

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ФГБОУ ВО БГМУ МИНЗДРАВА РОССИИ)

Кафедра общественного здоровья и управления здравоохранением

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РАЗРАБОТКИ
ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**ДИСЦИПЛИНА:
КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ
В ЗДРАВООХРАНЕНИИ**

Специальность 34.04.01 Управление сестринской деятельностью (уровень магистратуры)

Профиль Менеджмент в здравоохранении

Форма обучения: очная

Курс: I

Семестр: 1

Количество часов: 72

Уфа 2026

Рецензенты:

- заведующий кафедрой сестринской деятельностью ФГБОУ ВО «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы» Минздрава России, д.м.н., профессор И.В. Радыш,

- президент региональной общественной организации «Профессиональная ассоциация специалистов с высшим сестринским, средним медицинским и фармацевтическим образованием Республики Башкортостан» Э.Ю. Ахметшина.

Авторы: д.м.н., профессор Ахмерова С.Г.

к.м.н., доцент Рахимкулов А.С.

Утверждено на заседании №3 кафедры общественного здоровья и управления здравоохранением от 21 октября 2026 г.

ВВЕДЕНИЕ

Целью является теоретическая и практическая подготовка выпускников к деятельности, связанной с основами медицинского законодательства и права, обучение принципам и методам основ медицинского законодательства и права.

Задачи:

- формирование мировоззренческих принципов и ценностей, лежащих в основе взаимоотношения между врачом и пациентом;
- усвоение правовых норм регулирующих вопросы медицинской помощи, права пациента на жизнь и качественную медицинскую помощь;
- определение форм вреда пациенту;
- установление юридической ответственности за неправомерные действия.

Место учебной дисциплины в структуре ООП ВО:

Учебная дисциплина «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» относится к дисциплинам подготовки по направлению подготовки 34.04.01 Управление сестринской деятельностью, направленность магистерской программы «Менеджмент в здравоохранении», формируемым участниками образовательных отношений.

Содержание дисциплины.

Цель освоения учебной дисциплины «Коммуникационный менеджмент в здравоохранении» является теоретическая и практическая подготовка выпускников по актуальным вопросам развития коммуникационного менеджмента в сфере здравоохранения, внедрения эффективных коммуникационных технологий в медицинских организациях.

Задачи дисциплины:

- совершенствование знаний по теоретическим основам коммуникационного менеджмента и построения коммуникационного процесса в сфере здравоохранения;
- формирование умения и владения навыками определения коммуникационных проблем и коммуникационных потребностей медицинских организаций;
- освоение приемами и инструментарием эффективного коммуникационного взаимодействия в медицинской организации.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: контактная работа с обучающимися (аудиторная работа) – 24 часов, самостоятельная работа – 48 часов. Всего – 72 часа.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме решения тестовых заданий, решения ситуационных задач и промежуточный контроль – зачет (1 семестр) в форме решения тестовых заданий и собеседования по вопросам.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: УК-4, УК-6.

3.7.1. Виды СР (АУДИТОРНАЯ РАБОТА)

№ п/п	№ семестра	Тема СР	Виды СР	
			Виды СР	Всего часов
			- выполнение аудиторной контрольной работы; - выполнение индивидуальных и групповых заданий преподавателя; - отработка практических навыков, - решение практических заданий; - разбор ситуаций; - изучение нормативных и иных	

			материалов; - использование справочной литературы; - чтение и анализ текстов (нормативных актов, учебной литературы и т.п.) - написании истории родов, истории болезни; - иные формы, предусмотренные рабочей программой дисциплины	
1	2	3	4	5
1	3	Коммуникации и система управления	- чтение и анализ текстов (нормативных актов, учебной литературы и т.п.) - решение практических заданий - разбор ситуаций - отработка практических навыков	1
2	3	Коммуникации в сфере здравоохранения	- решение практических заданий - разбор ситуаций - отработка практических навыков	1
ИТОГО часов в семестре:				2

3.7.2. Виды СР (ВНЕАУДИТОРНАЯ РАБОТА)

№ п/п	№ семестра	Тема СР	Виды СР	Всего часов
			<ul style="list-style-type: none"> - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к лекциям; - выполнение практических заданий (решение задач, разбор ситуации) - выполнение внеаудиторной контрольной работы; - конспектирование источников; - аннотирование, рецензирование текста; - работа с электронными ресурсами; - чтение учебной литературы, текстов лекций; - подготовка ко всем видам промежуточной аттестации (зачетам, экзаменам, в том числе итоговым аттестационным испытаниям); - подготовка отчетов о прохождении практик; - подготовка и написание рефератов, курсовых работ, выпускной квалификационной работы; - подготовка к участию в научно-практических конференциях; - оформление мультимедийных презентаций учебных разделов; - иные формы. 	
1	2	3	4	5
1	3	Теоретические основы коммуникационного	<ul style="list-style-type: none"> - подготовка к лекциям - подготовка к практическим занятиям - изучение учебной литературы, текстов 	12

