	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П
		Дата: 10.01.2012 г.
		Страница 1 от 10 стр.

МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ПЛЕВЕН
ФАКУЛТЕТ „ОБЩЕСТВЕНО ЗДРАВЕ”

ОДОБРЯВАМ:
 Декан на ФОЗ
 (Проф. д-р С. Янкуловска, д.м.н.)

ВЛИЗА В СИЛА
 ОТ УЧЕБНАТА 2019/2020 Г.

УЧЕБНА ПРОГРАМА

ПО


„УПРАВЛЕНСКИ КОМУНИКАТИВНИ ТЕХНИКИ И УМЕНИЯ”

ЗА ОБРАЗОВАТЕЛНО-КВАЛИФИКАЦИОННА СТЕПЕН
„МАГИСТЪР”

СПЕЦИАЛНОСТ:
„УПРАВЛЕНИЕ НА ЗДРАВНИТЕ ГРИЖИ”

ЗАДОЧНО ОБУЧЕНИЕ

ПЛЕВЕН
2018 г.

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П
Дата: 10.01.2012 г.		
Страница 2 от 10 стр.		

По единни държавни изисквания - задължителна

По учебен план на МУ - Плевен - задължителна

Учебен семестър: Втори

Хорариум: общо 30 часа: 15 часа лекции и 15 часа упражнения

Кредити: 3


Преподавател: Доц. Силвия Цветкова, д. пс, Магистър по обществено здраве и здравен мениджмънт, Магистър по педагогика, Магистър по дефектология /специалност логопедия, Доктор по психология (Област на висшето образование 3. Социални, стопански и правни науки, Професионално направление 3.2. Психология, шифър на научната специалност 05.06.20 - ВАК), Доцент по психология (Област на висшето образование 3. Социални, стопански и правни науки, Професионално направление 3.2. Психология, шифър на научната специалност 05.06.05 – ВАК). Учебна база/Ректорат 2, ст. 218А, ет.3, тел. 064/884-171

1. АНОТАЦИЯ:

Дисциплината синтезира онези знания от психология на общуването, които са основни за управленската практика. Управленската комуникация е основата, на която се осъществяват управленските функции, управленските дейности и организацията на трудовата дейност. Психо-лингвистичния и психосоциалния характер на общуването в немалко случаи излиза извън рамките на психологията и общуването се анализира от други научни области, в които процесът също се явява основен за осъществяването на научните им цели и задачи. Първични фактори според У. Шултц, които мотивират междуличностното поведение са: inclusion, affection и control. Потребността от коопериране се проявява при различните хора по различен начин, но за всички е валидна нуждата от идентификация с околните и принадлежност. Потребността от контрол се проявява в широк диапазон – от силната амбиция да се контролират другите, до нуждата на човека да бъде контролиран. Ръководителите въз основа на изразността на тези базисни потребности могат да предприемат и осъществят различно поведение, като и да предприемат различни действия. Комуникативното учене при ръководителя се основава на комуникативната компетентност, комуникативни умения и позитивен комуникативен афект. В системата на здравеопазване все повече се обръща внимание на процеса общуване както с пациентите, така и в клиничните екипи. Дисциплината допълва, разширява и задълбочава знанията по психология на управлението.

Основната **цел** на обучението по управленски комуникативни техники и умения при студентите-магистри специалност “Управление на здравните грижи” е да се осигурят основни научни познания и развият умения за успешно комуникиране, които обезпечават цялостната им подготовката им като бъдещи ръководители в сферата на здравните грижи. От главната цел произтичат следните **задачи**:

- Да задълбочат и разширят знанията си за активно общуване чрез управленската комуникация;
- Да познават и използват управленски комуникативни техники в пряката си работа;
- Да разпознават и гъвкаво да прилагат инструментите на вербалната и невербалната комуникация в ръководните си функции;
- Да формират нови и усъвършенстват придобити управленски комуникативни умения;
- В управленската си реализация да използват стратегии за децентрализация на отговорностите и правомощията

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П
		Дата: 10.01.2012 г.
		Страница 3 от 10 стр.

