

УВЕДЕНО В ДІЮ:

з __ листопада 2020 р.

Наказ університету

_____ листопада 2020 р. № ____/19

Ректор університету

УКК

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Рішення вченої ради університету

___ жовтня 2020 р., протокол № ____

Голова вченої ради

_____.....

ПРОГРАМА

короткотермінового семінару

«Ефективні комунікації та запобігання виникненню

конфліктних ситуацій: управлінсько-психологічні аспекти»

I. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Актуальність і значення професійної програми. Актуальність проблеми підвищення мовної культури медичних працівників обумовлена тим, що унормоване, лексично багате мовлення медичних працівників – один з основних і необхідних складників його професійної майстерності. Знання мови завжди було міцною основою освіченості, інтелігентності, важливою складовою особистості медичного працівника, його професіоналізму. Здавна відомо, що мистецтво мовного спілкування сприяє успіху лікування. Сучасна мова української медицини має дуже широку сферу застосування: в лікарнях і поліклініках, у навчальних аудиторіях медичних вишів і в науково-дослідних лабораторіях, у аптеках і санаторіях, у рекламі на телебаченні та радіо, зрештою, в усіх сім'ях, бо проблеми збереження здоров'я сьогодні досить актуальні. Важко переоцінити значення слова в стосунках лікаря і хворого. Словом можна не тільки викликати функціональні зміни в організмі, а навіть призвести до летальних наслідків. Гіппократ стверджував: «Якщо є кілька лікарів, з яких один лікує травами, другий – ножем, третій – словом, то звернімося до того, хто лікує словом». Вустами вмілого лікаря слово лікує, невмілого – раниць. У такому разі слово буде не психотерапією, а ятрогенією.

Мовлення медичного працівника має бути точним, логічним, доречним і унормованим. В умовах діяльності в Україні, де державною мовою є українська, професіоналізм неможливий без високого рівня оволодіння нею.

Отже, актуальним завданням сьогодення є підвищення рівня володіння сучасною українською мовою медичних працівників та усіх охочих з метою розвитку в них системних знань мови, її норм, правил та закономірностей функціонування в різних сферах.

Програму семінару розроблено з урахуванням результатів вивчення навчальних потреб та інтересів лікарів, відповідно до вимог нормативно-правових актів. Програма передбачає засвоєння питань використання сучасної української мови в діяльності лікарів на основі опрацювання відповідних нормативно-правових актів, наукових праць, навчальної літератури та матеріалів періодичних видань.

Нормативно-правове забезпечення організації, змісту і технології навчання. Програма короткотермінового семінару «Ефективні комунікації та запобігання виникненню конфліктних ситуацій: управлінсько-психологічні аспекти», розроблена кафедрою публічного управління та адміністрування і кафедрою мовознавства Хмельницького університету управління та права імені Леоніда Юзькова відповідно до законів України «Про освіту», «Про вищу освіту» з урахуванням вимог наказів Національного агентства України з питань державної служби від 04.11.2011 р. № 49 «Про затвердження методичних рекомендацій щодо розробки програм тематичних

постійно діючих і короткострокових семінарів, тренінгів, спеціалізованих короткострокових навчальних курсів».

Загальна характеристика цільової групи: лікарі, інші зацікавлені особи.

Мета короткострокового семінару: модернізація рівня професійної комунікації слухачів семінару.

У результаті участі у короткотерміновому семінарі слухачі повинні оволодіти такими знаннями й уміннями:

слухач повинен знати:

- синтаксичні та стилістичні норми сучасної української мови на засадах соціальної та міжособистісної етики у професійній діяльності;
- граматичні засоби та прийоми стандартизації мови в усному і писемному професійному мовленні;
- методи і прийоми подолання власних конфліктних емоційних станів;
- ефективні психологічні методи і прийоми вирішення конфліктних ситуацій;
- механізми психологічного захисту, особливості їх прояву;
- концептуальні засади електронного урядування в медичній сфері;
- основні етапи розвитку та впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в медичній сфері;
- організаційно-правове забезпечення електронного урядування в медичній сфері.

