

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Кафедра общественного здоровья и управления здравоохранением

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ**
к практическим занятиям

**УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА:
КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ
В ЗДРАВООХРАНЕНИИ**

**Направление подготовки: 34.04.01 Управление сестринской деятельностью
Профиль: магистерская программа «Менеджмент в здравоохранении»**

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

Коммуникационный менеджмент — это теория и практика управления социальными коммуникациями как внутри организации, так и между организацией и её средой. Направлен на осуществление оптимально благоприятных для организации коммуникационных процессов, формирование и поддержание имиджа и общественного мнения, достижение согласия, сотрудничества и признания.

Взаимоотношения специалистов в профессиональной деятельности становятся предметом все более пристального внимания. Исследования психологов и социологов показывают, что до 70 % управленческих решений принимаются руководителями в устной форме в процессе делового взаимодействия. Без преувеличения можно сказать, что характер деловых контактов оказывает решающее влияние на эффективность совместной деятельности, на успешность проведения бесед, деловых совещаний и переговоров, пресс-конференций и дискуссий, торгов и презентаций. Овладение основами деловой коммуникации позволит специалистам эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, реализуя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества. А это, в свою очередь, снизит риск неблагоприятных последствий решений при ведении переговоров и консультировании, проведении деловых совещаний и собраний. Использование рациональных программ делового общения, адекватных коммуникативному намерению специалистов, позволит завоевать доверие в деловых кругах. Знание различных психотипов деловых партнеров, клиентов, коллег и руководителей, особенностей их репрезентативных систем, владение приемами влияния на них, а также действия на основе алгоритмов коммуникативного поведения – все это разовьет тот коммуникативный опыт, который придаст формирующимся рыночным отношениям цивилизованный характер, приведет к эффективной реализации намеченных целей и программ.

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;

Темы практических занятий и количество часов по семестрам изучения учебной

дисциплины «КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ»

№ п/п	Название тем практических занятий базовой части дисциплины по ФГОС и формы контроля	Семестр 3/ Объем, в часах
1	Коммуникации и система управления	36

1.1	Коммуникационный менеджмент. Коммуникационный менеджмент и коммуникационная политика организации	18
1.2	Особенности построения коммуникационного процесса	18
2	Коммуникации в сфере здравоохранения	36
2.1	Коммуникации в сфере здравоохранения	6
2.2	Эффективная коммуникация и коммуникативные навыки	6
2.3	Управление конфликтными ситуациями	6
2.4	Коммуникации с особыми категориями пациентов	6
	Итого	72

КОММУНИКАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

Занятие 1.1. «Коммуникационный менеджмент. Коммуникационный менеджмент и коммуникационная политика организации»

1. Актуальность темы «Коммуникационный менеджмент. Коммуникационный менеджмент и коммуникационная политика организации» состоит

2. Цель занятия: является теоретическая и практическая подготовка выпускников по актуальным вопросам развития коммуникационного менеджмента в сфере здравоохранения, внедрения эффективных коммуникационных технологий в медицинских организациях.

Для формирования профессиональных компетенций магистр должен **знать:**

1. Коммуникации: сущность, функции, виды, уровни. Специфика коммуникаций.
2. Внешние и внутренние коммуникации.
3. Письменные и устные коммуникации.
4. Непосредственные и опосредованные коммуникации.
5. Формальные и неформальные коммуникации.
6. Нисходящие и восходящие коммуникации.
7. Вертикальные и горизонтальные коммуникации и их типологические особенности.
8. Коммуникации как связующий процесс в управлении.
9. Коммуникационный менеджмент: сущность, структура, функции. Составляющие и направления коммуникативного менеджмента.
10. Коммуникационный менеджмент и коммуникационная политика организации

Для формирования профессиональных компетенций магистр должен

владеть следующими компетенциями (частично):

УК-4.1. Умеет выстраивать эффективную коммуникацию с партнерами в процессе профессионального взаимодействия на государственном и иностранных языках

УК-4.2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

УК-4.3. Демонстрирует умение выполнять перевод академических и профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык

Перечисленные компетенции направлены на частичное формирование следующих **трудовых функций:**

1. Управление структурным подразделением медицинской организации
2. Управление организационно-методическим подразделением медицинской

организации

3. Управление процессами деятельности медицинской организации

4. Управление медицинской организацией

Для формирования профессиональных компетенций магистр должен **уметь**:

- Уметь применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия

- Уметь определять коммуникационные проблемы и коммуникационные потребности медицинских организаций

3. Необходимые базисные знания и умения:

- Коммуникации: сущность, функции, виды, уровни. Специфика коммуникаций.

- Коммуникационный менеджмент

4. Вид занятия: практическое занятие.

5. Продолжительность занятия: 6 часов.

6. Оснащение: компьютерный класс, объединенный в локальную вычислительную сеть. На компьютерах установлены серверные версии операционной системы Windows, доступ в глобальную вычислительную сеть Интернет. В целях сохранения результатов работы наличие у обучающихся при себе носителей информации (flash-накопители).

7. Структура занятия

Технологическая карта занятия с хронограммой

№ п/п	Этапы занятия и их содержание	Время в мин.	Наглядные пособия	Цель и характер действия	
				магистр	Преподаватель
1	2	3	4	5	6
1	Организационный этап.	10	Методические указания к практическому занятию	Подготовка к занятию, ознакомление с планом работы.	Проверка готовности группы к занятию, внешний вид, отметка присутствующих, ознакомление с планом работы.
2	Контроль исходного уровня знаний обучающихся с применением тестов.	40	Тестовые задания.	Решение тестовых заданий.	Контроль исходного уровня знаний обучающихся.
3	Ознакомление обучающихся с содержанием занятий.	80	1. Коммуникации: сущность, функции, виды, уровни. Специфика коммуникаций. 2. Внешни	Теоретический разбор темы. Детальный разбор и усвоение теоретического материала.	Изложение узловых вопросов темы данного занятия. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме. Теоретический разбор темы.

			<p>е и внутрен ние комму никации.</p> <p>3. Письме нные и устные комму никации.</p> <p>4. Непоср едствен ные и опосред ованны е комму никации.</p> <p>5. Формал ьные и неформ альные комму никации.</p> <p>6. Нисход ящие и восходя щие комму никации.</p> <p>7. Вертик альные и горизон тальны е комму никации и их типолог ические особенн ости.</p> <p>8. Коммун икации как связую щий процесс в</p>	<p>Опрос. Контроль уровня знаний обучающихся по теме лабораторного занятия.</p>
--	--	--	---	---

			<p>управле нии. 9. Комму никацио нный менедж мент: сущнос ть, структу ра, функци и. Составл яющие и направл ения комму никатив ного менедж мента. 10. Комму никацио нный менедж мент и комму никацио нная полити ка органи зации</p>		
4	Самостоятельная работа обучающихся под руководством преподавателя (решение ситуационных задач).	150	Условия ситуационных задач, учебные пособия.	Решение ситуационных задач.	Контроль за решением обучающимися ситуационных задач.
5	Разбор решенных ситуационных задач.	40	Условия ситуационных задач, учебные пособия.	Проверка правильности решения ситуационных задач.	Контроль правильности решения обучающимися ситуационных задач.

6	Контроль усвоения обучающимися темы занятия (знания и умения) с применением тестовых заданий.	40	Тестовые задания.	Решение тестовых заданий.	Подведение итогов занятия. Проверка уровня усвоения обучающимися темы занятия.
	Всего:	360			

7.1. Организационный этап – проверка готовности группы к занятию, внешний вид, отметка присутствующих, ознакомление с планом работы.

7.2. Контроль исходного уровня знаний обучающихся с применением тестов.

