

**Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«ТЮМЕНСКИЙ МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ОХРАНЫ ТРУДА»**

УТВЕРЖДАЮ»
Директор АНО ДПО ТМЦОТ

_____ Е.В. Ильина
«__» _____ 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ЦИКЛА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«Конфликтология и медиация в здравоохранении»**

По специальности – «Психотерапия»

Форма обучения – заочная, заочная с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

Срок обучения – 16 часов

Тюмень- 2017

ВВЕДЕНИЕ

Конфликты, являясь частью жизни каждого индивида, порождают проблемы как индивидуального, так и социального характера; различные по масштабу, причинам, структуре, длительности и «стоимости», они требуют единой методологии как при исследованиях, так и при практическом их регулировании. Понимание конфликта как социального явления и определение его роли социогенезе, определение детерминант конфликтного поведения – приоритетные в настоящее время направления конфликтологии. Конфликтология и медиация как учебная дисциплина призвана решать весьма важные задачи по формированию социального работника-профессионала, среди которых – овладение умениями с гражданских, гуманистических позиций анализировать и оценивать социальные явления и конфликтные ситуации, компетентно определять пути и способы оптимального разрешения социальных проблем, а также знаниями методик моделирования и прогнозирования социальных и малых группах. Курс нацелен на развитие компетенций всех заинтересованных лиц при урегулировании конфликтов в сфере здравоохранения. Дает представление о причинах возникновения, развития и протекания медицинских конфликтов, а также об основах направления урегулирования споров и конфликтов в сфере здравоохранения.

Цель изучения дисциплины: формирование у обучающегося целостного представления о природе конфликта как объективного явления общественной жизни, ознакомление с эффективными средствами и методами снятия конфликтной напряженности и разрешения конфликтов.

Задачи изучения дисциплины:

1. Дать углубленное представление о сущности конфликтов и их причин, развития у студентов навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов;
2. Научить основным методам регулирования конфликтных ситуаций, а также способов предотвращения конфликтов;
3. Знакомить с основными формами конфликтов, своеобразия каждой из них;
4. Сформировать умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ

I. Заочная часть

Тема 1. Понятие конфликта и его развитие в социальной работе. Конфликт как форма социального взаимодействия

Тема 2. Особенности психологического характера медицинских работников, принципы и положение психологических защит

Тема 3. Структура конфликта. Причины (источники) возникновения конфликтов.

Тема 4. Медиация как альтернативный способ разрешения споров

Тема 5. Медиация как процедура

II. Самостоятельная работа

Тема 1. Медиатор: правовой и социальный статус. Цели и задачи деятельности медиатора.

Тема 2. Медиация и медиативный подход в различных сферах деятельности

Тема 3. Конфликты в организации.

Тема 4. Межгрупповые конфликты

Тема 5. Психологические проблемы общения участников рынка медицинских услуг, алгоритмы действия при возникновении конфликтов, меры по предупреждению и смягчению последствий возникающих конфликтных ситуаций в сфере здравоохранения.

III. Итоговая аттестация

Тестовый контроль.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

программы повышения квалификации по специальности
«Социальная работа в системе здравоохранения» «Конфликтология и медиация в
здравоохранении»

Форма обучения: заочная с использованием дистанционных образовательных технологий.

№	Наименование модулей и разделов	Всего часов	В том числе				Форма контроля
			Дист. обучение	Лекции	ПЗ, СЗ	СР	
1	Учебный модуль 1 Понятие конфликта и его развитие в социальной работе. Конфликт как форма социального взаимодействия	4	2	-	1	1	Исходный контроль
2	Учебный модуль 2 Особенности психологического характера медицинских работников, принципы и положение психологических защит	4	2	1-	1		Тестовый контроль
3	Учебный модуль 3 Структура конфликта. Причины (источники) возникновения конфликтов	2	1		-	1	Тестовый контроль
4	Учебный модуль 4 Медиация как альтернативный способ разрешения споров	4	2		2		Тестовый контроль
5	Учебный модуль 5 Медиация как процедура	2	1			1	Тестовый контроль

	Итого	16	8	1	4	3	
	Итоговая аттестация по циклу						Экзамен

ПРАКТИЧЕСКИЕ НАВЫКИ

№	Практические навыки	Уровень усвоения		
		Знать	Уметь	Владеть
1	Основные методы регулирования конфликтных ситуаций, а также способов предотвращения конфликтов.	+		
2	систему, принципы и преимущества альтернативного разрешения споров;	+		
3	примирительные процедуры в гражданском и арбитражном процессе	+		
4	отграничивать медиацию от других альтернативных процедур		+	
5	вступить в контакт и поддерживать эффективную коммуникацию со сторонами конфликта		+	
6	отграничивать позиции, интересы сторон		+	
7	навыками разработки необходимых документов, сопровождающих процедуру медиации.			+
8	навыками активного слушания			+
9	Знаниями основных методов регулирования конфликтных ситуаций и способов предотвращения конфликтов			+

ПРИМЕРЫ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЯ

А. Тестовый контроль.