		менеджмента	лекций - работа с электронными ресурсами - подготовка к текущему контролю	
2	3	Коммуникационный процесс	- подготовка к практическим занятиям - изучение учебной литературы, текстов лекций - работа с электронными ресурсами - выполнение практических заданий (решение задач, разбор ситуаций) - подготовка к текущему контролю	12
3	3	Коммуникации в сфере здравоохранения	- подготовка к практическим занятиям - изучение учебной литературы, текстов лекций - выполнение практических заданий (решение задач, разбор ситуаций, нормативно-правовой документации) - подготовка к текущему контролю	4
4	3	Эффективная коммуникация и коммуникативные навыки	- подготовка к практическим занятиям - работа с электронными ресурсами - выполнение практических заданий (решение задач, разбор ситуаций) - подготовка к текущему контролю	4
5	3	Управление конфликтными ситуациями	- подготовка к лекциям - подготовка к практическим занятиям - работа с электронными ресурсами - выполнение практических заданий (решение задач, разбор ситуаций) - подготовка к текущему контролю	8
6	3	Коммуникации с особыми категориями пациентов	- подготовка к практическим занятиям - изучение учебной литературы, законодательных, нормативных и правовых документов, текстов лекций - подготовка к промежуточной аттестации	8
ИТОГО часов в семестре:				48

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Тема 1. «Коммуникации и система управления»

Тема "Коммуникации и система управления" охватывает важнейшую область взаимодействия между людьми и структурами в организации. В основе эффективного управления лежит правильная организация коммуникаций, которая включает в себя передачу информации, построение обратной связи и управление конфликтами. Основные цели изучения данной темы заключаются в понимании принципов и методов эффективной коммуникации в процессе управления, а также в овладении навыками создания и анализа коммуникационных потоков. **Основные цели** изучения данной темы заключаются в понимании принципов и методов эффективной коммуникации в процессе управления, а также в овладении навыками создания и анализа коммуникационных потоков.

В процессе изучения данной темы обучающиеся должны решать следующие задачи:
Изучить основные модели коммуникаций в организациях.

Проанализировать влияние коммуникаций на принятие управленческих решений.
Рассмотреть способы улучшения внутренней и внешней коммуникации.
Исследовать барьеры, которые могут препятствовать эффективному взаимодействию.
Знакомство с инструментами для реализации успешной коммуникационной стратегии.
Обучающийся должен владеть и уметь: методикой поиска информации, навыками работы с нормативными и законодательными актами в области охраны здоровья населения РФ **Должен сформировать компетенции УК-4.**

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы обучающихся по указанной теме:

- 1) Ознакомьтесь с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций, рекомендуемой учебной литературы, сайтов с правовой информацией.
- 2) Написание рефератов, докладов, подготовка к занятиям, подготовка к тестированию, подготовка к текущему контролю, подготовка к промежуточной аттестации, подготовка к итоговой аттестации и т.д.

Вопросы для самоконтроля:

1. КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ МЕДИЦИНСКОГО РАБОТНИКА

- а. способность устанавливать и поддерживать контакты с людьми +
 - б. способность управлять поведением членов медицинского коллектива
 - в. способность оказывать психологическое воздействие на пациента
- способность предупреждать ятрогенное воздействие на пациента

2. К КОНТРОЛЬНОЙ ФУНКЦИИ, КОТОРУЮ КОММУНИКАЦИИ ВЫПОЛНЯЮТ В ОРГАНИЗАЦИИ, ОТНОСИТСЯ

- а. передача сведений, предоставление необходимой информации для принятия решений
- б. побуждение сотрудников к лучшему исполнению задач, используя убеждение, внушение, просьбы, приказы и т. д.
- в. отслеживание поведения сотрудников различными способами на основе иерархии и формальной соподчиненности +
- г. способствование эмоциональному выражению чувств, переживаний, отношения к происходящему и возможность удовлетворять социальные потребности

3. ВОЗМОЖНОСТЬ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОГРАНИЧЕНА У СЛЕДУЮЩЕГО ВИДА КОММУНИКАЦИИ

- а. внешняя
- б. массовая +
- в. межличностная
- г. горизонтальная

4. ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ НА ПЕРВОМ ЭТАПЕ ЛЕЧЕНИЯ.

- а. использование врачом взаимоотношений с пациентом как лечебного инструмента
- б. установление взаимопонимания врача с пациентом, согласование целей лечения +
- в. подчеркивание самостоятельности и независимости пациента
- г. побуждение пациента к лечению

2. Ответить на вопросы для самоконтроля:

1. КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ МЕДИЦИНСКОГО РАБОТНИКА

- г. способность устанавливать и поддерживать контакты с людьми +
 - д. способность управлять поведением членов медицинского коллектива
 - е. способность оказывать психологическое воздействие на пациента
- способность предупреждать ятрогенное воздействие на пациента

2. К КОНТРОЛЬНОЙ ФУНКЦИИ, КОТОРУЮ КОММУНИКАЦИИ ВЫПОЛНЯЮТ В ОРГАНИЗАЦИИ, ОТНОСИТСЯ

- а. передача сведений, предоставление необходимой информации для принятия решений
- б. побуждение сотрудников к лучшему исполнению задач, используя убеждение, внушение, просьбы, приказы и т. д.