Выберите один правильный ответ

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

На каждое задание выберите один или несколько правильных ответов

<p>КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ МЕДИЦИНСКОГО РАБОТНИКА</p> <p>А. СПОСОБНОСТЬ УСТАНОВЛИВАТЬ И ПОДДЕРЖИВАТЬ КОНТАКТЫ С ЛЮДЬМИ</p> <p>Б. СПОСОБНОСТЬ УПРАВЛЯТЬ ПОВЕДЕНИЕМ ЧЛЕНОВ МЕДИЦИНСКОГО КОЛЛЕКТИВА</p> <p>В. СПОСОБНОСТЬ ОКАЗЫВАТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ПАЦИЕНТА</p> <p>Г. СПОСОБНОСТЬ ПРЕДУПРЕЖДАТЬ ЯТРОГЕННОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ПАЦИЕНТА</p>	А
<p>К КОНТРОЛЬНОЙ ФУНКЦИИ, КОТОРУЮ КОММУНИКАЦИИ ВЫПОЛНЯЮТ В ОРГАНИЗАЦИИ, ОТНОСИТСЯ</p> <p>А. ПЕРЕДАЧА СВЕДЕНИЙ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ НЕОБХОДИМОЙ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ</p> <p>Б. ПОБУЖДЕНИЕ СОТРУДНИКОВ К ЛУЧШЕМУ ИСПОЛНЕНИЮ ЗАДАЧ, ИСПОЛЬЗУЯ УБЕЖДЕНИЕ, ВНУШЕНИЕ, ПРОСЬБЫ, ПРИКАЗЫ И Т. Д.</p> <p>В. ОТСЛЕЖИВАНИЕ ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ РАЗЛИЧНЫМИ СПОСОБАМИ НА ОСНОВЕ ИЕРАРХИИ И ФОРМАЛЬНОЙ СОПОДЧИНЕННОСТИ</p> <p>Г. СПОСОБСТВОВАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОМУ ВЫРАЖЕНИЮ ЧУВСТВ, ПЕРЕЖИВАНИЙ, ОТНОШЕНИЯ К ПРОИСХОДЯЩЕМУ И ВОЗМОЖНОСТЬ УДОВЛЕТВОРЯТЬ СОЦИАЛЬНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ</p>	В
<p>ВОЗМОЖНОСТЬ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОГРАНИЧЕНА У СЛЕДУЮЩЕГО ВИДА КОММУНИКАЦИИ</p> <p>А. ВНЕШНЯЯ</p> <p>Б. МАССОВАЯ</p> <p>В. МЕЖЛИЧНОСТНАЯ</p> <p>Г. ГОРИЗОНТАЛЬНАЯ</p>	Б
<p>ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ НА ПЕРВОМ ЭТАПЕ ЛЕЧЕНИЯ.</p> <p>А. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВРАЧОМ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ С ПАЦИЕНТОМ КАК ЛЕЧЕБНОГО ИНСТРУМЕНТА</p>	Б

<p>Б. УСТАНОВЛЕНИЕ ВЗАИМОПОНИМАНИЯ ВРАЧА С ПАЦИЕНТОМ, СОГЛАСОВАНИЕ ЦЕЛЕЙ ЛЕЧЕНИЯ</p> <p>В. ПОДЧЕРКИВАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОСТИ И НЕЗАВИСИМОСТИ ПАЦИЕНТА</p> <p>Г. ПОБУЖДЕНИЕ ПАЦИЕНТА К ЛЕЧЕНИЮ</p>	
<p>КЛАССИФИКАЦИЯ КОММУНИКАЦИЙ ПО КАНАЛАМ ОБЩЕНИЯ</p> <p>А. ФОРМАЛЬНЫЕ И НЕФОРМАЛЬНЫЕ</p> <p>Б. ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ</p> <p>В. НИСХОДЯЩИЕ И ВОСХОДЯЩИЕ</p> <p>Г. ВЕРТИКАЛЬНЫЕ, ГОРИЗОНТАЛЬНЫЕ И ДИАГОНАЛЬНЫЕ</p>	А
<p>САМОЙ ПРОСТОЙ КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТЬЮ ЯВЛЯЕТСЯ</p> <p>А. ЦЕПОЧКА</p> <p>Б. ЗВЕЗДА</p> <p>В. КРУГ</p> <p>Г. ШПОРА</p>	А
<p>КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРОЦЕСС СОСТОИТ ИЗ ЭЛЕМЕНТОВ</p> <p>А. ОТПРАВИТЕЛЬ, АДРЕСАТ, СООБЩЕНИЕ, КАНАЛ СВЯЗИ, ОБРАТНАЯ РЕАКЦИЯ</p> <p>Б. ОТПРАВИТЕЛЬ, АДРЕСАТ, СООБЩЕНИЕ, КАНАЛ СВЯЗИ</p> <p>В. ЗАКАЗЧИК, ПОТРЕБИТЕЛЬ, РАСПРОСТРАНИТЕЛЬ, ИСПОЛНИТЕЛЬ</p> <p>Г. ОТПРАВИТЕЛЬ, ИСПОЛНИТЕЛЬ, СООБЩЕНИЕ, КАНАЛ СВЯЗИ, ПОТРЕБИТЕЛЬ</p>	А
<p>КОММУНИКАЦИОННАЯ СЕТЬ</p> <p>А. СОВОКУПНОСТЬ ИНДИВИДОВ, КОТОРЫЕ ПОСТОЯННО ВЗАИМОДЕЙСТВУЮТ МЕЖДУ СОБОЙ НА ОСНОВЕ СОЗДАННЫХ И ФУНКЦИОНИРУЮЩИХ ИНФОРМАЦИОННЫХ КАНАЛОВ</p> <p>Б. ПРОЦЕСС ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ХАРАКТЕРИСТИК ТОВАРА И ЕГО ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ НА РЫНКЕ, РАЗРАБОТКИ АССОРТИМЕНТА И СРЕДСТВ ПОДДЕРЖКИ НА РАЗНЫХ ЭТАПАХ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА</p> <p>В. ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ, НА ОСНОВЕ КОТОРОЙ РУКОВОДИТЕЛЬ</p>	А

	<p>ПОЛУЧАЕТ ДАННЫЕ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ, И ДОВОДИТ ИХ ДО РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ</p> <p>Г. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ ПО ИНФОРМИРОВАНИЮ О СЕБЕ И СВОИ ТОВАРЫ И УБЕЖДЕНИЯ КУПИТЬ ЭТИ ТОВАРЫ</p>	
<p>ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВКЛЮЧЕНИЕ В ПРОБЛЕМЫ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА</p>	<p>А. АТТРАКЦИЯ Б. РЕФЛЕКСИЯ В. КАУЗАЛЬНАЯ АТТРИБУЦИЯ Г. ЭМПАТИЯ</p>	Г
	<p>ВЫСТУПЛЕНИЕ ПЕРЕД АУДИТОРИЕЙ, ИЗЛОЖЕНИЕ КАКОЙ-ЛИБО ИНФОРМАЦИИ, ВОЗМОЖНО, С ПОКАЗОМ НАГЛЯДНОГО МАТЕРИАЛА, С ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛЬЮ – ЭТО</p> <p>А. ПУБЛИЧНОЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ Б. ЧАСТНОЕ СООБЩЕНИЕ В. РЕПОРТАЖ Г. ИНФОРМАЦИОННЫЙ ПРОЕКТ</p>	А
	<p>НАУЧНАЯ ТЕРМИНОЛОГИЯ, АРГУМЕНТИРОВАННОСТЬ, ЛОГИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА, СООБЩЕНИЕ СВЕДЕНИЙ НАУЧНОГО ХАРАКТЕРА ЯВЛЯЕТСЯ ОТЛИЧИТЕЛЬНОЙ ЧЕРТОЙ</p> <p>А. АКАДЕМИЧЕСКОГО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ Б. СУДЕБНОГО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ В. СОЦИАЛЬНО-ПОЛИТИЧЕСКОГО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ Г. СОЦИАЛЬНО-БЫТОВОГО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ</p>	А
	<p>АНАЛИЗ ФАКТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА, ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДАННЫХ ЭКСПЕРТИЗЫ, ССЫЛКИ НА ПОКАЗАНИЯ СВИДЕТЕЛЕЙ, ЛОГИЧНОСТЬ, УБЕДИТЕЛЬНОСТЬ ЯВЛЯЕТСЯ ОТЛИЧИТЕЛЬНОЙ ЧЕРТОЙ</p> <p>А. АКАДЕМИЧЕСКОГО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ Б. СУДЕБНОГО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ В. СОЦИАЛЬНО-ПОЛИТИЧЕСКОГО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ Г. СОЦИАЛЬНО-БЫТОВОГО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ</p>	Б
	<p>РАЗНООБРАЗИЕ ИЗОБРАЗИТЕЛЬНЫХ И ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СРЕДСТВ, ЧЕРТЫ ОФИЦИАЛЬНОГО СТИЛЯ, ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПОЛИТИЧЕСКИХ И ЭКОНОМИЧЕСКИХ ТЕРМИНОВ ЯВЛЯЕТСЯ ОТЛИЧИТЕЛЬНОЙ ЧЕРТОЙ</p> <p>А. АКАДЕМИЧЕСКОГО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ Б. СУДЕБНОГО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ В. СОЦИАЛЬНО-ПОЛИТИЧЕСКОГО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ Г. СОЦИАЛЬНО-БЫТОВОГО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ</p>	В
	<p>ПРИЗЫВ К ЧУВСТВАМ; СВОБОДНЫЙ ПЛАН ИЗЛОЖЕНИЯ;</p>	Г