- Да проявяват тенденция към саморазвитие и самоусъвършенстване на управленската комуникация

2. ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ:

Нови знания за:

- Психосоциалната същност на общуването и значението му в процеса на управление;
- Видовете и групите комуникация;
- Основните комуникативни стилове и на тази база да се развият умения за откриване на индивидуално-поведенческите специфики;
- Комуникативно-информационния обмен на ниво група;
- Нивата на комуникация в условията на управление;
- Стратегиите за преодоляване на комуникативните бариери;
- Процедурите за делегиране на правомощия;
- Интерактивните механизми на процеса общуване;
- Техниките за убеждаване в контекста на управленската дейност;
- Психологическата култура и управленска комуникативна компетентност;
- Техниките за мотивация на подчинените чрез знанията за убеждаващата комуникация.
- Принципите, методите и техниките за водене на преговори

В края на курса студентите трябва да притежават следните **умения:**


- Да използват придобитите знания за адекватно и ефективно използване в житейската и професионално-управленската практика;
- Да могат да извършват анализ и тълкуване на комуникативните процеси и явления;
- Да се ориентират в разнообразието от комуникативни техники и умения
- Да извършват правилен подбор на техники и умения, съобразно целта и задачите на общуването;
- Да умеят да прилагат на практика знанията за формите, методите и средствата за общуване в условията на управленска дейност;
- Да използват адекватно знанията си за работа в екип и колектив;
- Да умеят да демонстрират лидерски комуникативни умения;
- Да разбират и тълкуват правилно типологичните и индивидуално представените сигнали от вербален и невербален порядък;
- Да развиват и обогатяват качества като наблюдателност, аналитичност, обективност, целенасоченост, толерантност, принципност, етичност;
- Да стимулират самоусъвършенстването на комуникативните си умения и култура
- Да развиват комуникативна флексабилност в условията на управление

3. ФОРМИ НА ОБУЧЕНИЕ:

- Лекции;
- Упражнения;
- Самостоятелна подготовка;
- Индивидуална работа и работа в група

4. МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ:

- Лекционно изложение
- Беседа
- Дискусия

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П Дата: 10.01.2012 г. Страница 4 от 10 стр.

- Анализ на казус
- Инструкция
- Работа с учебни материали – препоръчана литература
- Нагледни – мултимедийна презентация
- Самостоятелна работа
- Писмено изпитване

Акценти в методите:

Лекционното изложение е основен метод за даване на нови знания по учебната дисциплина. Те се водят с целия курс студенти и се осигуряват от презентационни и текстови материали. Презентационните материали се представят чрез видеопроектори в лекционните зали.

Дискусия. Чрез метода се постига активно участие на студентите по разглежданата тема или казус. Създават се ситуации на взаимоучене и се стимулират умения за анализ, сравняване, аргументиране и мотивация.

Анализ на казус е метод, който се използва в отделните теми, за да активира обучаемите и да постигне по-задълбочени вникване в темата. Стимулира познавателната активност, уменията за аргументиране и обосновка. Решаването на казуси позволява да се използват различни форми на работа предимно в часовете за упражнения.


Работата с учебни материали – работа с литературни източници.

Писменото изпитване интегрира въпроси отворен и затворен тип от всички изучавани теми. Представява основен метод за контрол и оценка за знанията. Изисква добро ниво на усвоеност на знанията и умения за гъвкавото им прилагане.

5. ТЕМАТИЧНО РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА УЧЕБНИЯ МАТЕРИАЛ


Табл. 1.

