

**РАСШИРЕННАЯ АННОТАЦИЯ
АВТОРСКОГО УЧЕБНОГО КУРСА**

Наименование кафедры

кафедра Общественного здоровья и здравоохранения Института дополнительного профессионального образования ФГБОУ ВО ЮУГМУ Минздрава РФ

Название авторского учебного курса (АУК)	Конфликтология и медиация в медицинской организации
Трудоемкость АУК (часов)	36
Информация об авторе курса	Девятова Ирина Евгеньевна, ФГБОУ «Южно-Уральский государственный медицинский университет» Минздрава РФ, доцент кафедры Общественного здоровья и здравоохранения Института дополнительного профессионального образования, кандидат педагогических наук, доцент
Цели автора	Настоящая программа стала результатом многолетних наблюдений за конфликтами в различных сферах жизнедеятельности, личной частной психологической практики разрешения семейных, организационных и педагогических конфликтов, реализации собственных оригинальных программ курсов и тренингов по коммуникации в медицине и образовании, в том числе реализованных на площадках медицинских и образовательных организаций Челябинска, Копейска, Кыштыма, опытом работы над проектами, связанными с управлением конфликтами (проект «Без конфликтов!»: полезные навыки для врачей»», получил поддержку Министерства здравоохранения Челябинской области и участвовал в конкурсе грантов губернатора Челябинской области в 2025 году, а также результатом организации и участия в межрегиональной научно-практической конференции «Управление конфликтами в медицинской организации» (Челябинск, 2024 год), повышения квалификации по проблемам коммуникации, конфликтности и медиации в социальной сфере. Работа автора на кафедре Общественного здоровья и здравоохранения Института дополнительного профессионального образования ФГБОУ ВО ЮУГМУ Минздрава РФ позволила включить вопросы управления конфликтами в медицинской организации в ДПП профессиональной переподготовки организаторов здравоохранения. Однако временной ресурс обучения не позволял в полной мере удовлетворить образовательные потребности слушателей в вопросах медицинской конфликтологии. Поэтому и возникла необходимость разработки курса для специалистов системы здравоохранения и реализовать ключевую его идею - профилактика и снижение конфликтности в медицинской среде через создание обучающего пространства, обеспечивающего «доращивания» у медработников компетенций бесконфликтного общения. Уникальность ДПП определяется практико ориентированным контентом, апробированным дидактическим материалом и методической разработанностью ее разделов. В виду высокой потребности в изучении вопросов управления конфликтами в медицинской организации и качественным ресурсным обеспечением настоящая программа будет востребована в системе непрерывного профессионального образования медицинских работников.
Категория АУК	АУК по дополнительным профессиональным программам
Целевая аудитория	- Слушатели, имеющие высшее медицинское образование, занимающие должности руководителей медицинской организации, руководителей структурных подразделений медицинских организаций, иных организаций, специалистов с высшим медицинским образованием (врачи) в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 02.05.2023г. № 205н «Об утверждении Номенклатуры должностей медицинских работников и фармацевтических работников», специалисты региональных органов здравоохранения, желающие повысить свою квалификацию. - Слушатели, занимающие должности профессорско-преподавательского состава, работников административно-хозяйственного и учебно-вспомогательного персонала в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 11.01.2011 г. № 1н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования" (с изменениями и дополнениями).