<p>ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СРАВНЕНИЯ, МЕТАФОРЫ, ТОРЖЕСТВЕННЫЙ СТИЛЬ ЯВЛЯЕТСЯ ОТЛИЧИТЕЛЬНОЙ ЧЕРТОЙ</p> <p>А. АКАДЕМИЧЕСКОГО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ Б. СУДЕБНОГО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ В. СОЦИАЛЬНО-ПОЛИТИЧЕСКОГО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ Г. СОЦИАЛЬНО-БЫТОВОГО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ</p>	
<p>БОЛЬШОЕ ВЛИЯНИЕ НА ИМИДЖ ОКАЗЫВАЮТ СМЫСЛОВОЕ, ГРАФИЧЕСКОЕ И ЦВЕТОВОЕ РЕШЕНИЯ ФИРМЕННОГО ЗНАКА, СИМВОЛА ОРГАНИЗАЦИИ. ЦВЕТОВАЯ ГАММА ФИРМЕННОГО ЗНАКА ДОЛЖНА ОПИРАТЬСЯ НА ПРИВЫЧНЫЕ АССОЦИИ. ДЛЯ МЕДИЦИНЫ ТРАДИЦИОННО</p> <p>А. СОЧЕТАНИЕ ЖЕЛТОГО И ЗЕЛЕНОГО Б. СОЧЕТАНИЕ БЕЛОГО С КРАСНЫМ В. СОЧЕТАНИЕ БЕЛОГО И ЗЕЛЕНОГО Г. СОЧЕТАНИЕ ГОЛУБОГО И БЕЛОГО</p>	Б
<p>ТЕРМИН «КОММУНИКАЦИЯ» ПРОИСХОДИТ ОТ ЛАТ. «COMMUNICO»</p> <p>А. ДЕЛАЮ ОБЩИМ Б. ПЕРЕДАЧА ИНФОРМАЦИИ В. СИНХРОНИЗАЦИЯ Г. СВЯЗЬ</p>	А
<p>С ПОМОЩЬЮ СЛУХОВ В НЕФОРМАЛЬНОЙ СИСТЕМЕ КОММУНИКАЦИЙ ИНФОРМАЦИЯ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ БЫСТРО И, ПО ДАННЫМ НЕКОТОРЫХ ИССЛЕДОВАТЕЛЕЙ, ПО МЕНЬШЕЙ МЕРЕ, НА 75% ЯВЛЯЕТСЯ ТОЧНОЙ. ПОЭТОМУ НЕФОРМАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ ЧАСТО СРАВНИВАЮТ</p> <p>А. С ПЛОДОМ ГРАНАТА Б. С ВИНОГРАДНОЙ ЛОЗОЙ В. С ВЕТКОЙ САКУРЫ Г. С ЦВЕТКОМ ЛАНДЫША</p>	Б
<p>ВЫРАЖЕНИЕ: «ПЛОХ ТОТ ВРАЧ, КОТОРЫЙ, НАЗНАЧАЯ РЕЗЕРПИН, ВСЕ СВОЕ ВНИМАНИЕ КОНЦЕНТРИРУЕТ НА ПОКАЗАНИЯХ МАНОМЕТРА» ПРИНАДЛЕЖИТ</p> <p>А. БЕХТЕРЕВУ В.М. Б. ВОТЧАЛ Б.Е. В. ЗАХАРЬИНУ Г.А. Г. БОТКИНУ С.П.</p>	Б
<p>ИЗВЕСТНО, ЧТО ПАЦИЕНТ, ПОКИНУВ КАБИНЕТ ВРАЧА, ЗАБУДЕТ</p> <p>А. СРАЗУ ВСЮ ПОЛУЧЕННУЮ ИНФОРМАЦИЮ Б. ОКОЛО 60% ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ В. БОЛЕЕ 80% ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ Г. НЕТ ВЕРНОГО ОТВЕТА</p>	Б

7.3. Ознакомление обучающихся с содержанием занятия. Изложение узловых вопросов темы данного занятия. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме. Теоретический разбор темы. Опрос.

1. Коммуникации: сущность, функции, виды, уровни. Специфика коммуникаций.
2. Внешние и внутренние коммуникации.
3. Письменные и устные коммуникации.
4. Непосредственные и опосредованные коммуникации.
5. Формальные и неформальные коммуникации.
6. Нисходящие и восходящие коммуникации.
7. Вертикальные и горизонтальные коммуникации и их типологические особенности.
8. Коммуникации как связующий процесс в управлении.
9. Коммуникационный менеджмент: сущность, структура, функции. Составляющие и направления коммуникативного менеджмента.
10. Коммуникационный менеджмент и коммуникационная политика организации

7.4. Самостоятельная работа обучающихся под руководством преподавателя(решение ситуационных задач).

ЗАДАЧА 1

В рассказе «Тьма Египетская» М. Булгаков описал следующую ситуацию. К известному доктору обратился мужчина с сильным кашлем. Доктор назначил пациенту горчичники. Но горчичники совсем не помогли пациенту. Причиной их неэффективности было то, что мужчина горчичники наклеил поверх тулупа. Естественно, лекарство не помогло.

ВОПРОСЫ:

Определите, какой коммуникационный барьер возник в данном случае.

Укажите, какой прием можно использовать для преодоления данного коммуникационного барьера

ЗАДАЧА 2

Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаст. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы». Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

ВОПРОСЫ:

Укажите, какой вид коммуникации между руководителем и подчиненным отсутствует в данном случае

ЗАДАЧА 3

В одной из своих работ Зигмунд Фрейд описал, как одна пациентка, говоря о том, что счастлива в браке, бессознательно снимала с безымянного пальца и надевала обратно обручальное кольцо. Фрейд решил, что слова и жесты пациентки несут разную информацию.

Он правильно интерпретировал значение произвольного жеста женщины и не удивился, когда в ходе дальнейших бесед стали выявляться семейные проблемы этой пациентки.

ВОПРОСЫ:

Укажите, какое понятие используется для описания совпадения слов и жестов. Определите, соответствие невербальных посланий словесным высказываниям у данной пациентки

7.5. Разбор решенных ситуационных задач.

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ НА СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Ситуационная задача 1. Ментальный коммуникационный барьер.

Необходимо объяснение врача, применяемое в сочетании с приёмом «обратная связь». Объяснив пациенту тактику лечения, нужно попросить его самого рассказать то, как он сам понял.

Ситуационная задача 2. Отсутствует обратная связь

Ситуационная задача 3. Конгруэнтность. У пациентки жесты и слова неконгруэнтны

7.6. Контроль усвоения обучающимися темы занятия (знания и умения) с применением тестовых заданий.

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой, решение ситуационных задач.

Литература для преподавателей:

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>

Дополнительная литература

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).

Занятие 1. 2. «Особенности построения коммуникационного процесса»

1. Актуальность темы «Особенности построения коммуникационного процесса» состоит

2. Цель занятия: является теоретическая и практическая подготовка выпускников по актуальным вопросам развития коммуникационного менеджмента в сфере здравоохранения, внедрения эффективных коммуникационных технологий в медицинских организациях.

Для формирования профессиональных компетенций магистр должен **знать:**

- Понятие коммуникационного процесса. Классификация, виды.
- Структура и особенности построения коммуникационного процесса.
- Элементы и этапы коммуникационного процесса.
- Коммуникативные каналы. Коммуникативные средства.
- Коммуникативные барьеры, типы, пути преодоления

Для формирования профессиональных компетенций магистр должен **владеть** следующими **компетенциями** (частично):

УК-4.1. Умеет выстраивать эффективную коммуникацию с партнерами в процессе профессионального взаимодействия на государственном и иностранных языках

УК-4.2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

УК-4.3. Демонстрирует умение выполнять перевод академических и профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык

Перечисленные компетенции направлены на частичное формирование следующих **трудовых функций**:

1. Управление структурным подразделением медицинской организации
2. Управление организационно-методическим подразделением медицинской организации
3. Управление процессами деятельности медицинской организации
4. Управление медицинской организацией

Для формирования профессиональных компетенций магистр должен **уметь:**

- руководить находящимися в подчинении работниками организационно-методического подразделения медицинской организации
- разрабатывать планы деятельности организационно-методического подразделения медицинской организации
- применять инструменты контроля деятельности находящихся в подчинении работников организационно-методического подразделения медицинской организации

3. Необходимые базисные знания и умения:

- Понятие коммуникационного процесса. Классификация, виды.
- Структура и особенности построения коммуникационного процесса.
- Элементы и этапы коммуникационного процесса.
- Коммуникативные каналы. Коммуникативные средства.
- Коммуникативные барьеры, типы, пути преодоления

4. Вид занятия: практическое занятие.

5. Продолжительность занятия: 6 часов.

6. Оснащение: компьютерный класс, объединенный в локальную вычислительную сеть. На компьютерах установлены серверные версии операционной системы Windows, доступ в глобальную вычислительную сеть Интернет. В целях сохранения результатов работы наличие у обучающихся при себе носителей информации (flash-накопители).