слухач повинен вміти:

- використовувати синтаксичні та стилістичні норми сучасної української мови на засадах соціальної та міжособистісної етики у професійній діяльності;
- правильно і доречно використовувати граматичні засоби та прийоми стандартизації мови в усному і писемному професійному мовленні;
- критично оцінювати рівень своєї грамотності;
- визначати власний тип темпераменту і акцентуації характеру;
- оцінювати психологічні чинники, що визначають особливості поведінки в різних ситуаціях психологічного життя;
- використовувати у практичній діяльності особливості прояву індивідуально-типологічних властивостей особистості лікаря;
- складати картографію конфлікту;
- розробляти та застосовувати ефективні стилі вирішення конфліктів;
- використовувати електронні інструменти в професійній діяльності медичного працівника;
- працювати із електронними інформаційними ресурсами.

II. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН СЕМІНАРУ

№ п/ п	Тема	Всього навчальних годин/ кредити ЄКТС
1.	Тема 1. Практичні аспекти налагодження ефективних комунікацій з різними групами осіб у професійній діяльності медичного працівника	2 год./ 0,066
2.	Тема 2. Електронне урядування в медичній сфері, використання електронних інструментів в професійній діяльності медичного працівника	2 год./ 0,066
3.	Тема 3. Унеможливлення виникнення конфліктних ситуацій у професійній діяльності медичного працівника	2 год./ 0,066
	Тема 4. Механізми психологічного захисту у вирішенні конфліктів в умовах сучасних викликів	2 год./ 0,066
4.	Підсумковий контроль результатів навчання	2 год./0,066
	<i>Всього</i>	

III. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОГО МАТЕРІАЛУ

Тема 1. Практичні аспекти налагодження ефективних комунікацій з різними групами осіб у професійній діяльності медичного працівника

Під час вивчення теми буде розглянуто питання: типові лексичні помилки, відмінювання загальних і власних назв, зокрема імен та прізвищ. Особливості написання іншомовних імен і прізвищ. Уживання великої літери в написанні назв установ, організацій, товариств тощо. Специфіка вживання іменників чоловічого роду у формах родового і давального відмінків однини. Використання кличного відмінка у звертаннях. Творення і вживання фемінітивів. Специфіка прийменникового керування в українській мові. Українські відповідники до конструкцій російської мови з прийменниками в, із-за, по, при, у та ін. Проблеми у побудові висловлювань.

Тема 2. Електронне урядування в медичній сфері, використання електронних інструментів в професійній діяльності медичного працівника

Електронне урядування: основи та стратегії реалізації. Фактори впливу на розвиток та впровадження електронного урядування в Україні, зокрема у медичній сфері. Теоретичні засади електронного урядування. Мета, цілі та завдання електронного урядування. Принципи електронного урядування. Моделі електронного урядування. Етапи розвитку електронного урядування. Основні завданнями із забезпечення розвитку електронного урядування у базових галузях України, зокрема у сфері охорони здоров'я.

Сучасні інструменти електронного урядування, у тому числі автоматизація обробки великих об'ємів даних та інформаційно-аналітичне забезпечення прийняття управлінських рішень, оптимізація та автоматизація адміністративних процесів, запровадження електронних форм взаємодії.

У сфері охорони здоров'я основними завданнями із забезпечення розвитку електронного урядування є створення базових медичних реєстрів, у тому числі медичних працівників, лікарських засобів, установ; запровадження електронної медичної картки пацієнта та електронного рецепту; запровадження єдиних відкритих стандартів медичної інформатики; розвиток інтегрованих медичних інформаційних систем для автоматизації основних процесів роботи закладів охорони здоров'я, у тому числі реєстратури, лікарів, лабораторій, діагностування, звітності, управління, фінансування; розвиток телемедицини.

Тема 3. Унеможливлення виникнення конфліктних ситуацій у професійній діяльності медичного працівника

Конфлікт як зіткнення інтересів, думок, оцінок, емоцій або дій людини, що вступили у взаємодію. Конфліктні ситуації, їх види. Класифікація конфліктів (за характером виявлення, по цільовій спрямованості, в залежності від кількості людей, які вступають у конфлікт). Аналіз схеми розвитку конфлікту. Внутрішньоособистісний конфлікт як розв'язання проблемних питань особистості. Правила попередження конфліктів. Конструктивні та деструктивні конфлікти.