№	ТЕМАТИЧЕН ПЛАН НА НА ЛЕКЦИИТЕ ПО „УПРАВЛЕНСКИ КОМУНИКАТИВНИ ТЕХНИКИ И УМЕНИЯ“	Часове
1	Същност, функции, аспекти на общуването.	1
2	Комуникация. Структура на комуникативния процес.	1
3	Видове комуникация. Управленски комуникативни стилове.	1
4	Вербална комуникация. Комуникиране в група.	1
5	Комуникация на социално и психологическо ниво.	2
6	Делово общуване.	1
7	Техники при деловите контакти.	2
8	Комуникативно поведение на мениджъра. Вербални комуникативни стратегии и подходи.	1
9	Водене на преговори	1
10	Невербална комуникация в управлението.	2
11	Убеждаваща комуникация. Ефективно управленско комуникиране.	2
	ОБЩО:	15

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П
		Дата: 10.01.2012 г.
		Страница 5 от 10 стр.

6.1. ТЕЗИСИ НА ЛЕКЦИИТЕ ПО „УПРАВЛЕНСКИ КОМУНИКАТИВНИ ТЕХНИКИ И УМЕНИЯ”


1. **Същност, функции, аспекти на общуването. (1 ч.).** Видове общуване. Въвеждащата лекция има за цел да очертае в съдържателен и структурен план общуването като процес. Диференцират се функциите, насоките и видовете общуване. Подчертава се значението на общуването в различните сфери на обществен живот, като особено място се отделя на процеса в условията на управленската дейност за изграждане на продуктивни управленски взаимодействия.
2. **Комуникация. Структура на комуникативния процес. (1 ч.).** Комуникацията е разгледана като страна на процеса на общуване. Подчертани са спецификите на комуникативната дейност по отношение на интерперсоналните и интраперсоналните характеристики. Анализирани са компонентите, изграждащи структурната схема на комуникативния акт. Комуникация в здравното заведение.
3. **Видове комуникация. Управленски комуникативни стилове (1 ч.).** Комуникативно-поведенчески специфики. Разглеждат видовете комуникация, като се коментира всеки в съпоставителен план с останалите. Управленски комуникативни стилове. Анализирани са силните и слаби страни на отделните комуникативни стилове, подчертава се необходимостта от гъвкавото им използване в управленската практика. Специфични изразни средства в управленската комуникация. Анализират се комуникативно-поведенчески характеристики, съобразно различни комуникативни ситуации и комуникативните цели.
4. **Вербална комуникация. Комуникиране в група (1 ч.).** Направен е анализ на вербалната комуникация като обменно-информационен процес. Анализирани са силните страни на езиковите компоненти и нормативи. Подчертано е значението на нелингвистичните индикации. Дискутирана е вербалната комуникация в условията на екипна работа – формален и неформален план. Комуникативна компетентност на ръководителя по здравни грижи. Методи и форми на екипната комуникация. Анализ на често използвани изрази от болничната комуникация – прекодиране и разглеждане на ефектите от трансформираните езикови конструкции.
5. **Комуникация на социално и психологическо ниво. (2 ч.).** Комуникативният процес е разгледан в две проекции – социална и психологическа. Коментирани са транзакциите и грешките в общуването в деловата сфера. Обстойно се анализират комуникативните бариери, като се свързват с възможно проявимите в професионалната и управленска дейност комуникативни стереотипи. Характерологичните типове повлияват комуникативния процес, напр. невротичните склонности оказват силно влияние не само върху самооценката, но и върху оценката на другите. Ефекти на социалната перцепция. Комуникативни бариери: свързани с изпълнението на професионалните задължения, свързани с личността, свързани с личността на околните (пациенти, колеги, ръководен борд. Насоки за избягване или преодоляване на негативните ефекти от възникналите комуникативни бариери, като се целеставя успешното и продуктивно комуникиране.
7. **Делово общуване (1 ч.).** Същност на деловото общуване. Детерминанти на деловото поведение. Характеристики на деловото общуване. Делови етикет – правила и изиск-

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П
Дата: 10.01.2012 г.		
Страница 6 от 10 стр.		

вания при официални и неофициални ситуации. Културални специфики в деловото общуване. Принципи и правила в деловото общуване. Правила при водене на телефонен разговор и при подготовка на устно изказване. Делова кореспонденция – схеми на деловото писмо.