7. Структура занятия

Технологическая карта занятия с хронограммой

№ п/п	Этапы занятия и их содержание	Время в мин.	Наглядные пособия	Цель и характер действия	
				магистр	Преподаватель
1	2	3	4	5	6
1	Организационный этап.	10	Методические указания к практическом у занятию	Подготовка к занятию, ознакомление с планом работы.	Проверка готовности группы к занятию, внешний вид, отметка присутствующих, ознакомление с планом работы.
2	Контроль исходного уровня знаний обучающихся с применением тестов.	40	Тестовые задания.	Решение тестовых заданий.	Контроль исходного уровня знаний обучающихся.
3	Ознакомление обучающихся с содержанием занятий.	150	- Понятие коммуникационного процесса. Классификация, виды. - Структура и особенности построения коммуникацио	Теоретический разбор темы. Детальный разбор и усвоение теоретического материала.	Изложение узловых вопросов темы данного занятия. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме. Теоретический

			<p>нного процесса.</p> <p>- Элементы и этапы коммуникационного процесса.</p> <p>- Коммуникативные каналы. Коммуникативные средства.</p> <p>- Коммуникативные барьеры, типы, пути преодоления</p>		<p>разбор темы.</p> <p>Опрос.</p> <p>Контроль уровня знаний обучающихся по теме лабораторного занятия.</p>
4	Самостоятельная работа обучающихся под руководством преподавателя (решение ситуационных задач).	100	Условия ситуационных задач, учебные пособия.	Решение ситуационных задач.	Контроль за решением обучающимися ситуационных задач.
5	Разбор решенных ситуационных задач.	30	Условия ситуационных задач, учебные пособия.	Проверка правильности решения ситуационных задач.	Контроль правильности решения обучающимися ситуационных задач.
6	Контроль усвоения обучающимися темы занятия (знания и умения) с применением тестовых заданий.	30	Тестовые задания.	Решение тестовых заданий.	Подведение итогов занятия. Проверка уровня усвоения обучающимися темы занятия.
	Всего:	360			

7.1. Организационный этап – проверка готовности группы к занятию, внешний вид, отметка присутствующих, ознакомление с планом работы.

7.2. Контроль исходного уровня знаний обучающихся с применением тестов.

<p>КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРОЦЕСС СОСТОИТ ИЗ ЭЛЕМЕНТОВ</p> <p>а. отправитель, адресат, сообщение, канал связи, обратная реакция</p> <p>б. отправитель, адресат, сообщение, канал связи</p> <p>в. заказчик, потребитель, распространитель, исполнитель</p> <p>г. отправитель, исполнитель, сообщение,</p>	а
--	---

канал связи, потребитель	
КОММУНИКАЦИОННАЯ СЕТЬ <ul style="list-style-type: none"> 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 	а
ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВКЛЮЧЕНИЕ В ПРОБЛЕМЫ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА <ul style="list-style-type: none"> а. аттракция б. рефлексия в. каузальная атрибуция г. эмпатия 	г
Выступление перед аудиторией, изложение какой-либо информации, возможно, с показом наглядного материала, с определенной целью – это <ul style="list-style-type: none"> а. публичное выступление б. частное сообщение в. репортаж г. информационный проект 	а
Научная терминология, аргументированность, логическая культура, сообщение сведений научного характера является отличительной чертой <ul style="list-style-type: none"> а. академического публичного выступления б. судебного публичного выступления в. социально-политического публичного выступления г. социально-бытового публичного выступления 	а
Анализ фактического материала, использование данных экспертизы, ссылки на показания свидетелей, логичность, убедительность является отличительной чертой <ul style="list-style-type: none"> а. академического публичного выступления б. судебного публичного выступления в. социально-политического публичного выступления г. социально-бытового публичного выступления 	б
Разнообразие изобразительных и эмоциональных средств, черты официального стиля, использование политических и экономических терминов является отличительной чертой <ul style="list-style-type: none"> а. академического публичного выступления б. судебного публичного выступления в. социально-политического публичного выступления 	в

<p>г. социально-бытового публичного выступления</p> <p>Призыв к чувствам; свободный план изложения; использование сравнения, метафоры, торжественный стиль является отличительной чертой</p> <p>а. академического публичного выступления</p> <p>б. судебного публичного выступления</p> <p>в. социально-политического публичного выступления</p> <p>г. социально-бытового публичного выступления</p>	<p>г</p>
<p>БОЛЬШОЕ ВЛИЯНИЕ НА ИМИДЖ ОКАЗЫВАЮТ СМЫСЛОВОЕ, ГРАФИЧЕСКОЕ И ЦВЕТОВОЕ РЕШЕНИЯ ФИРМЕННОГО ЗНАКА, СИМВОЛА ОРГАНИЗАЦИИ. ЦВЕТОВАЯ ГАММА ФИРМЕННОГО ЗНАКА ДОЛЖНА ОПИРАТЬСЯ НА ПРИВЫЧНЫЕ АССОЦИИ. ДЛЯ МЕДИЦИНЫ ТРАДИЦИОННО</p> <p>а. сочетание желтого и зеленого</p> <p>б. сочетание белого с красным</p> <p>в. сочетание белого и зеленого</p> <p>г. сочетание голубого и белого</p>	<p>б</p>
<p>ТЕРМИН «КОММУНИКАЦИЯ» ПРОИСХОДИТ ОТ ЛАТ. «COMMUNICO»</p> <p>а. делаю общим</p> <p>б. передача информации</p> <p>в. синхронизация</p> <p>г. связь</p>	<p>а</p>
<p>С ПОМОЩЬЮ СЛУХОВ В НЕФОРМАЛЬНОЙ СИСТЕМЕ КОММУНИКАЦИЙ ИНФОРМАЦИЯ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ БЫСТРО И, ПО ДАННЫМ НЕКОТОРЫХ ИССЛЕДОВАТЕЛЕЙ, ПО МЕНЬШЕЙ МЕРЕ, НА 75% ЯВЛЯЕТСЯ ТОЧНОЙ. ПОЭТОМУ НЕФОРМАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ ЧАСТО СРАВНИВАЮТ</p> <p>а. с плодом граната</p> <p>б. с виноградной лозой</p> <p>в. с веткой сакуры</p> <p>г. с цветком ландыша</p>	<p>б</p>
<p>ВЫРАЖЕНИЕ: «ПЛОХ ТОТ ВРАЧ, КОТОРЫЙ, НАЗНАЧАЯ РЕЗЕРПИН, ВСЕ СВОЕ ВНИМАНИЕ КОНЦЕНТРИРУЕТ НА ПОКАЗАНИЯХ МАНОМЕТРА» ПРИНАДЛЕЖИТ</p> <p>а. Бехтереву В.М.</p> <p>б. Вотчал Б.Е.</p> <p>в. Захарьину Г.А.</p> <p>г. Боткину С.П.</p>	<p>б</p>
<p>ИЗВЕСТНО, ЧТО ПАЦИЕНТ, ПОКИНУВ КАБИНЕТ ВРАЧА, ЗАБУДЕТ</p> <p>а. сразу всю полученную информацию</p> <p>б. около 60% полученной информации</p> <p>в. более 80% полученной информации</p> <p>г. нет верного ответа</p>	<p>б</p>

7.3. Ознакомление обучающихся с содержанием занятия. Изложение узловых вопросов темы данного занятия. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме. Теоретический разбор темы. Опрос.

- Понятие коммуникационного процесса. Классификация, виды.
- Структура и особенности построения коммуникационного процесса.
- Элементы и этапы коммуникационного процесса.
- Коммуникативные каналы. Коммуникативные средства.
- Коммуникативные барьеры, типы, пути преодоления

7.4. Самостоятельная работа обучающихся под руководством преподавателя(решение ситуационных задач).

ЗАДАЧА 1

На приеме у терапевта находится мужчина 40 лет. Проведя необходимый осмотр и собрав анамнез, терапевт сформулировал предварительный диагноз и начал подробно рассказывать пациенту о дальнейшей тактике обследования и лечения. В процессе беседы терапевт заметил, что пациент сидит, опираясь щекой на руку, взгляд отсутствующий, не сфокусированный, свободной рукой потирает виски. Терапевт, правильно расценив состояние пациента, задал ему вопрос. Пациент на вопрос не отвечает.

ВОПРОСЫ:

Определите, о чем свидетельствует поза пациента.

Укажите, для чего терапевт задал вопрос пациенту.

Укажите, какими могут быть последующие действия терапевта

ЗАДАЧА 2

В поликлинике назначили нового заведующего отделением. Он сразу предложил несколько инноваций. В частности, предложил во врачебных кабинетах сделать перестановку и изменить взаимное расположение за столом между врачом и пациентом.

Если раньше использовалось при приеме использовалось угловое расположение врача и пациента за столом, теперь пациент и врач стали сидеть напротив друг друга. Кроме того, расстояние между врачом и пациентом стало составлять более 1,5 метров.

Заведующий отделением ожидал повышение числа положительных отзывов о работе отделения. Однако ситуация стала прямо противоположной – число жалоб на работу отделения со стороны пациентов увеличилось.

ВОПРОСЫ:

Определите, может ли взаимное расположение врача и пациента повлиять на эффективность коммуникации.

Укажите, какое расположение за столом и какая дистанция считаются предпочтительными на врачебном приеме. Укажите, что означает расположение врача и пациента напротив друг друга

7.5. Разбор решенных ситуационных задач.

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ НА СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Ситуационная задача 1. Поза пациента свидетельствует о том, что мужчина задумался, не вникает в речь терапевта.

Терапевт задал вопрос пациенту, чтобы вывести его из состояния задумчивости.

Если пациент на вопрос не отвечает, врач может громко сказать какую-либо фразу или дотронуться до пациента.

Ситуационная задача 2. Да, взаимное расположение врача и пациента влияет на эффективность коммуникации.

Между врачом и пациентом предпочтительно угловое расположение (подразумевает дружескую непринуждённую беседу), расстояние вытянутой руки (от 0,5 до 1,5 метра).

