



МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ПЛОВДИВ
ФАКУЛТЕТ „ОБЩЕСТВЕНО ЗДРАВЕ“
ЦЕНТЪР ЗА ДИСТАНЦИОННО ОБУЧЕНИЕ

Лекция № 13

**ДОКУМЕНТАЦИЯТА КАТО ФОРМА НА
КОМУНИКАЦИЯ**

Доц. Макрета Драганова, д.м.

Доц. д-р Гена Грънчарова, д.м.

В лекцията:

- Делова комуникация – същност
- Основни групи документи
- Приложимост на документите в управлението на здравните грижи

Същност, Групи документи

- Документацията като форма на комуникация - Писмена комуникация
- Документи на входа на организацията;
- Документи, използвани в хода на работния процес
- Документи, използвани на изхода на организацията

I. Видове документи, използвани на входа

- 1. Заявление
- 2. Автобиография
- 3. Мотивационно писмо
- Длъжностна характеристика

Заявление - структура

- 1. Учтиво встъпление;
- 2. Директна молба;
- 3. Причини за молбата;
- 4. Обяснения и подкрепа на молбата;
- 5. Очаквани резултати;
- 6. Готовност за сътрудничество;
- 7. Любезно заключение

Автобиография

- CV – curriculum vitae – история на живота, която кратко и ясно представя кандидата като носител на специализирани и общи знания и умения
- Използва се европейски формат
- Данните се организират в посока от настоящия момент към миналото – обучение, месторабота
- Предоставят се данни, имащи отношение към целта на автобиографията

•точност, краткост, обективност!

Автобиография

- Пишете без правописни грешки
- Използвайте общоприети съкращения
- Избягвайте излишна информация
- Задължително включете начин и данни за контакти
- Основни изисквания – точност, краткост, обективност

Автобиография – задължителни правила

- Съответствие на избраната форма за конкретната цел – прецизиране на данните;
- Правилен правопис – демонстрира се култура, грамотност и прилежност на кандидата;
- Подходящ дизайн, висококачествена хартия, отличен печат на автобиографията

Мотивационно писмо - същност

- Творческо произведение;

Основни цели на Мотивационното писмо:

- Да Ви отличи от останалите кандидати
- Да ви “продаде”, убеди читателя във вашите качества;
- Да акцентира на уникалното във вас, което ще накара работодателя да ви покани на интервю;

Изисквания при изработване на МП

- Потърсете информация до кого да адресирате писмото, точна титла, наименование на фирма!
- “Аз бих искала да работя/изпълнявам длъжността.....”
- Провери в сайта на фирмата детайли за длъжността във фирмата;
- Опиши опита, който притежаваш и има отношение към длъжността, която желаете да заемете!

Изисквания към МП

- Максимум обем – 1 страница;
- Демонстрирай емоция, отношение към длъжността;
- Благодарни за вниманието и отделеното време;
- Вежливо завършване на писмото и адрес за контакти

2. Документи, използвани в хода на работния процес

- Според целта - Общонадминистративни документи
 - организационно разпределителни – заповед, решение, акт, указание;
 - справочно-информационни – доклад, рапорт, служебно писмо, протокол, отчет, справка, покана

2. Документи, използвани в хода на работния процес (2)

- Според начина на оформяне документите се разделят на:
 - Чернова;
 - Оригинал;
 - Копие;
 - Дубликат;
 - Препис.

3. Документи, използвани на изхода на организацията

- Заявление
- Заповед
- Приемно – предавателен протокол
- Отчет

Основни изисквания при форматиране и редактиране

1. Изречението започва с цяла дума, а не с цифра, съкращение или съкратена дума
2. Пауза от един интервал се оставя след всяка дума и всеки препинателен знак
3. Знаците №, § и знаците за парични единици се отделят от числото с интервал: № 10, 30%

Езикови похвати за ефективна комуникация (ЕК

1. Положителен език
2. Лексикален и терминологичен подбор
 - Избягване на проф. жаргон
 - Избягване на чуждици
 - Използване на евфемизми, избягване на дисфемизми
 - Избягване на клишета-шаблони, използване на ритуални клишета

Езикови похвати за ЕК /2/

- Адекватна лексика и фразеология
3. Учтивост и деликатност на изказа;
- Граматически форми за учтивост – местоимения 2 л. мн. ч. – Вие, Ваш
 - Глаголи за 2л. Мн. Ч. във всички времена;
 - Представяне на автора на посланието;
4. Редактиране – авторска, чужда редакция

Видове комуникации в управлението на здравните грижи

РАЗГОВОРИ

Разговор съществува тогава, когато 2 души се намират в състояние на словесно общуване, т.е. на лице е устна комуникация между говорител и слушател с предварително определена цел.

Видове разговори

I. Според целта:

1. Проучвателен разговор:
- **направляван и ненаправляван.**
2. За решаване на проблем.
3. За назначаване или уволняване.
4. Разговор за оценка.
5. Разговор за прием на стажанти.

II. Според техниката на разговора:

- 1. Ненасочен разговор.** Лицето, което задава въпросите, подава темата. Разговорът е без ред и мислите се излагат разхвърляно. Няма формулирани въпроси. Може да се води разговор по няколко теми. Водещият разговора следва да спазва определени правила:

- да следи мисълта на другия и да му помага да се изрази без да му влияе;
- да изчаква събеседника;
- да избягва тълкуванията;
- да подкрепя събеседника в развиването на темата;

- да подтиква събеседника към съсредоточаване;
- да улеснява разговора като го насочва тактично чрез подходящи вметвания, напр.: “Вие до тук смятате, че
.....;
“Ако добре Ви разбирам .. “,
“Бихте ли доразвили мисълта си .. “ и т.н.