6. **Техники при деловите контакти. (2 ч.)**. Разгледани са: планиране на делови съвещания; предварителна подготовка; изисквания на деловото общуване; принципи в деловото общуване. Подчертана е ролята на комуникативната компетентност при провеждане на съвещания и екипни срещи по отношение на икономичност и висока експресивност на вербалните и невербални послания. Междуполови специфики на поведението в сферата на деловите контакти. Стратегии на общуване в медицинската практика.
7. **Комуникативно поведение на мениджъра. Вербални комуникативни стратегии и подходи (1 ч.)**. Комуникативният процес е разгледан на поведенческо ниво. Особено място е отделено на самопрезентирането в делова среда като са дискутирани елементите, свързани с визуалните и речеви индикации на управленеца. Умения за инициране, поддържане и прекратяване на контакта. Умения за даване на точни инструкции, препоръки, съвети, заповеди, разпореждания. Видове изслушвания. Активно слушане – изисквания. Обсъдени са най-често използваните вербални комуникативни стратегии и подходи. Делова кореспонденция. Изисквания към лингвистичната компетентност на ръководителя по здравни грижи.
8. **Водене на преговори (1 ч.)**. Актуализиран и анализиран е процесът на водене на преговори. Разговори и преговори – цели, видове, предпоставки за успех, компромиси, подготовка, провеждане, резултати. Фактори, които повлияват процеса на преговаряне. Външни и вътрешни фактори, които детерминират умението да се преговаря. Предпоставки за успешни преговори. Основни техники, прилагани при преговаряне. Рискове в процедурата за водене на преговори.
9. **Невербална комуникация в управлението (2 ч.)**. Индикатори на невербалното общуване. Определя се същността и елементите на невербалната комуникация. Дискутират се визуалните, паралингвистичните, пространствените, кинетичните, кинестетичните, екстралингвистичните маркери в контекста на невербалния информационен обмен. Анализирани са изискванията към ръководителя по отношение използването на невербални средства в управленската комуникация.
10. **Убеждаваща комуникация. Ефективно управленско комуникиране (2 ч.)**. Комуникативният процес в управлението е разгледан от позиция на въздействие върху околните. Дискутирани са манипулативни техники и стратегии. Подчертани са силните и слаби страни на убеждаващите техники двупосочно ръководител-подчинен. Практическа работа по усвояване и демонстриране на стратегиите и техниките на убеждаващата комуникация. Индивидуална работа, работа по двойки и груповата.

6.1. ТЕЗИСИ НА УПРАЖНЕНИЯТА ПО „УПРАВЛЕНСКИ КОМУНИКАТИВНИ ТЕХНИКИ И УМЕНИЯ ”

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П Дата: 10.01.2012 г. Страница 7 от 10 стр.


№	ТЕМАТИЧЕН ПЛАН НА НА УПРАЖНЕНИЯТА ПО „УПРАВЛЕНСКИ КОМУНИКАТИВНИ ТЕХНИКИ И УМЕНИЯ“	Ча- сове
1.	Анализ на компонентите на процеса общуване.	1
2.	Способността за общуване и значението ѝ за развитие на организаторски и управленски комуникативни качества	1
3.	Характеристика на комуникативните стилове на управление.	1
4.	Комуникативен риск.	1
5.	Анализ на случаи от практиката по темата – комуникация на социално и психологическо равнище.	2
6.	Делово общуване. Работа върху стилистични грешки, редактиране и пре-работване на текст в делово писмо	2
7.	Самооценка на деловите личностни качества.	2
8.	Комуникативни качества на мениджъра.	2
9.	Интерактивни игри – техники за водене на преговори.	1
10.	Правила за ефективно управленско комуникиране. Тренинг - Ефективно използване на вербални и невербални техники.	2
	ОБЩО	15

1. Анализ на компонентите на процеса общуване. (1 ч.) В практико-приложен план са открити компонентите на общуване и студентите сами обобщават положителните ефекти за управленската практика на всеки от тях. Използват се откъси от комуникативен процес за анализ, осъждане и дискусия.

