

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 19.05.2026 11:51:44
Уникальный программный идентификатор:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a29246

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Донецкий филиал РАНХиГС

УТВЕРЖДЕНА
в составе образовательной программы

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Психология и конфликтология»**

**ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
(профессиональной переподготовки)**

«Менеджмент в здравоохранении»

Донецк, 2026 г.

Автор(ы)–составитель(и):

старший преподаватель
кафедры социологии управления
Донецкого филиала РАНХиГС

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Г.О. Мангасаров', written in a cursive style.

Г.О. Мангасаров

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.	ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	4
3.	ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	5
4.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
	4.1. Структура дисциплины	6
	4.2. Содержание дисциплины	7
5.	УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
6.	ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	8
7.	УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	14
	7.1. Нормативно-правовые документы	14
	7.2. Основная литература	15
	7.3. Дополнительная литература.....	16
	7.4. Интернет-ресурсы.....	16
8.	МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	17
9.	ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКА ПРОГРАММЫ.....	17

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование у слушателей знаний, аналитических и технологических навыков разрешения конфликтов в области здравоохранения.

Задачи дисциплины:

- изучить причины, структуру, динамику развития конфликтов;
- анализировать виды конфликтов;
- овладеть технологиями разрешения конфликтов.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 1

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Общепрофессиональные компетенции	Практический опыт	Знания	Умения
Организационно-управленческая	ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знания экономической, организационной и управленческой теории, инновационных подходов, обобщения и критического анализа практик управления	владение навыками применения медиативных техник, базовыми техниками снижения эмоционального напряжения	типологии конфликтов, нормативно-правовой основы регулирования конфликтов в сфере здравоохранения	применять стандартные алгоритмы разрешения конфликтов; разрабатывать базовые стратегии разрешения (компромисс, сотрудничество)
УК – универсальные компетенции				
Код и наименование компетенции	Практический опыт	Знания	Умения	
УК-2. Способен организовывать и руководить работой команды, выработать командную стратегию для достижения поставленной цели	владение инструментами профилактики и разрешения конфликтов, навыками коммуникации и управления конфликтной ситуации	основных видов и стадии конфликтов, причин их возникновения; знаком с типовыми стратегиями поведения в конфликтных ситуациях	применять базовые методы регулирования конфликтов, использовать элементы переговоров и медиативного подхода	

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2

Объем дисциплины

Виды учебной работы		Количество часов (ч.) и (или) зачетных единиц	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) или зачетных единиц
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:		8	8
лекционного типа (Л)		6	6
практические занятия (ПЗ)		2	2
Самостоятельная работа слушателя (СР)		28	28
Промежуточная аттестация	форма	зачет	
	час.	2	
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е.)		38	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Структура дисциплины

Таблица 3

Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем дисциплины	Общая трудоемкость час.	Контактная работа с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения, час.				Самостоятельная работа, (с применением ЭО) час.	Текущий контроль успеваемости (ДОТ)	Промежуточная аттестация (ЭО/час)	Код компетенции
			Всего	В том числе						
				В форме практической подготовки	Лекции	Практические занятия				
1	Психология управления субъектами и групповыми явлениями (в т.ч. в экстремальных ситуациях)	6	2		2		4			ОПК-1
2	Психологические особенности личности руководителя	6	2		2		4			ОПК-1
3	Внутриличностные и межличностные конфликты	5					5			ОПК-1, УК-2
4	Теоретические основы конфликтологии	7	2		2		5			ОПК-1, УК-2
5	Психология управленческого воздействия	6	1			1	5	О		ОПК-1, УК-2
6	Конфликты в организациях. Переговоры как способ разрешения конфликтов	6	1			1	5	О		ОПК-1, УК-2
	Форма контроля (зачет)	2							3	
	Итого	38	8		6	2	28		2	

3 – зачет; О – опрос; ДОТ – с применением дистанционных образовательных технологий, ЭО – с применением электронного обучения.

4.2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 4

Содержание дисциплины

Номер темы	Содержание темы	
	Темы лекций	Темы практических занятий
1	Психология управления субъектами и групповыми явлениями (в т.ч. в экстремальных ситуациях)	
2	Психологические особенности личности руководителя	
4	Теоретические основы конфликтологии	
5		Психология управленческого воздействия
6		Конфликты в организациях. Переговоры как способ разрешения конфликтов

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Вопросы для самоконтроля:

1. Назовите формы, принципы, уровни, стадии служебного общения.
2. В чем состоят проблемы межличностного восприятия в управленческом общении?
3. Как по поведению распознать тип конфликтной личности?
4. Сравните стратегии поведения в конфликте, назовите плюсы и минусы каждой.
5. Опишите техники поведения в конфликтной ситуации с пациентом.
6. Дайте определение понятий «влияние», «взаимовлияние».
7. Назовите типы и виды конфликтов.
8. Дайте определение медиации.
9. Кто такой медиатор?
10. Назовите этапы медиации.
11. Что такое ко-медиация?
12. В чем отличие медиации от судебного разбирательства?