	- Слушатели, занимающие должности руководителей и педагогических работников образовательных организаций системы здравоохранения в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26.08.2010 г. № 761н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников образования"». Требований к возрасту, профессиональному стажу нет. Курс будет полезен специалистам, проявляющим интерес к вопросам медицинской конфликтологии, участвующим в работе конфликтных комиссий, отвечающим за организацию и методическое сопровождение корпоративного обучения внутри медицинской организации; контроль качества оказания медицинской помощи. Одновременно может обучаться до 25 человек.
Предметная область	- уровень: высшее образование - форма: очная (с применением дистанционных образовательных технологий) - для руководителей структурных подразделений и специалистов медицинских организаций с высшим образованием; для научно-педагогических и педагогических работников и руководителей системы здравоохранения.
Краткая аннотация АУК	Настоящая программа разработана в контексте решения проблемы снижения конфликтности в среде медицинской организации через развитие коммуникативной компетентности медработников. Программа в объеме 36 часов содержит три раздела: «Основы конфликтогенности общения в медицинской среде», «Конфликты в медицинской организации», «Управление конфликтами. Конфликтный медиаторинг в медицинской организации». Результатом обучения по программе является способность и готовность к управлению конфликтами и проведению с помощью переговоров (медиации) урегулирование конфликтов в медицинских организациях.
Полная аннотация курса	Концепция пациент ориентированного здравоохранения РФ предполагает выстраивание доверительных отношений в диаде «врач-пациент». Низкая удовлетворенность пациента отношением со стороны медработников может спровоцировать конфликт. С другой стороны, согласно опубликованным исследованиям, только у 6% российских врачей никогда не было никаких конфликтов с пациентами. Таким образом актуализируется проблема снижения конфликтности в среде медицинской организации через развитие коммуникативной компетентности медработников. Обучение по программе ориентировано на совершенствование компетенций, необходимых для управления конфликтами и проведения с помощью переговоров (медиации) урегулирования конфликтов в медицинских организациях. В рамках курсового обучения слушатели получают представления о причинах возникновения, развития и протекания конфликтов в медицинской организации, а также об основных направлениях урегулирования споров и конфликтов в сфере медицины, в том числе с помощью медиации. Особое внимание будет уделено тренингу бесконфликтного взаимодействия и медиативным навыкам в здравоохранении. Также тематика образовательных мероприятий включает практические вопросы психологической направленности, напрямую связанные с урегулированием споров и конфликтов в медицинской деятельности, такие, как 1) особенности «психологического профиля» конфликтной личности, принципы и положения психологических защит и копинг-стратегий; 2) экологические способы преодоления барьеров коммуникации и конфликтогенов; 3) алгоритмы действий при возникновении конфликтных ситуаций в сфере здравоохранения. Поэтому в образовательную повестку включены вопросы следующих разделов: «Основы конфликтогенности общения в медицинской среде», «Конфликты в медицинской организации», «Управление конфликтами. Конфликтный медиаторинг в медицинской организации». Общий объем курсового обучения – 36 часов. Лекции (18 часов) носят проблемный характер, изложение материала предполагает постоянный диалог со слушателями, ответы на вопросы, комментарии, анализ ситуаций. Практические занятия (16 часов) организуются в форме тренинга и практикумов, коллективных дискуссий. Обучение проходит очно с использованием дистанционных образовательных технологий. Итоговая аттестация включает работу слушателя с кейсом с целью его анализа и предложения путей решения проблемы (конфликтной ситуации) или

	разрешения конфликта по заданному алгоритму. Оценка «зачтено» ставится, если слушатель демонстрирует владение профессиональными компетенциями - способность и готовность к управлению конфликтами и проведению с помощью переговоров (медиации) урегулирование конфликтов в медицинских организациях.
Результаты обучения	1. После завершения данного курса слушатели будут Знать: - характеристики профессионального общения в медицинской деятельности; - специфику конфликтов в медицинской организации; - факторы конфликтной коммуникации в медицинской организации (возрастные кризисы, манипуляции, «гибрис-синдром» врача, профессиональные деформации, выгорание и пр.); - специфику конфликтного взаимодействия: формулы возникновения конфликта; - типы конфликтов, преобладающие в медицинской организации, и специфика подходов к их решению; - типологию стратегий конфликтного поведения личности; - психологические типы людей и факторы их конфликтности; - характеристики психологического профиля конфликтной личности; принципы и положения психологических защит в конфликте; - стратегии разрешения конфликтов; - основные методы урегулирования конфликтов, а также способы их предотвращения; - маркеры эмоционального выгорания медицинского работника и методы профилактики с ними; - принципы, преимущества и риски медиации; ограничения в применении альтернативных процедур разрешения конфликтов в здравоохранении; - базовые положения организации и проведения примирительных процедур (медиации) в медицинской организации; - требования к медиатору, его правовой и социальный статус, цели и задачи деятельности медиатора. Уметь: - предупреждать конфликты в медицинских организациях; - определять возможные последствия конфликта, варианты разрешения или утилизации конфликта; - анализировать и предвидеть варианты развития событий в конфликте; - налаживать и осуществлять профессиональное взаимодействие с участниками конфликта, поддерживая эффективную коммуникацию; - отграничивать интересы и позиции сторон конфликта; - распознавать типичные психологические особенности людей, способствующие возникновению конфликта; - различать проекции индивидуальных и профессиональных особенностей на поведение в конфликте; - использовать стратегии разрешения конфликтов в медицинской деятельности; - использовать алгоритм анализа конфликта на основе рационально-интуитивного метода; - квалифицировать медиативные медицинские ситуации; - разрабатывать необходимую документацию, сопровождающих процедуру медиации; - использовать медиативные технологии в процессе урегулирования конфликта в медицинской организации. Владеть: - способами управления конфликтами на различных стадиях; - алгоритмом выбора индивидуального стиля и стратегии поведения в конфликте; - приемами регулирования эмоционального состояния, не допуская «выгорания»; - приемами восстановления после эмоциональной «интоксикации», в том числе при «выгорании»; - техниками анализа конфликта в медицинской организации;

	- техниками медиации как примирительной процедуры в медицинской организации.
	Результаты обучения(формируемые компетенции): - коммуникативная компетенция
Язык АУК	Русский язык Адаптация курса для англоязычной аудитории не возможна.