2. Способността за общуване и значението ѝ за развитие на организаторски и управленски комуникативни качества (1ч.) Потребности, които личността удовлетворява в междуличностната комуникация. Равнище на комуникативна толерантност. Способност за общуване и организаторски умения: лингвистична култура, лингвистични латентни и активни ресурси. Асертивно поведение и себеотстояване.

3. Характеристика на комуникативните стилове на управление (1ч.) Ролева игра: вълшебните шапки. Целта е всеки да попадне в ситуативна роля, при която се изисква да използва стратегии за общуване, указващи управленските комуникативни стилове.

4. Комуникативен риск (1ч.) Поведение на ръководителя в ситуации на неопределеност, при действията на опасни условия (спешност, авария, бедствия). Рискове в управленската комуникация свързани с фактора личност (афективен, мотивационен, стресов). Оценка на риска в процеса на комуникация – типология на събеседника. Типология на „проблемния“ персонал, ситуации, техники.

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П
		Дата: 10.01.2012 г.
		Страница 8 от 10 стр.

5. Анализ на случаи от практиката по темата – комуникация на социално и психологическо равнище (2ч.). Ролеви и проективни игри, които имат за цел да стимулират способностите и уменията на студентите за разпознаване и адекватно интерпретиране на комуникацията в двете основни нива: социално и психологическо.

6. Делово общуване. (2 ч.). Работа върху стилистични грешки, редактиране и преработване на текст в делово писмо – работа по групи.

7. Самооценка на деловите личностни качества (2 ч.). Индивидуална работа със самооценъчен въпросник. Персонален анализ на резултата. Групово обсъждане на резултатите. Извеждане на изводи. Обобщения. Рефлексивна ориентация в саморегулацията на комуникативните ресурси. Доклад за комуникативно безпокойство.

8. Комуникативни качества на мениджъра (2ч.). Социални и конвенционални роли и комуникативната експресивност при ръководителя. Комуникативни характеристики при автономния, симбиотичния, импулсивния, конформния тип ръководител. Самостоятелна работа.

9. Интерактивни игри – техники за водене на преговори. (2ч.). Използване на техники от психодрамата за създаване на моделирани условия, при които студентите имат възможност да демонстрират усвоените знания за водене на преговори по време на лекциите. Обсъждане на стилове при водене на преговори: основно внимание се отделя на действията; основно внимание се отделя на процеса; основно внимание се отделя на човешките взаимоотношения; основно внимание се отделя на развитийните процеси и усъвършенстването.

10. Правила за ефективно управленско комуникиране. Тренинг - Ефективно използване на вербални и невербални техники (2ч.). Представяне на казуси. Анализ на комуникативните ситуации. Извеждане на правила за ефективно комуникиране. Индивидуално решаване на задача, свързана с изясняване знанията за деловия етикет. Представяне на деловия етикет чрез правила и изисквания. Недостатъци във вербалната и невербалната управленска комуникация – изказване, доклад, отчет, писмена комуникация, докладна записка, заповед и др. Обобщение.


7. МЕТОДИ ЗА КОНТРОЛ:

Наблюдение, самостоятелна работа, работа в група. Методите за контрол се основават на:

- Пълнота на усвояване на учебния материал;
- Усвоена терминология;
- Съобразителност;
- Аналитични умения и способности;
- Умения за формиране на изводи и обобщения.

7.1. ТЕКУЩ КОНТРОЛ:

Текущият контрол се базира на учебната активност на студентите по време на учебните занятия. **Присъствието на предвидените по учебния план лекционни занятия по дисциплина**, съгласно Чл. 92, ал. 1, т. 1 от Правилник за устройството и дейността на Ме-

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П
		Дата: 10.01.2012 г.
		Страница 9 от 10 стр.