Расположение врача и пациента напротив друг друга – это позиция конкурирующих собеседников, оборонительная позиция

7.6. Контроль усвоения обучающимися темы занятия (знания и умения) с применением тестовых заданий.

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой, решение ситуационных задач.

Литература для преподавателей:

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>

Дополнительная литература

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-obcsnenii-s-pacientami-11647212/> (дата обращения: 20.04.2023).

Занятие 2.1 «Коммуникации в сфере здравоохранения»

1. Актуальность темы «Коммуникации в сфере здравоохранения»

состоит

2. Цель занятия: является теоретическая и практическая подготовка выпускников по актуальным вопросам развития коммуникационного менеджмента в сфере здравоохранения, внедрения эффективных коммуникационных технологий в медицинских организациях.

Для формирования профессиональных компетенций магистр должен **знать:**

- Особенности и функции коммуникаций в сфере здравоохранения. Организация как коммуникативный субъект.
- Структура внешней и внутренней коммуникационных сфер медицинской организации.
- Коммуникационные проблемы и коммуникационные потребности медицинских организаций.
- Коммуникационные сети. Основные направления коммуникаций в медицинских организациях.

Для формирования профессиональных компетенций магистр должен **владеть** следующими **компетенциями** (частично):

УК-4.1. Умеет выстраивать эффективную коммуникацию с партнерами в процессе профессионального взаимодействия на государственном и иностранных языках

УК-4.2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

УК-4.3. Демонстрирует умение выполнять перевод академических и профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык

Перечисленные компетенции направлены на частичное формирование следующих **трудовых функций**:

1. Управление структурным подразделением медицинской организации
2. Управление организационно-методическим подразделением медицинской организации
3. Управление процессами деятельности медицинской организации
4. Управление медицинской организацией

Для формирования профессиональных компетенций магистр должен **уметь:**

- руководить находящимися в подчинении работниками организационно-методического подразделения медицинской организации
- разрабатывать планы деятельности организационно-методического подразделения медицинской организации
- применять инструменты контроля деятельности находящихся в подчинении работников организационно-методического подразделения медицинской организации

3. Необходимые базисные знания и умения:

- Особенности и функции коммуникаций в сфере здравоохранения. Организация как коммуникативный субъект.
- Структура внешней и внутренней коммуникационных сфер медицинской организации.
- Коммуникационные проблемы и коммуникационные потребности медицинских организаций.
- Коммуникационные сети. Основные направления коммуникаций в медицинских организациях.

4. Вид занятия: практическое занятие.

5. Продолжительность занятия: 2 часа.

6. Оснащение: компьютерный класс, объединенный в локальную вычислительную сеть. На компьютерах установлены серверные версии операционной системы Windows, доступ в

глобальную вычислительную сеть Интернет. В целях сохранения результатов работы наличие у обучающихся при себе носителей информации (flash-накопители).

7. Структура занятия

Технологическая карта занятия с хронограммой

№ п/п	Этапы занятия и их содержание	Время в мин.	Наглядные пособия	Цель и характер действия	
				магистр	Преподаватель
1	2	3	4	5	6
1	Организационный этап.	10	Методические указания к практическому занятию	Подготовка к занятию, ознакомление с планом работы.	Проверка готовности группы к занятию, внешний вид, отметка присутствующих, ознакомление с планом работы.
2	Контроль исходного уровня знаний обучающихся с применением тестов.	20	Тестовые задания.	Решение тестовых заданий.	Контроль исходного уровня знаний обучающихся.
3	Ознакомление обучающихся с содержанием занятий.	40	<ul style="list-style-type: none"> - Особенности и функции коммуникаций в сфере здравоохранения. Организация как коммуникативный субъект. - Структура внешней и внутренней коммуникационных сфер медицинской организации. - Коммуникационные проблемы и коммуникационные потребности медицинских организаций. - Коммуникаци 	Теоретический разбор темы. Детальный разбор и усвоение теоретического материала.	Изложение узловых вопросов темы данного занятия. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме. Теоретический разбор темы. Опрос. Контроль уровня знаний обучающихся по теме лабораторного занятия.

			онные сети. Основные направления коммуникаций в медицинских организациях.		
4	Самостоятельная работа обучающихся под руководством преподавателя (решение ситуационных задач).	10	Условия ситуационных задач, учебные пособия.	Решение ситуационных задач.	Контроль за решением обучающимися ситуационных задач.
5	Разбор решенных ситуационных задач.	20	Условия ситуационных задач, учебные пособия.	Проверка правильности решения ситуационных задач.	Контроль правильности решения обучающимися ситуационных задач.
6	Контроль усвоения обучающимися темы занятия (знания и умения) с применением тестовых заданий.	20	Тестовые задания.	Решение тестовых заданий.	Подведение итогов занятия. Проверка уровня усвоения обучающимися темы занятия.
	Всего:	120			

7.1. Организационный этап – проверка готовности группы к занятию, внешний вид, отметка присутствующих, ознакомление с планом работы.

7.2. Контроль исходного уровня знаний обучающихся с применением тестов.

ОДНОЙ ИЗ ПРИЧИН ЯТРОГЕНИЙ МОЖЕТ СТАТЬ а. барьер целей б. барьер ролей в. барьер правил общения г. барьер понятий	Г
ОПРЕДЕЛИТЕ ПРИМЕР ОШИБОЧНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ВЕРБАЛЬНЫХ СРЕДСТВ, СОЗДАЮЩИХ БАРЬЕР В ОБЩЕНИИ С ПАЦИЕНТОМ а. Здравствуйте, я Ваш лечащий врач. Давайте познакомимся б. Я хотел бы побеседовать с Вами о результатах исследования в. Дорогой Василий, мы сделаем «квантум сатис» и все будет «леге артис» г. Не думайте, что медицина бессильна, мы справимся с этим случаем	В
У ПАЦИЕНТА ВОЗНИКАЕТ ОЩУЩЕНИЕ НЕЗАИНТЕРЕСОВАННОСТИ ВРАЧА В РАБОТЕ С НИМ, КОГДА ВРАЧ ДЕМОНИСТРИРУЕТ	Б

<ul style="list-style-type: none"> а. активное безоценочное слушание б. пассивное безоценочное слушание в. оценочное слушание г. нет верного ответа 	
<p>ПОВОДОМ К БЕСПРЕДМЕТНЫМ (НЕРЕАЛИСТИЧЕСКИМ) КОНФЛИКТАМ МОЖЕТ СТАТЬ</p> <ul style="list-style-type: none"> а. поощрение менее заслуженного работника б. качество диагностики и лечения (некомпетентность, несвоевременность, ошибки) в. состояние медицинской организации (отсутствие удобств для пациентов, переполненность палат, большие очереди) г. предвзятое отношение к коллегам, подогреваемое третьей стороной, например, публикациями в СМИ 	г
<p>К ПАРАЛИНГВИСТИЧЕСКИМ ЭЛЕМЕНТАМ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ОТНОСИТСЯ</p> <ul style="list-style-type: none"> а. походка б. мимика в. тембр г. жесты 	б
<p>ПЕРЕПЛЕТЕННЫЕ ПАЛЬЦЫ РУК ЯВЛЯЕТСЯ ЖЕСТОМ</p> <ul style="list-style-type: none"> а. неуверенности б. самоконтроля в. запрета г. уверенности 	а
<p>КАКОЙ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ НИЖЕ МЕТОДОВ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ ПРИЗНАЕТСЯ УНИВЕРСАЛЬНЫМ</p> <ul style="list-style-type: none"> а. уход от конфликта б. переговоры в. откладывание разрешения конфликта г. примирение сторон через посредника 	б
<p>КОНФЛИКТ КОНСТРУКТИВЕН, ЕСЛИ ОН</p> <ul style="list-style-type: none"> а. уводит в сторону от решения более важных проблем и дел б. укрепляет низкую самооценку и вызывает стресс в. поляризует различия в ценностных ориентациях г. дает выход скопившимся негативным эмоциям 	г

7.3. Ознакомление обучающихся с содержанием занятия. Изложение узловых вопросов темы данного занятия. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме. Теоретический разбор темы. Опрос.

- Особенности и функции коммуникаций в сфере здравоохранения. Организация как коммуникативный субъект.
- Структура внешней и внутренней коммуникационных сфер медицинской организации.
- Коммуникационные проблемы и коммуникационные потребности медицинских организаций.
- Коммуникационные сети. Основные направления коммуникаций в медицинских организациях.

7.4. Самостоятельная работа обучающихся под руководством преподавателя (решение ситуационных задач).

ЗАДАЧА 1

В частной клинике «Скорая помощь» начальник технической службы считал, что вызов аварийной бригады не только очень дорого обходится клинике, но и отражается на доходах самих водителей, доставляет неудобства клиентам, может создать угрозу здоровью и жизни людей. Поэтому он ввел программу профилактического предупреждения поломок автомобилей. В основе программы был пункт обязательного заполнения каждым водителем специального отчета, если он считает, что возможна неполадка.