- в. отслеживание поведения сотрудников различными способами на основе иерархии и формальной соподчиненности +
- г. способствование эмоциональному выражению чувств, переживаний, отношения к происходящему и возможность удовлетворять социальные потребности

3. ВОЗМОЖНОСТЬ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОГРАНИЧЕНА У СЛЕДУЮЩЕГО ВИДА КОММУНИКАЦИИ

- а. внешняя
- б. массовая +
- в. межличностная
- г. горизонтальная

4. ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ НА ПЕРВОМ ЭТАПЕ ЛЕЧЕНИЯ.

- а. использование врачом взаимоотношений с пациентом как лечебного инструмента
- б. установление взаимопонимания врача с пациентом, согласование целей лечения +
- в. подчеркивание самостоятельности и независимости пациента
- г. побуждение пациента к лечению

3. Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

Выберите один правильный ответ

КЛАССИФИКАЦИЯ КОММУНИКАЦИЙ ПО КАНАЛАМ ОБЩЕНИЯ

- а. формальные и неформальные +
- б. вербальные и невербальные
- в. нисходящие и восходящие
- г. вертикальные, горизонтальные и диагональные

2. САМОЙ ПРОСТОЙ КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТЬЮ ЯВЛЯЕТСЯ

- а. цепочка +
- б. звезда
- в. круг
- г. шпора

3. КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРОЦЕСС СОСТОИТ ИЗ ЭЛЕМЕНТОВ

- а. отправитель, адресат, сообщение, канал связи, обратная реакция +
- б. отправитель, адресат, сообщение, канал связи
- в. заказчик, потребитель, распространитель, исполнитель
- г. отправитель, исполнитель, сообщение, канал связи, потребитель

4. КОММУНИКАЦИОННАЯ СЕТЬ

- а. совокупность индивидов, которые постоянно взаимодействуют между собой на основе созданных и функционирующих информационных каналов +
- б. процесс определения потребительских характеристик товара и его позиционирование на рынке, разработки ассортимента и средств поддержки на разных этапах жизненного цикла
- в. обмен информацией, на основе которой руководитель получает данные, необходимые для принятия решений, и доводит их до работников организации
- г. деятельность организации по информированию о себе и свои товары и убеждения купить эти товары

Рекомендуемая литература

Основная литература:

Психология управления : учебник / под ред. Н. Д. Твороговой. - 4-е изд., перераб. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2023. - 760 с. - ISBN 978-5-9704-7061-9, DOI: 10.33029/9704-7061-9-PSU-2023-1-760. - Электронная версия доступна на сайте ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970470619.html> (дата обращения: 13.03.2025). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный

Дополнительная:

Коммуникационный менеджмент : учебное пособие / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина, А. П. Исаенко. — Ставрополь : СтГАУ, 2019. — 132 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/169724> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Менеджмент в здравоохранении: групповая динамика и руководство : учебное пособие / Е. Л. Борщук, Т. В. Бегун, Д. Н. Бегун [и др.]. — Оренбург : ОрГМУ, 2021. — 105 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/176343> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Кадровый менеджмент в здравоохранении : учебное пособие / Н. К. Гришина, И. В. Маевская, А. Е. Макарова, А. А. Лифляндер-Пачерских. — Иркутск : ИГМУ, 2024. — 72 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/419975> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Бойко, С. Л. Профессиональные психологические риски и социальный менеджмент в здравоохранении : монография / С. Л. Бойко. — Гродно : ГрГМУ, 2022. — 196 с. — ISBN 978-985-595-757-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/306563> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Тихонова Н. В. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами / Н. В. Тихонова, О. А. Корнилова. - Красноярск : КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап" : [сайт]. - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/> (дата обращения: 20.04.2023).

Тема 2. «Коммуникации в сфере здравоохранения»

Тема: «Коммуникации в сфере здравоохранения».

Тема "Коммуникации в сфере здравоохранения" охватывает широкий спектр взаимодействий между медицинскими работниками, пациентами и другими заинтересованными сторонами. Эффективные коммуникации в здравоохранении играют критическую роль в обеспечении качества медицинских услуг, улучшения здоровья пациентов и повышения их удовлетворенности.

Основная цель изучения данной темы заключается в понимании механизмов и инструментов, способствующих успешному обмену информацией в медицинской среде.

В процессе изучения этой темы ставятся следующие задачи:

Изучить основные принципы коммуникации между врачом и пациентом.