дицински университет – Плевен и Чл. 19, ал. 1 от Правилник за организацията на учебния процес в МУ – Плевен е **задължително и е основание за заверка на семестъра** по учебната дисциплина от страна на преподавателите.

7.2. ЗАКЛЮЧИТЕЛЕН КОНТРОЛ И ФОРМИРАНЕ НА КРАЙНА ОЦЕНКА:

Заключителният контрол предвижда провеждане на писмен изпит в сесията за втори семестър за студентите образователно-квалификационна степен „магистър”, специалност „Управление на здравните грижи”.

Резултатите от обучението по дисциплината на базата на учебната програма се оценяват, чрез оценката от писменият изпит по учебната дисциплина в края на семестъра. Крайната оценка от придобитите знания по учебната дисциплина въз основа на преминалото обучение по тази учебна програма, се вписва в главната книга лично от преподавателя, провел изпита. Крайната оценка е по шестобалната система и се закръглява с точност до единица в съответствие със скалата по ECTS. Минималната оценка за приключване на обучението е „Среден 3”, съотнесена с Европейската система за трансфер на кредити. Приема се за успешно преминал обучението студент, който е показва оценка Среден 3.00 или по-висока.

8. СИСТЕМА ЗА НАБИРАНЕ НА КРЕДИТИ:


Общ брой кредити: **3,0**

Сумарната кредитна оценка се формира от:

1. Кредити от присъствие на лекции
2. Кредити от самостоятелна подготовка за семестриален изпит
3. Полагане на семестриален изпит

9. ИЗПИТЕН КОНСПЕКТ:

- 1 Същност, функции, аспекти на общуването. Видове общуване
- 2 Комуникация. Структура на комуникативния процес.
- 3 Видове комуникация. Управленски комуникативни стилове.
- 4 Вербална комуникация. Комуникиране в група.
- 5 Комуникация на социално и психологическо ниво. Комуникативни грешки – резултат от грешни транзкции.
- 6 Делово общуване. Писане на делово писмо. Водене на телефонен разговор. Подготовка за изказване.
- 7 Техники при деловите контакти.
- 8 Комуникативно поведение на мениджъра. Вербални комуникативни стратегии и подходи.
- 9 Водене на преговори
- 10 Невербална комуникация в управлението.
- 11 Убеждаваща комуникация. Ефективно управленско комуникиране.

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Издание: П
		Дата: 10.01.2012 г.
		Страница 10 от 10 стр.

10. ПРЕПОРЪЧВАНА ЛИТЕРАТУРА

1. Бакърджиева, М., В. Илиев, Комуникативна култура, Пл., 2006
2. Балтаджиева, Й., Психология на общуването, Я., 1998
3. Вацлавик, П. и кол., Прагматика на човешкото общуване, С., 2006
4. Джонев, С., Социална психология, С., 1999
5. Илиева, С., Организационно развитие, С., 2006
6. Канев, Д. и кол., Мениджмънт и комуникация в политиката, С., 2006
7. Крылов, А., Психология, М., 2004
8. Лисина, М. И., И. Димитров, Общуване и самопознание, С., 1982
9. Рогов, Е., Психология, М., 2005
10. Стаматов, Р., Психология на общуването, Пд., 2006
11. Танчева, В., Комуникативни умения в медицинската практика, В., 2014
12. Трифонов, Т., Обща психология, ВТ, 2002
13. Цветкова, М., Комуникационен мениджмънт, С., 2000
14. Цветкова, С., Психология на управлението, Пл., 2014
15. Napp, M. and J. Hall, Nonverbal communication in human interaction, US, 2004
16. Hunsaker, P., An. Alessandra, The art of managing people, US, 1980

11. АВТОР НА УЧЕБНАТА ПРОГРАМА:

Доц. С. Цветкова, д.пс

Учебната програмата е разгледана на катедрен съвет на катедра „Общественоздравни науки“, приета е от Програмен съвет на Факултет Обществено здраве и е утвърдена от факултетен съвет на факултет „Обществено здраве“.