Конфліктоген як причина виникнення конфлікту. Об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення конфліктогенів. Визначення власної моделі поведінки у конфлікті. Вирішення конфлікту як цілеспрямований, обумовлений об'єктивними законами вплив на його динаміку в інтересах розвитку або порушення тієї соціальної системи, до якої може бути віднесений даний конфлікт. Алгоритм управління конфліктом. Процес управління конфліктами як цілеспрямоване регулювання соціальних взаємин у відповідності з об'єктивними законами.

Тема 4. Механізми психологічного захисту у вирішенні конфліктів в умовах сучасних викликів

Механізм психологічного захисту як складна операція і дія, за допомогою яких особистість прагне подолати і переробити зовнішні та внутрішні чинники, що порушують стан її внутрішньої рівноваги. Зовнішні чинники, що включають механізми захисту: психологічні стресори, фрустрації, тобто психологічно важкі для особистості ситуації і явища, які перешкоджають її самоактуалізації, а також різноманітні міжособистісні конфлікти. Внутрішні чинники: негативні емоційні стани (напруження, душевний дискомфорт, пригніченість, відчуття провини, тривоги, страху). Психічна адаптація як підтримка і збереження духовного гомеостазу, узгодженості і стійкості елементів самосвідомості особистості, окремих компонентів Я.

Формування уявлення про сучасне суспільство як ідеальні умови для маніпулювання індивідуальною свідомістю. Поняття про акцентуації характеру як крайні варіанти норми, вираженість окремих рис характеру.

Визначення наявних (відсутніх) механізмів психологічного захисту у власній моделі поведінки.

IV. КОНТРОЛЬ НАВЧАННЯ

Контроль успішності засвоєннями слухачами навчального матеріалу може здійснюватися шляхом комплексного тестування чи виконання практичних завдань.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Базові джерела

Нормативно-правові акти

1. Конституція України від 28 червня 1996 р. (із змінами). URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>.
2. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13 січня 2011 р. URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>.
3. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22.05.2003 р. URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/852-15>.
4. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 р. URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
5. Про засади державної мовної політики: Закон України від 03 липня 2012 р. № 5029-VI. URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5029-17/page>.
6. Про інформацію: Закон України від 13 січня 2011 р. URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
7. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21 травня 1997 р. URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>.
8. Про місцеві державні адміністрації: Закон України від 09 квітня 1999 р. URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/586-14>.
9. Про Державний герб України : Постанова Верховної Ради України від 19.02.1992 р. № 2137-XII. URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2137-12>
10. Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 30.11.2011 р. № 1242 URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1242-2011-%D0%BF>
11. Про затвердження Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів: Наказ Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 р., зареєстрований в Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 р. за № 571/20884. URL : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0571-12>
12. Державний класифікатор управлінської документації ДК 010-98: Наказ Держстандарту України від 31 грудня 1998 р. № 1024. <http://www.dilovy.org.ua/index.php?option>.
13. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р
URL : <https://www.kmu.gov.ua/npas/250287124> URL :
14. Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції розвитку

- електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінет Міністрів України від 22 серпня 2018 р. № 617-р. URL : <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennya-planu-zahodiv-z-realizaciyi-konsepciyi-rozvitku-elektronnogo-uryaduvannya-v-ukrayini>
15. Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження Кабінет Міністрів України від 8 листопада 2017 р. № 797-р. URL : <https://www.kmu.gov.ua/npas/250287124>
16. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронної демократії в Україні на 2019-2020 роки: Розпорядження Кабінет Міністрів України від 12 червня 2019 р. № 405-р URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/405-2019-%D1%80#Text>
17. ДСТУ 2732:2004. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. К.: Держспоживстандарт України, 2005.
18. ДСТУ 4163-2003. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. К.: Держстандарт України, 2003.