13. Назовите основные принципы медиации.
14. Что такое сепаратные встречи и для чего они проводятся?
15. Опишите механизмы групповой динамики в организации.
16. В чем состоят феномены групповой жизнедеятельности лечебного учреждения?
17. В каких направлениях и как проявляются педагогические аспекты управления?
18. Как наладить рациональные взаимоотношения в управленческом коллективе?
19. Дайте характеристику видов психологических влияний.
20. В чем сложность метода убеждения?
21. В чем заключается механизм внушения? Назовите приемы внушения.
22. С помощью каких приемов регулируются деятельность и взаимоотношения подчиненных в лечебных учреждениях?
23. Назовите факторы влиятельности личности руководителя, главврача.
24. Определите формы управленческого влияния.
25. Дайте характеристику неконструктивным управленческим влияниям.
26. Каким образом личность противостоит неконструктивным влияниям?
27. Дайте определение понятиям «конфликт интересов», «личная заинтересованность».
28. Назовите виды конфликта интересов.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

В рамках самостоятельной работы слушатель осуществляет подготовку к зачету, работая с законодательной базой, закрепляя понятия, изучая лекционный и практический материал.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в форме теста (опроса) по каждой теме.

Вопросы текущего контроля:

1. Объективные возможности для обнаружения конфликта и его регулирование.
2. Субъективное и объективное восприятие конфликта.
3. Наиболее распространенные приемы управления и регулирования конфликтами.
4. Социальное партнерство как институт сближения интересов.
5. Социально-психологический контекст конфликта.
6. Способы и технология управления конфликтами.
7. Морально-этические моменты при разрешении конфликтов.
8. Эффективное общение и конфликты.
9. Обретение стрессоустойчивости как способ предупреждения конфликтов.
10. Переговоры как эффективный способ выхода из конфликтной ситуации.
11. Роль прогнозирования в конфликте.
12. Каковы предпосылки успешной профилактики конфликта?
13. Укажите основные трудности предупреждения конфликтов и условия вмешательства в его развитие.
14. Рассмотрите два уровня причин конфликта и способы их предупреждения. Каковы пределы и возможности этой деятельности?
15. В чем состоят основные принципы современного менеджмента и какова их роль в профилактике конфликтов?
16. Охарактеризуйте нормы деловой этики и их значение для предупреждения конфликтов.
17. Какова роль юмора в профилактике и разрешении конфликтов?
18. Каковы всеобщие или общесоциальные условия и способы предупреждения внутриличностных конфликтов?
19. Назовите способы предупреждения внутриличностных конфликтов, зависящие от личности.
20. Какие существуют приемы и способы для более глубокого познания самого себя?

21. Объясните, почему:

1) неадекватная самооценка мешает предупреждению внутриличностного конфликта;

2) наличие смыслообразующих жизненных ценностей способствует предупреждению внутриличностных конфликтов;

3) уверенность в себе способствует предупреждению внутриличностных конфликтов.

22. Перечислите основные тактики регулирования конфликтов. На каких двух противоположных подходах к разрешению конфликтов основываются эти тактики?

23. Каковы особенности тактики ухода от конфликта, ее предпосылки, формы проявления, достоинства и недостатки?

24. Покажите характерные черты силового метода разрешения конфликта, формы его проявления и степень эффективности.

25. Раскройте особенности регулирования конфликта методом односторонних уступок, покажите достоинства и недостатки этой тактики.

26. Проанализируйте тактику компромисса как классический метод регулирования конфликтов в условиях демократических стран. В чем состоят его основные достоинства и трудности применения?

16. Каковы предпосылки применения метода скрытых действий и его результаты?

17. Раскройте основные преимущества тактик регулирования конфликтных ситуаций на основе принципа «выигрыш — выигрыш». Разъясните характер механизмов его осуществления: составление карты конфликта, организация специфических форм поведения и др.

18. Что такое четырехшаговый метод регулирования конфликта?

19. Охарактеризуйте универсальные, общеприменимые средства регулирования конфликта. Раскройте содержание негативной и позитивной тактики регулирования конфликтных взаимоотношений.

20. Каковы конструктивные и деструктивные результаты конфликтного противоборства?

Тестовые задания для текущего контроля:

Тема 1.

Задание 1.1.