1. Объект конфликтологии – это:
 - а) Конфликты в целом
 - б) люди
 - с) войны
2. Предмет конфликтологии –
 - а) общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов
 - б) общие закономерности развития и функционирования психики
 - с) трагические последствия войн

Задача, опишите ваши действия:

Карточка пациента находится в филиале медицинской организации. Пациенту необходимо ее взять, чтобы пойти на прием к врачу, принимающему в другом филиале этой медицинской организации. В регистратуре ему в грубой форме отказали, заявив, что это не его дело и никто никакие карточки пациентам давать не должен.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Основная литература

На бумажных носителях:

1. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [текст] : учеб. пособие / Е.Г. Сорокина. - 2-е изд., стер. - М.: ИЦ "Академия", 2010. - 208 с. - (5 экз.).
2. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе: Учебник [Электронный ресурс]: учебник. – М.: ИТК «Дашков и К» – 2013. - 282 с. - Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/170829>
3. . Азбука медиации // Науч.-метод. центр медиации и права; [текст Ц. Шамликашвили, С. Ташевский]. – М., 2011. – 64 с. (издание из фондов Российской государственной библиотеки)/
4. Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / М.С. Бойко и др.; под общ. ред. С.В. Лабода. – Минск: Медисонт, 2011. – 316 с.
5. Законодательство об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (медиации): опыт, проблемы, перспективы: сб. материалов Междунар. науч.-практ. конф. [26 мая 2011 г.] / Рос. гос. пед. ун-т им. А.И. Герцена и др.; [отв. ред. В.Ю. Сморгунова]. – СПб., 2011. – 114 с.
6. Калашникова С.И. Медиация в сфере гражданской юрисдикции. Дис...канд.юрид.наук. Екатеринбург, 2010.
7. Кернтке В. Медиация как метод организационного развития: Работа с конфликтами – руководство к действию для руководителей: [пер. с нем.] / В. Кернтке; при сотрудничестве с Д. Шплинтером, Л. Вюстехубе. – СПб., 2011. – 238 с.
8. Комментарий к Федеральному закону «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»/ Под ред. С.К. Зайганова, В.В. Яркова. М, 2011.
9. Паркинсон, Лиза. Семейная медиация / Лиза Паркинсон. – М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2010. – 400 с.
8. Петровская, Л.А. Компетентность в общении. Социально- психологический тренинг. М., 1989.
10. Севастьянов Г.В. Хрестоматия альтернативного разрешения споров: Учебно-методические материалы и практические рекомендации. СПб. 2009.

2. Дополнительная литература

На бумажных носителях:

1. Конфликтология [Текст]: учеб. пособие для бакалавров / отв. ред. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с. . - (1 экз.)
2. Зеленков М.Ю. Конфликтология: [Электронный ресурс] Учебник. – М.: ИТК «Дашков и К». - 2013. - 324 с. - Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/169783>
3. Холостова Е.И. Технология социальной работы [Электронный ресурс]: учеб. для бакалавров / Е.И. Холостова, Л.И. Кононова. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013. - 478 с. - Режим доступа : 12 <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020117.html?SSr=53013379b411528a565857828011959>
4. Шипунова Т. В. Технология социальной работы. Социальная работа с лицами девиантного поведения [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / Т. В. Шипунова. - М. : Академия, 2011. - 240 с. (3 экз.)

5. Холостова, Е.И. Социальная работа [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е.И. Холостова. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2012. – 612с. - Режим доступа : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394019043.html>

ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. <http://www.alrf.ru/> – сайт Ассоциации юристов России.
2. <http://arbimed.ru/> – сайт некоммерческого партнерства «Лига Медиаторов».
3. <http://www.mediacia.com/> – сайт автономной некоммерческой организации «Центр медиации и права».
4. <http://www.mediationandlaw.ru/> – сайт журнала «Медиация и право. Посредничество и примирение».
5. <http://www.in-mediation.eu/> – сайт Международной ассоциации интегрированной медиации