Література

19. Баланова Л.В. Організація праці менеджера: підручник. 2-ге вид., перероб. та доп. К.: ВД «Професіонал», 2007. 416 с.
20. Глушик С.В., Дияк О.В., Шевчук С.В. Сучасні ділові папери: навчальний посібник. К.: Арій, 2009
21. Гриценко Т.Б. Українська мова та культура мовлення: навчальний посібник. Вінниця: Нова книга, 2003.
22. Діденко А.Н. Сучасне діловодство: посібник. 6-те вид., переробл. і доповн. К.: Либідь, 2010. 480 с.
23. Красницька А.В. Юридичні документи: техніка складання, оформлення і редагування. К.: Парламентське вид-во, 2006. 528 с.
24. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спрямування: навчальний посібник. К.: Каравела, 2010. 352 с.
25. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спрямування: Навчальний посібник. К.: Каравела, 2010. 352 с.
26. Палеха Ю.И. Управлінське документування: навч. посіб. У 2 ч. / М-во освіти і науки України, Європ. ун-т. К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2001. Ч. 1: Ведення загальної документації (Зі зразками сучасних ділових паперів). 2001. 327 с.
27. Правнича лінгвістика: навч. посіб. / за заг. ред. С.М. Гусарова. – К., Паливода А.В., 2010. 312 с.
28. Савицький В.Т. Документаційне забезпечення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування України : монографія / за ред. д. н. дер. упр., проф. Олуйка В.М. К: КНТ, 2008. – 324 с.
29. Семенченка А.І. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. – К., 2017.
30. Український правопис / НАН України, Інститут мовознавства ім.

- О.О.Потебні; Інститут української мови. К., 1997.
31. Шевчук С.В. Ділове мовлення: Модульний курс: підручник. К.Арій, 2009.
 32. Шевчук С.В., Кабиш О.О. Практикум з українського ділового мовлення: навчальний посібник. К.: Арій, 2009.
 33. Шевчук С.В., Лобода Т.М. Практикум з української мови: Модульний курс: навч. посіб. К.: Алерта, 2009.
 34. Янковська Г.В. Українська мова для юристів: навч. посіб. К.: КНТ, 2011. 392 с.

Допоміжні джерела

35. Антисуржик. Вчимося ввічливо поводитись і правильно говорити; за заг. ред. О. Сербенської: посібник. Львів: Світ, 1994. 152с.
36. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо. К.: Українська книга, 1997. 336с.
37. Артикула Н.В. Мова права і юридична термінологія. К.: Стилос, 2004. 277с.
38. Бабич Н.Д. Практична стилістика і культура української мови. Львів: Світ, 2003. 432с.
39. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник. К.: Видавничий центр «Академія», 2004. 344 с.
40. Коваль А.П. Культура ділового мовлення. К.: Вищ. шк., 1977. 295 с.
41. Лоза О.В. Діловодство та документування управлінської діяльності: навч. посібник К.: УАДУ при Президентові України, 1997. 68 с.
42. Рогожа В.Г. Власні особові назви, їх написання та відмінювання. Хмельницький, 2000. 114 с.
43. Савицький В. Функції та значення документа в державному управлінні // Вісник державної служби України. 2005. №4. с. 28-31.
44. Савицький В.Т. Документ як базове поняття документаційного забезпечення управління // Університетські наукові записки : Часопис Хмельницького університету управління та права. Хмельницький : Ред.-видавн. відділ ХУУП, 2005. № 4. С. 313 – 318.
45. Савицький В.Т. Про місце діловодства в системі функцій державного управління // Вісник державної служби України. 2004. № 4. С. 48-50.
46. Термінологія документознавства та суміжних галузей знань: зб. наук. пр. / С.Д.Безклубенко (голов. ред. кол.). К.: КНУКіМ, 2007. 144 с.
47. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: навчальний посібник. 3-є вид., стер. К.: Вікар, 2003. 223с.

Словники

48. Великий тлумачний словник сучасної української мови (з дод. і допов.) / уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел. — К., Ірпінь: ВТФ «Перун», 2005.
49. Гнатишена І.М., Кияк Т.Р. Словник інтернаціональних терміноелементів грецького та латинського походження в сучасній термінології. К.: Видавничий дім, 1996.