Анализировать роль междисциплинарной команды в процессе принятия решений.

Рассмотреть влияние культурных и языковых барьеров на коммуникации в здравоохранении.

Оценить важность обратной связи для улучшения качества медицинских услуг.

Исследовать современные технологии, такие как телемедицина, и их влияние на коммуникационные процессы.

Для самостоятельной внеаудиторной работы обучающиеся могут выполнить следующие задания:

Написать эссе на тему "Влияние эффективной коммуникации на результаты лечения пациентов".

Провести исследование о методах общения с пациентами с особыми потребностями (например, пожилые люди, люди с ограниченными возможностями).

Создать презентацию на тему "Культурные аспекты коммуникации в здравоохранении".

Анализировать реальные кейсы, в которых недостаток или ошибка в коммуникации повлияли на исход лечения.

Участвовать в ролевой игре, где студенты смогут сыграть роли врача и пациента, обсуждая медицинские вопросы и практикуя навыки коммуникации.

Изучая коммуникации в сфере здравоохранения, обучающиеся получают навыки, необходимые для создания эффективных коммуникационных стратегий, что в свою очередь повышает качество медицинского обслуживания и соответствие ожиданиям пациентов.

Должен сформировать компетенции УК-4

Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

Выберите один правильный ответ

1. ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВКЛЮЧЕНИЕ В ПРОБЛЕМЫ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА

- а. аттракция
- б. рефлексия
- в. каузальная атрибуция
- г. эмпатия. +

2. ВЫСТУПЛЕНИЕ ПЕРЕД АУДИТОРИЕЙ, ИЗЛОЖЕНИЕ КАКОЙ ЛИБО ИНФОРМАЦИИ, ВОЗМОЖНО, С ПОКАЗОМ НАГЛЯДНОГО МАТЕРИАЛА, С ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛЬЮ – ЭТО

- а. публичное выступление +
- б. частное сообщение
- в. репортаж
- г. информационный проект

3. НАУЧНАЯ ТЕРМИНОЛОГИЯ, АРГУМЕНТИРОВАННОСТЬ, ЛОГИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА, СООБЩЕНИЕ СВЕДЕНИЙ НАУЧНОГО ХАРАКТЕРА ЯВЛЯЕТСЯ ОТЛИЧИТЕЛЬНОЙ ЧЕРТОЙ

- а. академического публичного выступления +
- б. судебного публичного выступления
- в. социально-политического публичного выступления
- г. социально-бытового публичного выступления

Рекомендуемая литература

Основная:

Психология управления : учебник / под ред. Н. Д. Твороговой. - 4-е изд., перераб. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2023. - 760 с. - ISBN 978-5-9704-7061-9, DOI: 10.33029/9704-7061-9-PSU-2023-1-760. - Электронная версия доступна на сайте ЭБС "Консультант студента" : [сайт].

URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970470619.html> (дата обращения: 13.03.2025). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный

Дополнительная:

Коммуникационный менеджмент : учебное пособие / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина, А. П. Исаенко. — Ставрополь : СтГАУ, 2019. — 132 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/169724> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Менеджмент в здравоохранении: групповая динамика и руководство : учебное пособие / Е. Л. Борщук, Т. В. Бегун, Д. Н. Бегун [и др.]. — Оренбург : ОрГМУ, 2021. — 105 с. — Текст :

электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/176343> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Кадровый менеджмент в здравоохранении : учебное пособие / Н. К. Гришина, И. В. Маевская, А. Е. Макарова, А. А. Лифляндер-Пачерских. — Иркутск : ИГМУ, 2024. — 72 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/419975> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Бойко, С. Л. Профессиональные психологические риски и социальный менеджмент в здравоохранении : монография / С. Л. Бойко. — Гродно : ГрГМУ, 2022. — 196 с. — ISBN 978-985-595-757-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/306563> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Тихонова Н. В. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами / Н. В. Тихонова, О. А. Корнилова. - Красноярск : КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап" : [сайт]. - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/> (дата обращения: 20.04.2023).

ВНЕАУДИТОРНАЯ РАБОТА

Тема 1. «Теоретические основы коммуникационного менеджмента»

Тема "Теоретические основы коммуникационного менеджмента" занимается изучением процессов и принципов, которые управляют обменом информацией внутри организаций и между ними. Коммуникационный менеджмент охватывает различные теории и модели, направленные на оптимизацию информации, чтобы добиться эффективного взаимодействия между всеми заинтересованными сторонами. **Целью** изучения этой темы является формирование знаний о коммуникационных стратегиях, которые помогут управлять внутренними и внешними коммуникациями в организациях.

Основные задачи изучения данной темы включают:

Изучить ключевые понятия и определения, связанные с коммуникационным менеджментом. Проанализировать основные модели коммуникационных процессов и их применение в управлении.