Дать определение конфликта. Конфликт это:

- А) столкновение лбами;
- Б) столкновение интересов;
- Г) драка;
- Д) разговор на повышенных тонах.

Задание 1.2.

Какими науками, кроме конфликтологии, исследуется проблематика конфликта?

- А) математикой;
- Б) физикой;
- В) психологией;
- Г) астрономией.

Тема 2.

Задание 2.1.

Продуктивные пути разрешения конфликта:

- А) с позиции силы;
- Б) с позиции власти;
- В) с позиции интересов;
- Г) с правовой позиции.

Задание 2.2.

Для ведения групповых переговоров:

- А) выбирают председателя, который руководит процессом;
- Б) каждая сторона выбирает спикера, который представляет интересы команды;
- В) вся команда участвует в переговорах, отстаивая свои интересы;
- Г) выбирают самого авторитетного, который и ведет переговоры.

Задание 2.3.

Продуктивные переговоры заканчиваются:

- А) подписанием соглашения;
- Б) договором о передаче дела в суд;
- В) Обращением к посреднику.
- Г) обращением к коллекторам

Тема 3.*Задание 3.1.*

Медиация – это процесс, в котором:

- А) медиатор сам выносит решение;
- Б) медиатор направляет дело в суд;
- В) стороны сами вырабатывают взаимовыгодное решение;
- Г) принимает участие судья.

Задание 3.2.

Медиатор это:

- А) независимое нейтральное лицо;
- Б) профсоюзный лидер на предприятии;
- В) руководитель организации;
- Г) приглашенное лицо из другой организации.

Задание 3.3.

НАОС это:

- А) наихудшая альтернатива обсуждаемому соглашению;
- Б) наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению;
- В) ненужная альтернатива обсуждаемому соглашению;
- Г) не знаю.

Тема 4.*Задание 4.1.*

Наиболее продуктивная позиция человека при общении это:

- А) позиция «Родитель»;
- Б) позиция «Взрослый»;
- В) позиция «Ребенок».

Задание 4.2.

Невербальные сигналы при общении наиболее точно всегда показывают:

- А) соответствие словесного высказывания;
- Б) несоответствие тому, что говорит человек, когда он лжет;
- В) что человек всегда искренен и говорит правду;
- Г) вообще ничего не показывают.

Тема 5.*Задание 5.1*

Эмоции – это:

- А) субъективно переживаемое отношение человека к различным раздражителям;

- Б) объективно переживаемое отношение человека к различным раздражителям;
 В) реакция человека на негативные события;
 Г) всплеск эмоций.

Задание 5.2

Стресс – это:

- А) отношение человека к негативным событиям;
 Б) ответная реакция организма на внешние раздражители;
 В) постоянная головная боль и плохое настроение;
 Г) состояние души.

Таблица 5

Шкала оценивания промежуточной аттестации

Итоговая оценка с учетом баллов за текущую успеваемость (балльная шкала)	Оценка по государственной шкале	Оценка по шкале ECTS
90 – 100	«зачтено»	A
80 – 89		B
75 – 79		C
70 – 74		D
60 – 69		E
35 – 59	«не зачтено»	FX
0 – 34		F

Таблица 6.

Критерии оценивания слушателя на промежуточной аттестации

Оценка	Требования к знаниям
«Зачтено» 90-100	Слушатель показал достаточно глубокие знания теоретического материала по дисциплине, умение связать теоретические знания с практикой, выстроил четкую и аргументированную позицию при ответе на вопрос; демонстрирует свободное владение информацией по рассматриваемой проблематике, представляет полные и по существу ответы на дополнительные вопросы.

«Зачтено» 75-89	Слушатель изложил теоретический материал без существенных неточностей, однако были затруднения с обоснованием собственной позицией, ответами на дополнительные вопросы.
«Зачтено» 60-74	Показаны поверхностные знания, владеет только основными категориями, в ответе допускаются неточности, собственная позиция недостаточно аргументирована, вызывает затруднения обоснование связи теоретического материала с управленческой практикой, дополнительные вопросы вызывают затруднения.
«Неудовлетворительно» 0-59	Слушатель не отвечает по существу на поставленный вопрос, либо допускает грубые ошибки в ответе, затрудняется с приведением примеров.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Слушателям рекомендуется при изучении лекционных материалов обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Целесообразно в рабочих конспектах формировать поля, на которых возможно делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных положений.

В ходе изучения практических вопросов в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, решение задач.

При подготовке к промежуточной аттестации слушатель должен освоить актуальный тезаурус, повторить материал лекционных и практических занятий.