На каждый рапорт о технической неполадке он письменно сообщал, какая неисправность обнаружена и что конкретно было сделано бригадой технического обслуживания и ремонта для ее устранения, и благодарил за рапорт и ценную информацию.

ВОПРОСЫ:

Укажите, какое направление коммуникации в иерархии организации использовалось в данном случае

ЗАДАЧА 2

Медицинский холдинг выходит на международный уровень и планирует открыть свои филиалы в нескольких зарубежных странах.

Во время переговоров в одной из стран руководителю делегации настойчиво предложили с местными медицинскими компаниями войти в public private partnership (PPP).

Переводчик перевел эту фразу как «частно-общественное партнерство».

Однако руководитель делегации не смог определить аналог подобного партнерства в России. Филиалы холдинга в данной стране не открылись.

ВОПРОСЫ:

Укажите, к какому виду деструктивного общения можно отнести данный вид переговоров

7.5. Разбор решенных ситуационных задач.

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ НА СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Ситуационная задача 1. Восходящее направление - движение информации от более низкого уровня управления к более высшему уровню в иерархии организации

Ситуационная задача 2. Неэффективная коммуникация

7.6. Контроль усвоения обучающимися темы занятия (знания и умения) с применением тестовых заданий.

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой, решение ситуационных задач.

Литература для преподавателей:

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>

Дополнительная литература

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).

Занятие 2.2 «Эффективная коммуникация и коммуникативные навыки»

1. Актуальность темы «Эффективная коммуникация и коммуникативные навыки»

состоит

2. Цель занятия: является теоретическая и практическая подготовка выпускников по актуальным вопросам развития коммуникационного менеджмента в сфере здравоохранения, внедрения эффективных коммуникационных технологий в медицинских организациях.

Для формирования профессиональных компетенций магистр должен **знать:**

Понятие об эффективной коммуникации.

Медицинское интервью и базовые коммуникационные навыки.

Вербальные и невербальные средства коммуникации.

Методы улучшения межличностных взаимодействий.

Определение типа взаимодействия с пациентом, установление обратной связи.

Коммуникативные навыки специального характера.

Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации

Коммуникации в деловом общении

Коммуникации при публичном выступлении

Для формирования профессиональных компетенций магистр должен **владеть** следующими **компетенциями** (частично):

УК-4.1. Умеет выстраивать эффективную коммуникацию с партнерами в процессе профессионального взаимодействия на государственном и иностранных языках

УК-4.2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

УК-4.3. Демонстрирует умение выполнять перевод академических и профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык

Перечисленные компетенции направлены на частичное формирование следующих трудовых функций:

1. Управление структурным подразделением медицинской организации
2. Управление организационно-методическим подразделением медицинской организации
3. Управление процессами деятельности медицинской организации
4. Управление медицинской организацией

Для формирования профессиональных компетенций магистр должен **уметь**:

- руководить находящимися в подчинении работниками организационно-методического подразделения медицинской организации
- разрабатывать планы деятельности организационно-методического подразделения медицинской организации
- применять инструменты контроля деятельности находящихся в подчинении работников организационно-методического подразделения медицинской организации

3. Необходимые базисные знания и умения:

Понятие об эффективной коммуникации.

Медицинское интервью и базовые коммуникационные навыки.

Вербальные и невербальные средства коммуникации.

Методы улучшения межличностных взаимодействий.

Определение типа взаимодействия с пациентом, установление обратной связи.

Коммуникативные навыки специального характера.

Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации

Коммуникации в деловом общении

Коммуникации при публичном выступлении

4. Вид занятия: практическое занятие.

5. Продолжительность занятия: 2 часа.

6. Оснащение: компьютерный класс, объединенный в локальную вычислительную сеть. На компьютерах установлены серверные версии операционной системы Windows, доступ в глобальную вычислительную сеть Интернет. В целях сохранения результатов работы наличие у обучающихся при себе носителей информации (flash-накопители).

7. Структура занятия

Технологическая карта занятия с хронограммой

№ п/п	Этапы занятия и их содержание	Время в мин.	Наглядные пособия	Цель и характер действия	
				магистр	Преподаватель
1	2	3	4	5	6
1	Организационный этап.	10	Методические указания к практическом у занятию	Подготовка к занятию, ознакомление с планом работы.	Проверка готовности группы к занятию, внешний вид, отметка

					присутствующих, ознакомление с планом работы.
2	Контроль исходного уровня знаний обучающихся с применением тестов.	20	Тестовые задания.	Решение тестовых заданий.	Контроль исходного уровня знаний обучающихся.
3	Ознакомление обучающихся с содержанием занятий.	40	<p>Понятие об эффективной коммуникации .</p> <p>Медицинское интервью и базовые коммуникационные навыки.</p> <p>Вербальные и невербальные средства коммуникации .</p> <p>Методы улучшения межличностных взаимодействий.</p> <p>Определение типа взаимодействия с пациентом, установление обратной связи.</p> <p>Коммуникативные навыки специального характера.</p> <p>Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации</p> <p>Коммуникации в деловом общении</p> <p>Коммуникации при публичном</p>	<p>Теоретический разбор темы.</p> <p>Детальный разбор и усвоение теоретического материала.</p>	<p>Изложение узловых вопросов темы данного занятия.</p> <p>Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.</p> <p>Теоретический разбор темы.</p> <p>Опрос.</p> <p>Контроль уровня знаний обучающихся по теме лабораторного занятия.</p>

			выступлениях		
4	Самостоятельная работа обучающихся под руководством преподавателя (решение ситуационных задач).	10	Условия ситуационных задач, учебные пособия.	Решение ситуационных задач.	Контроль за решением обучающимися ситуационных задач.
5	Разбор решенных ситуационных задач.	20	Условия ситуационных задач, учебные пособия.	Проверка правильности решения ситуационных задач.	Контроль правильности решения обучающимися ситуационных задач.
6	Контроль усвоения обучающимися темы занятия (знания и умения) с применением тестовых заданий.	20	Тестовые задания.	Решение тестовых заданий.	Подведение итогов занятия. Проверка уровня усвоения обучающимися темы занятия.
	Всего:	120			

7.1. Организационный этап – проверка готовности группы к занятию, внешний вид, отметка присутствующих, ознакомление с планом работы.

7.2. Контроль исходного уровня знаний обучающихся с применением тестов.

К ОСНОВНЫМ ЦЕЛЯМ КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ ОТНОСЯТСЯ а. обеспечение эффективного обмена информацией (прием и передача) между субъектами и объектами управления б. совершенствование межличностных отношений в процессе обмена информацией в. учет деятельности, инновационных приемов, средств, технологий г. обмен эмоциями	а, б, г
К СОЦИАЛЬНО-ПОЛИТИЧЕСКИМ ПУБЛИЧНЫМ ВЫСТУПЛЕНИЯМ ОТНОСЯТСЯ а. лекция б. выступление на заседании в. агитаторская, митинговая речь г. защитная речь	б, в
В ПУБЛИЧНОМ ВЫСТУПЛЕНИИ ДЛЯ УБЕЖДАЮЩЕГО ВОЗДЕЙСТВИЯ НЕОБХОДИМО СОБЛЮДАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ПРАВИЛА а. аргументы должны быть взяты из сферы деятельности слушателей б. информация должна быть приемлема по половозрастным особенностям в. информация не должна быть рассчитана на лиц определенного возраста, пола или образования г. информация должна быть по возможности наглядно представлена	а, б, г
ПО ВИДАМ ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА КЛАССИФИЦИРУЕТСЯ НА а. официальную и личную б. рабочую и частную в. внешнюю и внутреннюю	а, в

г. внутриорганизационную и внутриподразделенческую	
СПЕЦИФИКА ДЕЛОВОГО ПИСЬМА И ЕГО ОТЛИЧИЕ ОТ ТАКИХ ДОКУМЕНТОВ, КАК КОНТРАКТ ИЛИ ПРИКАЗ, СОСТОИТ В ТОМ, ЧТО а. деловое письмо менее жестко регламентировано по сравнению с контрактом или приказом б. деловое письмо более жестко регламентировано по сравнению с контрактом или приказом в. деловое письмо не имеет юридической силы г. деловое письмо имеет юридическую силу	а, г

7.4. Самостоятельная работа обучающихся под руководством преподавателя (решение ситуационных задач).

ЗАДАЧА 1

Мужчина А. 50 лет, проходит очередную диспансеризацию. В кабинете онколога мужчине врач задал вопросы-«Сколько Вам лет?», «Есть ли у Вас опухоли?». Услышав ответы «Сорок пять», «Вроде бы, нет», не осматривая пациента, врач записал в карте: «здоров». После прохождения диспансеризации мужчина написал претензию на сайт медицинской организации.

ВОПРОСЫ:

Укажите, какой коммуникационный барьер возник между пациентом и врачом

ЗАДАЧА 2

В медицинской организации особое внимание уделяется отношениям высших руководителей со своими заместителями. Это связано с тем, что от их совместной деятельности, эффективности взаимодействия зависит успех дела. Для обсуждения представлены заповеди, которыми следует руководствоваться в рамках деловых отношений руководителя и его заместителя.