2. Насочен разговор с въпросник -

предварително изготвени въпроси, подредени в последователен ред.

Интервюиращият не поема инициатива, а само се придвижва по въпросите. Не бива да реагира емоционално на отговорите. Важно е да се спазват редица правила от страна на водещия:

- строго съблюдаване на реда на въпросите;
- точно изказване на въпросите, така както са записани;
- избягване на коментар и лично мнение;
- избягване на спорове.

3. Насочен разговор без въпросник. Има предварителна схема на провеждане и са формулирани основните теми.

Необходимо е да се съблюдават редица правила от страна на водещия:

- да следи за обхващане на всички предвидени теми;
- да следи за подробното изчерпване на всички теми (може да се върне към разглеждана тема);
- да следи за избягване на безразборното говорене по темите.

Поведение по време на разговор

1. Поведение за вземане на решение
2. Поведение на подкрепа.
3. Поведение на даване на преценка.
4. Поведение на съдник.
5. Изпитващо поведение.
6. Тълкувателно поведение.
7. Поведение на слушане и дълбоко разбиране.
8. Поведение на оставка и самотек.

Поведението на ръководителите с различни стилове по време на разговор може да бъде:

СТИЛОВЕ	В началото на разговора	По време на разговора	В края на разговора
Авторитарен	налага целите	налага идеите	прави изводи
Демократичен	определя целта	реформира	предлага обобщения
Либерален	няма намеса	всеки прави каквото иска	няма намеса

Подготовка и водене на разговор

1. Подготовка на разговора.

- Материално-техническа организация.

- Подготовка на съдържанието на
разговора.

2. Протичане на разговора (техника на
водене на разговора).

3. Резюме на информацията

4. Развързка (край) на разговора

ПОДГОТОВКА И ПРОВЕЖДАНЕ НА СЪВЕЩАНИЯ /РАБОТНИ СРЕЩИ/

Видове съвещания:

1. Информационни:

- За даване на информация
- За събиране на информация

2. За решаване на проблем

3. Съвещания за договаряне

Роли на водещия:

1. Продуктивна роля.
2. Улеснителна роля.
3. Регулираща -възпитателна.

Какви са конкретните задачи на водещия събранието?

1. Определяне точната цел и тема на съвещанието.
2. Определяне приоритетите (основните точки и задачи).
3. Преценка на броя и нивото на участниците.

4. Определяне на методите и средствата, които ще се използват.
5. Определяне дата, час, продължителност и дневен ред на съвещанието.
6. Да се предвиди участието на външни лица, време за изказване, изпращане на покани.

7. Определяне на подходящо помещение с удобства за сядане и писане.

8. Осигуряване на средства за онагледяване, добро осветление, материали за всеки участник, да се провери дали са достигнали до тях.

9. Да се води протокол.

10. Да се осигурят условията за добра комуникация между участниците.

11. Да се предостави достатъчно време на всеки за изказване, както и време за критика.

12. Да се посочат средствата за привеждане в действие на взетите решения – кой, кога, какво ще прави, за да може в началото на другата среща да се видят грешките и да се отстранят.

Как да направим конструктивна критика?

1. Определяне на това какво искаме да кажем и какво чувстваме.
2. Предразполагане на човека срещу нас.
3. Описание фактите без осъждане.
4. Описание на материалните и емоционални последици.
5. Да се направим всичко възможно, че служителят да почувства отговорност за поведението си (това е целта на критиката).

6. Краткост и точност на изразяване.

7. Да не се използват заобиколни пътища, недомлъвки, насмешки и други обидни неща.

8. Придържане към фактите, въздържане от съдене и насочване към бъдещото поведение.

9. Критика на действията, а не самата личност.

Как да откажем?

1. Да сме убедени, че сме разбрали молбата точно.
2. Да решим за себе си дали да приемем или да откажем.
3. Да определим дали да поемем риск. Какво ще загубим или спечелим?
4. Да определим рамките на компетенциите си, дали правомощията ни разрешават да разглеждаме подобни молби.
5. Да си определим време за размисъл.

6. Да предположим молителя, да покажем любезност и да му дадем време.
7. Да изслушаме молителя и едва накрая да се изкажем.
8. Да се опитаме да представим отказа си откъм положителната страна като посочим какво желаем, а не какво отказваме.
9. Може да определим и други решения, да предположим молителя към други решения.
10. Да не се поддаваме на натиск.
11. Да не нарушаваме принципите си.

Как да искаме?

1. Да обмислим предварително искането и да го нахвърлим на чернова.
2. Да си отговорим на въпроса “Какво искам да кажа?” и да започнем с: “Бих искал да кажа...”
3. Да се мотивираме защо искаме дадено нещо, какви ще са загубите и ползата.
4. Молбата да бъде с конкретни факти.

Препоръки за ефективност на бизнес-кореспонденцията

1. Не пренебрегвайте детайлите в деловите писма – адресат, име, титла;
2. Писмото винаги има конкретен адресат;
3. Адресатите се подреждат по ранг;
4. Емоциите нямат място в деловата кореспонденция;

Препоръки за ефективност на бизнес-кореспонденцията

5. На благодарствените писма към организацията не се отговаря!
6. Задължителни атрибути на поканата
7. Коледните картички се адресират персонално с обръщение и завършват с цялото име
8. Електронните картички са проява на лош вкус.
9. Отговаряйте на имейлите до 24 часа

Спокоен ден