Оценить роль стратегического планирования в коммуникационном менеджменте.

Изучить инструменты и технологии, поддерживающие коммуникационный менеджмент.

Рассмотреть последствия эффективного и неэффективного управления коммуникациями для организации.

Для самостоятельной внеаудиторной работы обучающимся могут быть предложены следующие задания:

Написать реферат на тему "Современные теории коммуникационного менеджмента" с примерами из практики.

Анализировать случай из истории какой-либо компании, где неправильная коммуникация привела к проблемам, и предложить альтернативные подходы.

Разработать коммуникационную стратегию для вымышленной организации, учитывая ее цели и задачи.

Создать визуальную модель коммуникационного процесса, включая все возможные барьеры и возможности.

Провести исследование о влиянии новых технологий на коммуникационный менеджмент и представить результаты в виде презентации.

Изучая теоретические основы коммуникационного менеджмента, студенты не только углубят свои знания в области управления, но и развить навыки, которые помогут им стать более эффективными коммуникаторами в профессиональной среде.

Тема 2. «Коммуникационный процесс»

Тема "Коммуникационный процесс" изучает механизмы, среду и условия, в которых происходит обмен информацией между индивидами и группами. Коммуникационный процесс включает в себя этапы передачи, восприятия и интерпретации информации, а также обратной связи. Основными компонентами процесса являются источник сообщения, сообщение, канал передачи, получатель и контекст. Понимание структуры и динамики коммуникационного процесса позволяет улучшить взаимодействие как в личной, так и в профессиональной сфере.

Цель изучения этой темы заключается в развитии навыков эффективного общения и умения анализировать коммуникационные ситуации. Владение коммуникативными навыками помогает минимизировать недопонимания и способствует созданию более продуктивной атмосферы.

Задачи, поставленные перед обучающимися, включают:

Изучение основных компонентов и этапов коммуникационного процесса.

Анализ различных моделей коммуникации и их практическое применение.

Исследование факторов, влияющих на эффективность коммуникации.

Рассмотрение роли невербальных компонентов в коммуникации.

Изучение особенностей межкультурной коммуникации и барьеров, которые могут возникать.

Для самостоятельной внеаудиторной работы обучающимся могут быть предложены следующие задания:

Написать эссе на тему "Основные этапы коммуникационного процесса и их значение".

Создать инфографику, иллюстрирующую модель коммуникационного процесса с примерами.

Провести наблюдение за коммуникацией в своей окружении и задать вопросы о выявленных барьерах.

Участвовать в ролевой игре для практики применения вербальных и невербальных сигналов в общении.

Подготовить презентацию на тему "Особенности межкультурной коммуникации и их влияние на бизнес".

Изучение коммуникационного процесса помогает обучающимся развить понимание и навыки, необходимые для успешного общения как в личной, так и в профессиональной жизни, что является важным условием для достижения успеха в любом социальном контексте.

Тема 3. «Коммуникации в сфере здравоохранения»

Тема "Коммуникации в сфере здравоохранения" охватывает взаимодействие между различными участниками системы здравоохранения, включая медицинских работников, пациентов, их семьи и другие заинтересованные стороны. Эффективные коммуникации в этом контексте являются жизненно важными для улучшения качества медицинского обслуживания и повышения уровня удовлетворенности пациентов. Основные аспекты коммуникаций в здравоохранении включают передачу информации о диагнозах, лечение, инструкции по уходу и поддерживающую помощь.

Цель изучения данной темы заключается в том, чтобы расширить понимание значимости эффективной коммуникации для повышения качества медицинских услуг и обеспечения безопасности пациентов. Это включает в себя развитие навыков общения, которые способствуют установлению доверительных отношений между врачами и пациентами.

Основные задачи, стоящие перед обучающимися, включают:

Изучение принципов эффективной коммуникации в здравоохранении.
Анализ влияния культурных различий на восприятие медицинской информации.
Оценка роли междисциплинарных команд в процессе обмена информацией.
Рассмотрение технологий, таких как телемедицина, в контексте коммуникационных процессов.
Исследование последствий неэффективной коммуникации для здоровья пациентов.

Для самостоятельной внеаудиторной работы обучающимся могут быть предложены следующие задания:

Написать реферат на тему "Роль коммуникации в обеспечении безопасности пациентов".
Проанализировать случай из практики, где недостаток коммуникации повлиял на исход лечения.
Разработать план общения для вымышленного клинического сценария с учетом культурных особенностей пациентов.
Создать презентацию, демонстрирующую использование технологий в коммуникации в здравоохранении.
Провести интервью с медицинским работником о его опыте коммуникации с пациентами и выявить основные трудности.

Изучая коммуникации в сфере здравоохранения, обучающиеся смогут развить навыки, необходимые для эффективного взаимодействия с пациентами и коллегами, что напрямую способствует улучшению качества медицинских услуг и повышению уровня здоровья населения.

