентное выражение суммы положительных оценок по рубежным контролям, полученным студентом в семестре, к максимально возможному количеству баллов по итогам всех рубежных контролей в семестре.

$$R_{\text{текущий контроль}} = \sum (a_1 + a_2 + \dots + a_i) / \sum (m_1 + m_2 + \dots + m_i) \times 100\%, \text{ где}$$

$R_{\text{текущий контроль}}$ – итоговое количество рейтинговых баллов по результатам текущего контроля в семестре;

a_1, a_2, a_i – положительные оценки (3, 4, 5), полученные студентом по результатам рубежных контролей, предусмотренных рабочей программой дисциплины (практики) в семестре;

m_1, m_2, m_i – максимальные оценки (5) по тем же рубежным контролям, которые предусмотрены рабочей программой дисциплины (практики) в семестре.

Результатом текущего контроля успеваемости является количество рейтинговых баллов, полученным

студентом в течение семестра, в диапазоне 40 – 100.

Студент, показывавший в ходе освоения дисциплины повышенный уровень знаний, может получить оценку «зачтено» в формате автомат без сдачи зачета. Основаниями для выставления оценки «зачтено» в формате автомат могут быть:

- высокий уровень учебных достижений, продемонстрированный на рубежных контролях по дисциплине (оценки «отлично» или «отлично» и «хорошо»);
- демонстрация повышенного уровня учебных достижений (научно-исследовательская работа, олимпиады, конкурсы и др.) в академической группе, университете, регионе или Российской Федерации.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится по результатам работы студента в течение семестра.

Максимальная сумма рейтинговых баллов, которую может набрать студент по дисциплине (практике) в семестре по итогам текущего контроля успеваемости, составляет 100 рейтинговых баллов.

Минимальная сумма рейтинговых баллов, которую должен набрать (практике) в семестре по итогам текущего контроля успеваемости, составляет 40 рейтинговых баллов.

Студенты, набравшие 40 рейтинговых баллов, но не имеющие положительных результатов по всем рубежным контролям по дисциплине в семестре, допускаются до экзаменационного контроля. В этом случае в рамках экзаменационного контроля студенту будут предложены дополнительные вопросы по тематике не сданных рубежных контролей в семестре.

Процедура добора рейтинговых баллов устанавливается в следующих случаях:

- если студент не являлся на рубежные контрольные мероприятия по дисциплине в течение семестра;
- если студент не получил установленного минимума рейтинговых баллов, необходимого для допуска к зачету.

Процедура добора рейтинговых баллов до установленного минимума, проводится в конкретный даты, согласно графику проведения консультаций, представленным на информационном стенде кафедры, размещен в электронной информационно-образовательной среде Университета.

- Студенты, у которых рейтинг по дисциплине в семестре не превысил установленного минимума и которые проходили процедуру добора рейтинговых баллов, утрачивают право на сдачу экзамена или зачета в формате «автомат».
- Если студенту не удалось в ходе процедуры добора рейтинговых баллов по дисциплине достигнуть установленного минимума, то до зачета он не допускается.

Критерии оценивания на рубежных контролях

Наименование рубежного контроля	min	max
	оценка	оценка
ДЕ 1. Ключевые понятия конфликта. Причины конфликтов	3	5
ДЕ 2. Факторы конфликтов. Стадии конфликта. Участники конфликта. Властные отношения в конфликте	3	5
ДЕ 3. Культурный субстрат конфликта. Трансформация и урегулирование конфликта	3	5
Итого	50	100

Итоговый рейтинг по дисциплине и соответствующая ему аттестационная оценка студенту, проставляется экзаменатором в зачетную книжку и экзаменационную ведомость только в день проведения экзаменационного контроля той группы, где обучается данный студент.

Для того чтобы получить зачет «автоматом» по дисциплине экономика, студент должен набрать минимум 50 баллов, при условии освоения на минимальное количество баллов всех дидактических единиц, предусмотренных рабочей программой дисциплины и обязательной отработки пропущенных занятий.

4) Показатели и критерии оценки

Для перевода итогового рейтинга студента по дисциплине в аттестационную оценку вводится следующая шкала:

Аттестационная оценка студента по дисциплине	Итоговый рейтинг студента по дисциплине, рейтинговые баллы
«незачтено»	0 – 49
«зачтено»	50 – 100