7.1. Нормативно-правовые документы

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01 июля 2020 г. // Президент России :

[сайт]. – URL: <http://www.kremlin.ru/acts/constitution> (дата обращения: 09.03.2026).

2. Федеральный закон от 27.05.2003 № 58-ФЗ (ред. от 05.12.2022) «О системе государственной службы Российской Федерации». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_42413 (дата обращения: 25.03.2026).

3. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ (редакция от 26 июля 2019 г.) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038 (дата обращения: 25.03.2026)

7.2. Основная литература

1. Кох, И. А. Этика конфликта : монография / И. А. Кох. — Москва : ИНФРА-М, 2026. – 186 с. – (Научная мысль). – DOI 10.12737/2221705. - ISBN 978-5-16-021311-8. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2221705> (дата обращения: 07.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

2. Конфликтология : учебник / А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; под ред. А. Я. Кибанова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2025. – 301 с. – (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-020210-5. - Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2162583> (дата обращения: 07.03.2026). – Режим доступа: по подписке.

3. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. – 298 с. – (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13536-7. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/583937> (дата обращения: 07.03.2026).

4. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для бакалавриата, специалитета и магистратуры / Н. И. Леонов. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 395 с. – (Бакалавр. Специалист. Магистр). – ISBN 978-5-534-09672-9. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/index.php/bcode/428322> (дата обращения: 07.03.2026).

7.3 Дополнительная литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шпилов. – М.: Питер, 2020. – 560 с.

2. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебник для среднего профессионального образования / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2026. – 144 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08408-5. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/585636> (дата обращения: 07.03.2026).

4. Девяткин, О. В. Стресс-тестирование как инструмент управления кризисными ситуациями в организациях / О. В. Девяткин // Лидерство и менеджмент. – 2023. – Т. 10. – № 1. – С. 81-92.

5. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для академического бакалавриата / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 290 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-9068-3. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/433813> (дата обращения: 07.03.2026).

6. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. В. Охременко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 156 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05844-4. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/441151> (дата обращения: 07.03.2026).

7. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология: учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский. – 2-е изд. – М.: Дашков и К, 2020. – 236 с.

7.4 Интернет ресурсы

1. Электронная научная библиотека eLibrary. RU. URL: <http://elibrary.ru> (дата обращения: 25.03.2026).

2. Экономико-социологический портал Высшей школы экономики. URL: <http://ecsocman.hse.ru> (дата обращения: 25.03.2026).

3. Открытая научная электронная библиотека CyberLeninka. URL: <https://cyberleninka.ru> (дата обращения: 25.03.2026).

4. Библиотека электронных книг Twirpx. URL: <http://www.twirpx.com> (дата обращения: 25.03.2026).

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Программа обеспечена условиями для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающей освоение обучающимися слушателями дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки в полном объеме независимо от места нахождения слушателей.

Учебный процесс реализуется с применением системы электронного обучения в системе СДО Академии (АСУО). Материалы дисциплины размещены по ссылке <https://donetsk.gosedu.ru/programs>. Контактная работа со слушателями осуществляется с применением дистанционных образовательных технологий в режиме видеоконференций на платформе МТС Линк.

Доступ к средствам дистанционного обучения предоставляется в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю без учета объемов потребляемого трафика за исключением перерывов для проведения необходимых ремонтных и профилактических работ при обеспечении совокупной доступности услуг не менее 99,5% в месяц.

Для обучения слушателям необходимы наличие стандартного пакета Windows (лицензионные программные продукты Microsoft Office), интернет-браузера и подключение к информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

9. ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКА ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины, у слушателя должны быть сформированы компетенции:

Компетенции (код, содержание)	Индикаторы
ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знания экономической, организационной и управленческой	Использует навыки применения медиативных техник. Демонстрирует базовые техники снижения эмоционального

<p>теории, инновационных подходов, обобщения и критического анализа практик управления</p>	<p>напряжения. Владеет алгоритмом разрешения конфликтов с клиентами. Умеет разрабатывать базовые стратегии разрешения конфликтов (компромисс, сотрудничество). Знает типологии конфликтов. Изучил нормативно-правовые основы регулирования конфликтов в сфере здравоохранения</p>
<p>УК-2. Способен организовывать и руководить работой команды, выработать командную стратегию для достижения поставленной цели</p>	<p>Владеет инструментами профилактики и разрешения конфликтов, навыками коммуникации и управления в конфликтной ситуации. Знает основные виды и стадии конфликтов, причины их возникновения, знаком с типовыми стратегиями поведения в конфликтных ситуациях. Умеет применять базовые методы регулирования конфликтов, использовать элементы переговоров и медиативного подхода</p>