Тема 4. «Эффективная коммуникация и коммуникативные навыки»

В современном мире, где взаимодействие с другими людьми является неотъемлемой частью как личной, так и профессиональной жизни, умение общаться эффективно становится одним из ключевых факторов успеха. Эффективная коммуникация – это не просто обмен информацией, а процесс, в ходе которого сообщение передается точно, понятно и вызывает желаемую реакцию у получателя. Она подразумевает не только умение говорить, но и слушать, понимать невербальные сигналы, адаптировать свой стиль общения к разным собеседникам и ситуациям.

Коммуникативные навыки – это набор инструментов и техник, которые позволяют нам строить прочные отношения, разрешать конфликты, убеждать, вдохновлять и достигать поставленных целей. Они охватывают широкий спектр умений: от четкой формулировки мыслей и активного слушания до эмпатии и умения давать конструктивную обратную связь. Развитие этих навыков позволяет нам стать более уверенными в себе, лучше понимать окружающих и избегать недоразумений, которые могут привести к серьезным проблемам.

Цель изучения темы "Эффективная коммуникация и коммуникативные навыки" заключается в формировании у обучающихся осознанного понимания механизмов коммуникации и развитии практических умений, необходимых для успешного межличностного и группового взаимодействия. Мы стремимся научить вас не просто общаться, а общаться так, чтобы ваши слова находили отклик, ваши идеи были услышаны, а ваши отношения с другими людьми становились крепче и продуктивнее.

Для достижения этой цели перед нами стоят следующие задачи:

Изучить основные модели и принципы коммуникации, понять, как происходит процесс передачи информации и какие факторы могут его исказить.

Освоить техники активного слушания, научиться слышать не только слова, но и эмоции, потребности и намерения собеседника.

Развить навыки вербальной и невербальной коммуникации, научиться использовать язык тела, интонацию и выбор слов для усиления своего сообщения.

Научиться конструктивно выражать свои мысли и чувства, избегая агрессии и пассивности.

Овладеть техниками разрешения конфликтов и ведения сложных переговоров.

Понять важность эмпатии и научиться ставить себя на место другого человека.

Развить умение давать и принимать обратную связь, используя ее для улучшения взаимодействия.

Научиться адаптировать свой стиль общения к различным аудиториям и ситуациям.

Для закрепления полученных знаний и развития практических навыков вам предлагаются следующие задания для самостоятельной внеаудиторной работы:

Ведение дневника наблюдений: В течение недели записывайте примеры эффективной и неэффективной коммуникации, которые вы наблюдаете в повседневной жизни (в семье, на работе, в общественном транспорте). Анализируйте, что именно сделало коммуникацию успешной или неудачной.

Практика активного слушания: Выберите одного из своих близких или друзей и попросите его рассказать о чем-то важном для него. Сосредоточьтесь на том, чтобы слушать, не перебивая, задавать уточняющие вопросы и перефразировать сказанное, чтобы убедиться, что вы правильно поняли.

Анализ невербальных сигналов: Посмотрите отрывок из фильма или сериала без звука. Попробуйте понять, какие эмоции испытывают герои, какие у них отношения, основываясь только на их мимике

Тема 5. «Управление конфликтными ситуациями»

Конфликты – неотъемлемая часть нашей жизни, будь то на работе, дома или в обществе. Они могут быть разрушительными, но при правильном подходе способны стать катализатором

позитивных изменений. Именно поэтому тема "Управление конфликтными ситуациями" так важна и актуальна.

Суть темы:

В основе этой темы лежит понимание природы конфликта: что его вызывает, как он развивается и какие формы принимает. Мы учимся распознавать ранние признаки назревающего конфликта, чтобы иметь возможность вмешаться до того, как ситуация выйдет из-под контроля. Важно осознавать, что конфликт – это не всегда плохо; часто он является сигналом о наличии нерешенных проблем или различий во мнениях, которые требуют внимания.

Управление конфликтами – это не подавление разногласий, а скорее их конструктивное разрешение. Это означает поиск решений, которые удовлетворяют интересы всех сторон, или, по крайней мере, минимизируют негативные последствия. Мы изучаем различные стратегии поведения в конфликте: от сотрудничества и компромисса до избегания и соперничества, понимая, что каждая из них уместна в определенных обстоятельствах.

Ключевым аспектом является развитие навыков эффективной коммуникации, ведь именно недопонимание часто становится причиной конфликтов. Активное слушание, умение выражать свои мысли четко и без агрессии, а также способность к эмпатии – все это инструменты, которые помогают деэскалировать напряжение и найти общий язык.

Мы также рассматриваем роль эмоций в конфликте, учимся управлять собственными чувствами и понимать эмоциональное состояние других. Это позволяет сохранять хладнокровие и принимать рациональные решения даже в условиях стресса.