50. Головащук С.І. Складні випадки наголошування: Словник-довідник. К.: Либідь, 1995. 192 с.
51. Головащук С.І. Словник-довідник з українського літературного слововживання. К.: Рідна мова, 2000. 351 с.
52. Караванський С. Практичний словник синонімів української мови. К.: Видавництво «Українська книга», 2004.
53. Караванський С. Російсько-український словник складної лексики. Львів: БаК, 2006.
54. Кочерган М.П. Словник російсько-українських міжмовних омонімів («фальшиві друзі перекладачів»). К.: Академія, 1997.
55. Новий російсько-український словник-довідник. / Єрмоленко С.Я., Єрмоленко В.І., Ленець К.В., Пустовіт Л.О.К.: Довіра, 1996.
56. Олійник О., Сидоренко М.М. Російсько-український словник наукової термінології К., 1994.
57. Олійник О., Сидоренко М.М. Українсько-російський і російсько-український тлумачний словник. К., 1991.
58. Полюга Л.М. Словник антонімів. К.: Рад.школа, 1987.
59. Пустовіт Л.О., Скопіленко О.І., Сюта Г.М., Цимбалюк Т.В. Словник іншомовних слів. К.: Рідна мова. 2000. - 1018 с.
60. Сербенська О., Білоус М. Екологія українського слова: Практичний словничок-довідник. Львів: Компанія «Манускрипт», 2003. 68 с.
61. Словник іншомовних слів / уклад. Л.О. Пустовіт та ін. К.: Довіра, 2000. 1018 с.
62. Словник синонімів української мови: в 2 т. / А.А. Бурячок та ін. К.: Наукова думка, 1999-2000.
63. Словник труднощів української мови / за ред. С.Я. Єрмоленко. К.: Рад.школа, 1989. 336 с.
64. Словник фразеологічний української мови / уклад.: В.М. Білоноженко та ін. К.: Наук. думка, 2008. 1104 с.
65. Словник юридичних термінів. К., 1994.
66. Українська мова. Енциклопедія / Редкол.: В.М. Русанівський, О.О. Тараненко, М.П. Зяблюк та ін. К.: Українська енциклопедія, 2004. 824 с.
67. Український орфографічний словник: Близько 165 тис. слів / за ред. В.М. Русанівського. К.: Довіра, 2006.
68. Український правопис. 4-е вид., випр. й доп. К: Наук. думка, 1993. 240 с.
69. Українсько-російський словник наукової термінології / за ред. Л.О. Симоненко. К. Ірпінь, 2004.
70. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів. К.: Довіра, 1999. 507 с.
71. Шевчук С.В. Російсько-український словник ділового мовлення. Русско-украинский словарь деловой речи. К.: Вища школа, 2008.

Інформаційні ресурси

72. [http:// www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
73. <http://www.president.gov.ua>
74. <http://www.kmu.gov.ua>
75. <http://mon.gov.ua>
76. <http://www.nads.gov.ua>
77. <http://www.me.gov.ua>
78. <http://www.dsiu.gov.ua>
79. <http://www.archives.gov.ua>
80. <https://diia.gov.ua/>
81. <https://my.gov.ua/>
82. <https://data.gov.ua/>
83. <http://data.moz.gov.ua/>
84. <https://moz.gov.ua/>
85. <https://nszu.gov.ua/>

Розробники програми:

Терещенко Тетяна Василівна – декан факультету управління та економіки Хмельницького університету управління та права імені Леоніда Юзькова, к.е.н., доцент, сертифікований тренер з навчання дорослих;

Требик Людмила Петрівна – доцент кафедри публічного управління та адміністрування Хмельницького університету управління та права імені Леоніда Юзькова, к.держ.упр., сертифікований тренер з електронного урядування та електронної демократії;

Гуменюк Оксана Григорівна, доцент кафедри філософії, соціально-гуманітарних наук та фізичного виховання, к.п.н., доцент, сертифікований тренер з навчання дорослих.

Подорянчук Ольга Володимирівна, старший викладач кафедри мовознавства, старший науковий співробітник науково-дослідної частини університету.