В частности, заповеди руководителя включают следующие пункты:

1. Обязательное полное информирование заместителя о состоянии дел.
2. Лояльность по отношению к заместителю. Руководитель должен не просто поддерживать своего заместителя, но и отстаивать его интересы.
3. Оказание заместителю всякого содействия: он должен иметь доступ к информации, ценному опыту.

ВОПРОСЫ:

Определите, все ли заповеди содействуют эффективным коммуникациям. Укажите, какой пункт заповедей руководителя можно исключить

7.5. Разбор решенных ситуационных задач.

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ НА СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Ситуационная задача 1. Врач, не осматривая пациента, основываясь лишь на его словах, записал в амбулаторной карте: «здоров». Возник барьер Гала-эффекта это обобщение характеристики адресата на основе одного, наиболее значимого для субъекта критерия.

Ситуационная задача 2. Не все заповеди содействуют эффективным коммуникациям. Исключить необходимо пункт 2

7.6. Контроль усвоения обучающимися темы занятия (знания и умения) с применением тестовых заданий.

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой, решение ситуационных задач.

Литература для преподавателей:

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>

Дополнительная литература

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).

Занятие 2.3 «Управление конфликтными ситуациями»

1. Актуальность темы «Управление конфликтными ситуациями»

2. Цель занятия: является теоретическая и практическая подготовка выпускников по актуальным вопросам развития коммуникационного менеджмента в сфере здравоохранения, внедрения эффективных коммуникационных технологий в медицинских организациях.

Для формирования профессиональных компетенций магистр должен **знать:**

- Структура и функции конфликтов.
- Профилактика конфликтов. Коммуникационный этикет
- Управление конфликтными ситуациями

Для формирования профессиональных компетенций магистр должен **владеть** следующими **компетенциями** (частично):

УК-4.1. Умеет выстраивать эффективную коммуникацию с партнерами в процессе профессионального взаимодействия на государственном и иностранных языках

УК-4.2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

УК-4.3. Демонстрирует умение выполнять перевод академических и профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык

Перечисленные компетенции направлены на частичное формирование следующих **трудовых функций**:

1. Управление структурным подразделением медицинской организации
2. Управление организационно-методическим подразделением медицинской организации
3. Управление процессами деятельности медицинской организации
4. Управление медицинской организацией

Для формирования профессиональных компетенций магистр должен **уметь**:

- руководить находящимися в подчинении работниками организационно-методического подразделения медицинской организации

- разрабатывать планы деятельности организационно-методического подразделения медицинской организации

- применять инструменты контроля деятельности находящихся в подчинении работников организационно-методического подразделения медицинской организации

3. Необходимые базисные знания и умения:

Структура и функции конфликтов.

Профилактика конфликтов. Коммуникационный этикет

Управление конфликтными ситуациями

4. Вид занятия: практическое занятие.

5. Продолжительность занятия: 4 часа.

6. Оснащение: компьютерный класс, объединенный в локальную вычислительную сеть. На компьютерах установлены серверные версии операционной системы Windows, доступ в глобальную вычислительную сеть Интернет. В целях сохранения результатов работы наличие у обучающихся при себе носителей информации (flash-накопители).

7. Структура занятия

Технологическая карта занятия с хронограммой

№ п/п	Этапы занятия и их содержание	Время в мин.	Наглядные пособия	Цель и характер действия	
				магистр	Преподаватель
1	2	3	4	5	6
1	Организационный этап.	10	Методические указания к практическом у занятию	Подготовка к занятию, ознакомление с планом работы.	Проверка готовности группы к занятию, внешний вид, отметка присутствующих,

					ознакомление с планом работы.
2	Контроль исходного уровня знаний обучающихся с применением тестов.	20	Тестовые задания.	Решение тестовых заданий.	Контроль исходного уровня знаний обучающихся.
3	Ознакомление обучающихся с содержанием занятий.	40	Структура и функции конфликтов. Профилактика конфликтов. Коммуникационный этикет. Управление конфликтными ситуациями	Теоретический разбор темы. Детальный разбор и усвоение теоретического материала.	Изложение узловых вопросов темы данного занятия. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме. Теоретический разбор темы. Опрос. Контроль уровня знаний обучающихся по теме лабораторного занятия.
4	Самостоятельная работа обучающихся под руководством преподавателя (решение ситуационных задач).	120	Условия ситуационных задач, учебные пособия.	Решение ситуационных задач.	Контроль за решением обучающимися ситуационных задач.
5	Разбор решенных ситуационных задач.	20	Условия ситуационных задач, учебные пособия.	Проверка правильности решения ситуационных задач.	Контроль правильности решения обучающимися ситуационных задач.
6	Контроль усвоения обучающимися темы занятия (знания и умения) с применением тестовых заданий.	20	Тестовые задания.	Решение тестовых заданий.	Подведение итогов занятия. Проверка уровня усвоения обучающимися темы занятия.
	Всего:	240			

7.1. Организационный этап – проверка готовности группы к занятию, внешний вид, отметка присутствующих, ознакомление с планом работы.

7.2. Контроль исходного уровня знаний обучающихся с применением тестов.

<i>Вставьте пропущенное слово</i>	
Вид коммуникативной деятельности в процессе общения, который связан с восприятием и пониманием речи участников общения и реагированием на неё, называется _____	слушание
К механизмам социальной перцепции относят _____ рефлексию	социальную
«Одностороннее выпрашивание», попытка выяснить позицию собеседника при этом, не раскрывая своей собственной, называется _____ общение	полузакрытое
Равноправное общение всех собеседников, обмен мнениями, информацией, планами и идеями называется _____ общение	диалогическое
Формами делового общения являются: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные _____	выступления
Деловая беседа состоит из шести фаз: подготовительная фаза, контактная фаза, ориентировочная, аргументации и контраргументации, _____	анализ
Деловой _____ взаимодействия партнеров включает признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга	стиль
Деловые партнеры с _____ модальностью мыслят преимущественно зрительными образами	визуальной
К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести использование партнером - адресатом психотехнических _____ встречной манипуляции	приемов
К особым техникам _____ защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относится дистанцирование партнера – адресата от партнера-манипулятора	пассивной

К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся неконгруэнтность коммуникативных сообщений _____	манипулятора
Побудительная _____ в деловой коммуникации реализуется в виде просьбы, приказа, призыва	информация
В публичном выступлении, построенном по традиционному типу, должны быть следующие части: вступительная (10-15% от времени выступления), _____ (70% от времени выступления), заключительная (15-20% от времени выступления)	основная
При подготовке выступления необходимо учесть следующие требования: учесть _____ уровень слушателей; пробудить и поддерживать у себя интерес к теме; учесть общее количество слушателей	интеллектуальный
Организация публичных мероприятий - деятельность как коммерческих, так и некоммерческих организаций, один из элементов продвижения и инструментов _____ маркетинга	стратегического
Деловая переписка, так же как и устная речь, относится к _____ формам деловой коммуникации	вербальным

7.4. Самостоятельная работа обучающихся под руководством преподавателя (решение ситуационных задач).

ЗАДАЧА 1

К главному врачу поликлиники пришел представитель мебельной фабрики. Он демонстрирует продукцию фабрики, раскрывает особенности ее изготовления, приводит технические характеристики, отмечает положительные стороны, и предлагает изготовить для кабинетов поликлиники специальную мебель.

ВОПРОСЫ:

Определите, к какому типу выступлений в зависимости от главной цели относится информация о продукции мебельной фабрики.

Укажите главную цель такой речи

ЗАДАЧА 2

На торжественном собрании сотрудников больницы главный врач произносит речь, в которой перечисляет все последние положительные изменения в больнице, ее достижения, отмечает работу наиболее отличившихся сотрудников.

ВОПРОСЫ:

Определите, к какому типу выступлений в зависимости от главной цели относится речь главного врача на торжественном мероприятии.

Укажите главную цель такой речи

7.5. Разбор решенных ситуационных задач.

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ НА СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Ситуационная задача 1. Убеждающая речь.

Главная цель: оказать воздействие на позицию адресата, в данном случае - убедить главного врача приобрести продукцию конкретной фабрики

Ситуационная задача 2. Эмоционально-оценочная речь.

Главная цель: выразить определенные эмоции, оценки или чувства

7.6. Контроль усвоения обучающимися темы занятия (знания и умения) с применением тестовых заданий.

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой, решение ситуационных задач.

Литература для преподавателей:

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>

Дополнительная литература

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).

Занятие 2.4 «Коммуникации с особыми категориями пациентов»

1. Актуальность темы «Коммуникации с особыми категориями пациентов»

2.

2. Цель занятия: является теоретическая и практическая подготовка выпускников по актуальным вопросам развития коммуникационного менеджмента в сфере здравоохранения, внедрения эффективных коммуникационных технологий в медицинских организациях.