Наконец, тема включает в себя изучение методов медиации и переговоров, которые являются мощными инструментами для разрешения сложных и затяжных конфликтов. Понимание принципов этих процессов позволяет не только участвовать в них, но и, при необходимости, выступать в роли посредника.

Цель изучения:

Основная цель изучения темы "Управление конфликтными ситуациями" – сформировать у обучающихся комплексное понимание природы конфликтов и развить практические навыки их конструктивного разрешения. Это позволит им эффективно действовать в конфликтных ситуациях, минимизировать их негативные последствия и использовать потенциал конфликтов для развития и улучшения отношений.

Задачи:

Освоить теоретические основы конфликтологии: изучить классификации конфликтов, их структуру, динамику и функции.

Развить навыки диагностики конфликтов: научиться определять причины, стадии и участников конфликта.

Изучить и применять различные стратегии поведения в конфликте: понимать преимущества и недостатки сотрудничества, компромисса, избегания, приспособления и соперничества.

Овладеть техниками эффективной коммуникации в конфликтных ситуациях: активное слушание, "Я-сообщения", техники асертивного поведения.

Научиться управлять собственными эмоциями и понимать эмоции других: развивать эмоциональный интеллект для конструктивного взаимодействия.

Изучить методы и техники разрешения конфликтов: переговоры, медиация, арбитраж.

Сформировать умение предотвращать конфликты: выявлять потенциальные источники напряженности и принимать превентивные меры.

Тема 6. «Коммуникации с особыми категориями пациентов»

В современном здравоохранении умение эффективно общаться с пациентами является краеугольным камнем качественной медицинской помощи. Однако, когда речь заходит об особых категориях пациентов, этот навык приобретает особую значимость и требует глубокого понимания, чуткости и адаптации. Под "особыми категориями" мы подразумеваем людей, чьи физические, ментальные, эмоциональные или социальные особенности могут создавать барьеры для стандартного общения и требовать индивидуального подхода. Это могут быть пациенты с нарушениями слуха или зрения, когнитивными расстройствами, психическими заболеваниями, пожилые люди с возрастными изменениями, дети, люди с ограниченными возможностями, а также представители различных культур и социальных групп.

Целью изучения темы "Коммуникации с особыми категориями пациентов" является формирование у медицинских работников компетенций, позволяющих устанавливать доверительные отношения, точно получать и передавать информацию, а также обеспечивать комфорт и безопасность для каждого пациента, независимо от его особенностей. Мы стремимся к тому, чтобы каждый пациент чувствовал себя услышанным, понятым и уважаемым, что напрямую влияет на его приверженность лечению и общий исход заболевания.

Для достижения этой цели перед нами стоят следующие задачи:

Изучить специфику коммуникативных потребностей различных особых категорий пациентов. Освоить эффективные вербальные и невербальные техники общения, адаптированные к конкретным особенностям пациентов.

Развить навыки эмпатии и активного слушания, позволяющие понять эмоциональное состояние пациента.

Научиться преодолевать коммуникативные барьеры, связанные с языковыми, культурными, физическими или ментальными особенностями.

Понять важность создания безопасной и поддерживающей среды для общения.

Ознакомиться с этическими аспектами коммуникации с уязвимыми группами пациентов.

Развить умение работать в команде с другими специалистами для обеспечения комплексной помощи.

Для углубления знаний и практического освоения материала обучающимся предлагаются следующие задания для самостоятельной внеаудиторной работы:

Исследовательская работа: Выберите одну или две особые категории пациентов и проведите исследование их типичных коммуникативных потребностей и барьеров. Используйте научные статьи, книги и авторитетные интернет-ресурсы.

Анализ кейсов: Изучите предложенные клинические случаи, связанные с коммуникацией с особыми категориями пациентов. Проанализируйте, какие ошибки были допущены, и предложите альтернативные, более эффективные стратегии общения.

Разработка памяток: Создайте краткие, наглядные памятки для медицинских работников по эффективной коммуникации с конкретными категориями пациентов (например, "Как общаться с пациентом с деменцией", "Коммуникация с пациентом с нарушениями слуха").

Просмотр и анализ видеоматериалов: Посмотрите обучающие видеоролики или документальные фильмы, демонстрирующие примеры успешной и неуспешной коммуникации с особыми категориями пациентов. Проведите их критический анализ.

Практическое моделирование (самостоятельное): Проведите ролевые игры с коллегами или членами семьи, моделируя ситуации общения с пациентами с различными особенностями. Оцените свою эффективность и внесите коррективы.

Изучение вспомогательных средств: Ознакомьтесь с различными вспомогательными средствами коммуникации (например, карточки с пиктограммами, приложения для жестового языка, адаптированные шрифты) и их применением.

Рекомендуемая литература

Основная:

Психология управления : учебник / под ред. Н. Д. Твороговой. - 4-е изд., перераб. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2023. - 760 с. - ISBN 978-5-9704-7061-9, DOI: 10.33029/9704-7061-9-PSU-2023-1-760. - Электронная версия доступна на сайте ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970470619.html> (дата обращения: 13.03.2025). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный

Дополнительная:

Коммуникационный менеджмент : учебное пособие / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина, А. П. Исаенко. — Ставрополь : СтГАУ, 2019. — 132 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/169724> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Менеджмент в здравоохранении: групповая динамика и руководство : учебное пособие / Е. Л. Борщук, Т. В. Бегун, Д. Н. Бегун [и др.]. — Оренбург : ОрГМУ, 2021. — 105 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/176343> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Кадровый менеджмент в здравоохранении : учебное пособие / Н. К. Гришина, И. В. Маевская, А. Е. Макарова, А. А. Лифляндер-Пачерских. — Иркутск : ИГМУ, 2024. — 72 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/419975> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Бойко, С. Л. Профессиональные психологические риски и социальный менеджмент в здравоохранении : монография / С. Л. Бойко. — Гродно : ГрГМУ, 2022. — 196 с. — ISBN 978-985-595-757-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/306563> (дата обращения: 12.03.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Тихонова Н. В. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами / Н. В. Тихонова, О. А. Корнилова. - Красноярск : КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап" : [сайт]. - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcschenii-s-pacientami-11647212/> (дата обращения: 20.04.2023).

ГРАФИК САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ при изучении дисциплины «КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

В ЗДРАВООХРАНЕНИИ»

Кафедра общественного здоровья и управления здравоохранением

3.7.1. Виды СР (АУДИТОРНАЯ РАБОТА)

№ п/п	№ семес тра	Тема СР	Виды СР	Всего часов
			<ul style="list-style-type: none"> - выполнение аудиторной контрольной работы; - выполнение индивидуальных и групповых заданий преподавателя; - отработка практических навыков, - решение практических заданий; - разбор ситуаций; - изучение нормативных и иных материалов; - использование справочной литературы; - чтение и анализ текстов (нормативных актов, учебной литературы и т.п.) - написании истории родов, истории болезни; - иные формы, предусмотренные рабочей программой дисциплины 	
1	2	3	4	5
1	3	Коммуникации и система управления	<ul style="list-style-type: none"> - чтение и анализ текстов (нормативных актов, учебной литературы и т.п.) - решение практических заданий - разбор ситуаций - отработка практических навыков 	24
2	3	Коммуникации в сфере здравоохранения	<ul style="list-style-type: none"> - решение практических заданий - разбор ситуаций - отработка практических навыков 	24
ИТОГО часов в семестре:				48

3.7.2. Виды СР (ВНЕАУДИТОРНАЯ РАБОТА)

№ п/п	№ семес тра	Тема СР	Виды СР	Всего часов
			<ul style="list-style-type: none"> - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к лекциям; - выполнение практических заданий (решение задач, разбор ситуации) - выполнение внеаудиторной контрольной работы; - конспектирование источников; - аннотирование, рецензирование текста; - работа с электронными ресурсами; - чтение учебной литературы, текстов лекций; - подготовка ко всем видам промежуточной аттестации (зачетам, экзаменам, в том числе итоговым аттестационным испытаниям); - подготовка отчетов о прохождении 	

1	2	3	4	5
			практик; - подготовка и написание рефератов, курсовых работ, выпускной квалификационной работы; - подготовка к участию в научно-практических конференциях; - оформление мультимедийных презентаций учебных разделов; - иные формы.	
1	3	Теоретические основы коммуникационного менеджмента	- подготовка к лекциям - подготовка к практическим занятиям - изучение учебной литературы, текстов лекций - работа с электронными ресурсами - подготовка к текущему контролю	12
2	3	Коммуникационный процесс	- подготовка к практическим занятиям - изучение учебной литературы, текстов лекций - работа с электронными ресурсами - выполнение практических заданий (решение задач, разбор ситуаций) - подготовка к текущему контролю	12
3	3	Коммуникации в сфере здравоохранения	- подготовка к практическим занятиям - изучение учебной литературы, текстов лекций - выполнение практических заданий (решение задач, разбор ситуаций, нормативно-правовой документации) - подготовка к текущему контролю	4
4	3	Эффективная коммуникация и коммуникативные навыки	- подготовка к практическим занятиям - работа с электронными ресурсами - выполнение практических заданий (решение задач, разбор ситуаций) - подготовка к текущему контролю	4
5	3	Управление конфликтными ситуациями	- подготовка к лекциям - подготовка к практическим занятиям - работа с электронными ресурсами - выполнение практических заданий (решение задач, разбор ситуаций) - подготовка к текущему контролю	8
6	3	Коммуникации особыми категориями пациентов	- подготовка к практическим занятиям - изучение учебной литературы, законодательных, нормативных и правовых документов, текстов лекций - подготовка к промежуточной аттестации	8
ИТОГО часов в семестре:				48

ИТОГО: 72 часа