Для формирования профессиональных компетенций магистр должен **знать:**

- Структура и функции конфликтов.
- Профилактика конфликтов. Коммуникационный этикет
- Управление конфликтными ситуациями

Для формирования профессиональных компетенций магистр должен **владеть** следующими **компетенциями** (частично):

УК-4.1. Умеет выстраивать эффективную коммуникацию с партнерами в процессе профессионального взаимодействия на государственном и иностранных языках

УК-4.2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

УК-4.3. Демонстрирует умение выполнять перевод академических и профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык

Перечисленные компетенции направлены на частичное формирование следующих **трудовых функций**:

1. Управление структурным подразделением медицинской организации
2. Управление организационно-методическим подразделением медицинской организации
3. Управление процессами деятельности медицинской организации
4. Управление медицинской организацией

Для формирования профессиональных компетенций магистр должен **уметь:**

- руководить находящимися в подчинении работниками организационно-методического подразделения медицинской организации
- разрабатывать планы деятельности организационно-методического подразделения медицинской организации
- применять инструменты контроля деятельности находящихся в подчинении работников организационно-методического подразделения медицинской организации

3. Необходимые базисные знания и умения:

Структура и функции конфликтов.

Профилактика конфликтов. Коммуникационный этикет

Управление конфликтными ситуациями

4. Вид занятия: практическое занятие.

5. Продолжительность занятия: 4 часа.

6. Оснащение: компьютерный класс, объединенный в локальную вычислительную сеть. На компьютерах установлены серверные версии операционной системы Windows, доступ в глобальную вычислительную сеть Интернет. В целях сохранения результатов работы наличие у обучающихся при себе носителей информации (flash-накопители).

7. Структура занятия

Технологическая карта занятия с хронограммой

№ п/п	Этапы занятия и их содержание	Вре-мя в мин.	Наглядные пособия	Цель и характер действия	
				магистр	Преподаватель
1	2	3	4	5	6
1	Организационный этап.	10	Методические указания к практическому занятию	Подготовка к занятию, ознакомление с планом работы.	Проверка готовности группы к занятию, внешний вид, отметка присутствующих, ознакомление с планом работы.
2	Контроль исходного уровня знаний обучающихся с применением тестов.	20	Тестовые задания.	Решение тестовых заданий.	Контроль исходного уровня знаний обучающихся.
3	Ознакомление обучающихся с содержанием занятий.	40	Структура и функции конфликтов. Профилактика конфликтов. Коммуникационный этикет Управление конфликтными ситуациями	Теоретический разбор темы. Детальный разбор и усвоение теоретического материала.	Изложение узловых вопросов темы данного занятия. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме. Теоретический разбор темы. Опрос. Контроль уровня знаний обучающихся по теме лабораторного занятия.
4	Самостоятельная работа обучающихся под руководством преподавателя (решение ситуационных задач).	120	Условия ситуационных задач, учебные пособия.	Решение ситуационных задач.	Контроль за решением обучающимися ситуационных задач.
5	Разбор решенных ситуационных задач.	20	Условия ситуационных задач, учебные пособия.	Проверка правильности решения ситуационных задач.	Контроль правильности решения обучающимися ситуационных задач.

6	Контроль усвоения обучающимися темы занятия (знания и умения) с применением тестовых заданий.	20	Тестовые задания.	Решение тестовых заданий.	Подведение итогов занятия. Проверка уровня усвоения обучающимися темы занятия.
	Всего:	240			

7.1. Организационный этап – проверка готовности группы к занятию, внешний вид, отметка присутствующих, ознакомление с планом работы.

7.2. Контроль исходного уровня знаний обучающихся с применением тестов.

В коммуникационном процессе мероприятия по обучению детей гигиене полости рта зубная паста будет являться частью сообщения, _____ информации	передаваемой
Изображения перечеркнутой сигареты на табачной пачке является сообщением (информацией) в коммуникационном процессе антитабачных _____ мероприятий	массовых
В коммуникационном процессе цикла радиопередач по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний радиоэфир является _____ – линией связи, по которой передаются сообщения	каналом
В коммуникационном процессе цикла публичных лекций по повышению приверженности населения к вакцинации слушатели лекций являются _____ (коммуникантами, приемниками, адресатами) сообщения	получателями
В коммуникационном процессе публичных мероприятий получателем (коммуникантом, приемником, адресатом) является тот, кому _____ сообщение	передается
Кит Дэвис, исследователь в области коммуникаций, в отношении _____ идеи публичных мероприятий считает, что «Неудачно составленное сообщение не улучшат ни глянцевая бумага, ни громкоговоритель»	генерирования
Прежде чем передать идею публичных мероприятий, _____ должен закодировать ее в определенные символы: слова, интонацию и жесты (язык тела)	отправитель
Декодирование идеи публичных мероприятий - это процесс перевода _____ отправителя в мысли получателя	символов
Разработчик идеи публичных мероприятий, не наладив _____	обратной

связи с получателем информации, резко ограничивает эффективность своей управленческой деятельности	
Поведенческое _____ в виде отказа сотрудников организации от участия в корпоративных мероприятиях является признаком наличия коммуникационных барьеров	противодействие
Проведение массовых публичных мероприятий с привлечением лиц, вызывающих у определённой группы населения негативные эмоции, приводит к возникновению психологических барьеров и _____ эффективность коммуникации	снижает
Методика «_____ пациент» позволяет совершенствовать коммуникативные навыки	стандартизованный
_____ - это постижение эмоционального состояния другого	эмпатия
Обратная связь - это вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику, служащий ответом на иницилирующее высказывание или поведение, выполняющий _____ или коррективную функцию	сигнальную
На формирование социально-психологического климата коллектива влияет: стиль руководства; поощрения и наказания со стороны руководителя; _____ труда	условия
Социально-психологический _____ - это состояние членов организации, обусловленное особенностями её жизнедеятельности	климат
Отсутствие единой системы кодирования и декодирования информации создает коммуникативные _____ между участниками общения	барьеры
Прикосновения, пожатие руки, объятия – это тактильный вид _____ средств общения	невербальных
Для медицинского _____ овладение информационно-коммуникативными навыками означает освоение навыками приветствия, выражения просьбы, умения слушать и задавать вопросы, использовать слова вежливости	персонала
Информационно-коммуникативные навыки - это умение _____ в контакт, дифференцировать вербальные и невербальные сигналы общения и ориентироваться в коммуникативной ситуации	вступать
Регуляционно-коммуникативные навыки для медицинского персонала	результаты

– это умение согласовывать слова и действия с потребностями пациента, оказывать поддержку и помощь, оценивать _____ общения, использовать личные профессиональные навыки в случае коллективного решения возникающих задач	
Аффективно-коммуникативные навыки медицинского персонала - это умение делиться личными _____ и переживаниями, когда это уместно, проявлять эмпатию и уметь сопереживать пациентам и их близким	чувствами
Основные формы общения врача и пациента - руководство, _____, договорные отношения	сотрудничество
К признакам деструктивного конфликта относятся увеличение затрат, потерь, которые несут участники конфликта и _____ конфликта	эскалация
Эффектом проекции называют приписывание приятному собеседнику своих собственных _____, а неприятному – своих недостатков	достоинств
Эффективные коммуникации должны быть двусторонними: _____ связь необходима, чтобы определить, насколько сообщение было воспринято и понято	обратная
Коммуникационный процесс – это _____, которая включает в себя обратную связь и помехи	система
Под коммуникативным барьером принято понимать помехи, препятствующие достижению _____ общения, которая заключается в том, чтобы донести до аудитории сведения в той или иной форме (в виде сообщений-фактов, сообщений-действий), побудить к конкретным поступкам, передать эмоции и т. д.	цели

7.4. Самостоятельная работа обучающихся под руководством преподавателя (решение ситуационных задач).

ЗАДАЧА 1

Вы по итогам конференции готовите выступление перед коллегами. Доклад должен быть прочитан на оперативном совещании. Ваш доклад должен быть рассчитан на 30 минут. Вы подготовили текст и слайды ровно на 30 минут. Однако выступление затянулось на 40 минут, причем Вас прервали, так как время оперативного совещания завершилось.

ВОПРОСЫ:

Укажите, какой раздел доклада с позиций коммуникационного менеджмента был пропущен

ЗАДАЧА 2

Вас пригласили выступить перед коллегами в Китайской клинике. Ваш доклад должен быть рассчитан на 30 минут. В конце доклада Вы оставили 5 минут для вопросов. Однако, коллеги Вам не задали вопросы, и Вы остались в недоумении – неужели доклад не заинтересовал ваших коллег.

ВОПРОСЫ:

Определите, что не учел докладчик

7.5. Разбор решенных ситуационных задач.

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ НА СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Ситуационная задача 1. В конце доклада 3-5 минут оставляют для вопросов и обсуждения доклада

Ситуационная задача 2. В Китае и некоторых других странах Азии публично задавать вопросы не принято. Докладчик может сообщить залу, где он будет находиться после доклада и если кто-то хочет уточнить что-нибудь, докладчик будет рад это сделать

7.6. Контроль усвоения обучающимися темы занятия (знания и умения) с применением тестовых заданий.

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме (проводится в учебное время): работа с основной и дополнительной литературой, решение ситуационных задач.

Литература для преподавателей:

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>

Дополнительная литература

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).

