



## ИСКУССТВО ОБЩЕНИЯ

### Рекомендательный список литературы по теме **Коммуникационное взаимодействие в профессиональной деятельности медицинских специалистов**

#### **Управление конфликтами**

Андрюченко, А. В. Управление конфликтами [Электронный ресурс] : учебное пособие для слушателей системы дополнительного профессионального образования / А. В. Андрюченко. - (1 файл : 3,15 Мбайт). - Красноярск : СибГТУ, 2009. - 140 с. (Шифр 159.9 А-65).

Воропаев, А. Как отказать платному пациенту / А. Воропаев // Здоровоохранение. – 2017. – № 5. – С. 38-45.

Вохмянина, Т. В. Как вести себя с конфликтными пациентами / Т. В. Вохмянина // Зам. гл. врача: лечеб. работа и мед. экспертиза. – 2017. – № 1. – С. 98-105.

Вохмянина, Т. В. Конфликт врача с пациентом. Когда подключаться руководителю? / Т. В. Вохмянина // Зам. гл. врача: лечеб. работа и мед. экспертиза. – 2017. – № 2. – С. 106-110.

Вохмянина, Т. В. 4 типа конфликтов в медорганизациях. Как вести себя врачу и руководителю / Т. В. Вохмянина // Зам. гл. врача: лечеб. работа и мед. экспертиза. – 2017. – № 7. – С. 102-110.

Гуров, А. Н. Управление конфликтами в медицинской организации / А. Н. Гуров, М. И. Жукова. - Москва : Панорама, 2016. - 42 с. - (Приложение к журналу "ГлавВрач" ; 2016. - №8). (Шифр 614.2:316.485 Г-95).

Дербенев, Д. П. Конфликт в работе врача-руководителя [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д. П. Дербенев. - (1 файла : 19,0 Мбайтов). - Тверь, 2007. - 94 с. (Шифр 614.253 Д-36).

Кадыров, Ф. Н. Способы противодействия «потребительскому (пациентскому) экстремизму» при оказании платных медицинских услуг / Ф. Н. Кадыров // Менеджер здравоохранения. – 2017. – № 2. – С. 63-74.

Как конфликтологи учат медиков не ссориться с пациентами // Вопросы экспертизы и качества медицинской помощи. - 2016. - № 8. - С. 51-52.

Кицул, И. С. Роль врачебной комиссии в досудебном урегулировании конфликтов с пациентами / И. С. Кицул, Д. В. Пивень // Заместитель главного врача : лечебная работа и медицинская экспертиза. - 2016. - № 2. - С. 73-79.

Конфликтная ситуация в трудовом коллективе учреждения здравоохранения как фактор риска снижения эффективности и качества лечебно-диагностического процесса // Вопр. экспертизы и качества мед. помощи. - 2016. - № 7. - С.12-14.



Куликов, О. В. Как построить партнерские отношения с пациентами и снизить количество жалоб / О. В. Куликов // *Зам. гл. врача: лечеб. работа и мед. экспертиза.* – 2016. – № 12. – С. 14-23.

Печерей, И. Как договориться с недовольным пациентом, чтобы не доводить дело до суда / И. Печерей // *Здравоохранение.* – 2017. – № 4. – С. 18-29.

Пивень, Д. В. Ограничения, налагаемые на медицинских работников при осуществлении профессиональной деятельности, и предотвращение конфликта интересов медицинского работника: действия медицинской организации / Д. В. Пивень, И. С. Кицул // *Менеджер здравоохранения.* - 2016. - № 4. - С. 25-32. - Библиогр. в конце ст.

Салыгина, Е. С. Конфликты с родителями пациентов: как помочь ребенку и не нарушить закон / Е. С. Салыгина // *Зам. гл. врача: лечеб. работа и мед. экспертиза.* – 2017. – № 7. – С. 70-80.

Спивак, И. М. Врач и медсестра: совместная работа без конфликтов / И. М. Спивак // *Гл. мед. сестра.* – 2016. - № 8. – С. 16-23.

Спивак, И. М. Как взаимодействовать с трудным пациентом? / И. М. Спивак // *Зам. гл. врача: лечеб. работа и мед. экспертиза.* – 2016. – № 7. – С. 96-103. – Библиогр.: 3 назв.

Спивак, И. М. Конфликты между врачами. Правила успешного соперничества / И. М. Спивак // *Зам. гл. врача: лечеб. работа и мед. экспертиза.* – 2016. - № 10. – С. 102-107.

Спивак, И. М. Основы построения бесконфликтных отношений между врачом и медицинской сестрой / И. М. Спивак, Е. Г. Бирюкова // *Зам. гл. врача: лечеб. работа и мед. экспертиза* – 2016. - № 5. – С. 58-63. – Библиогр.: 6 назв.

Спивак, И. М. Распространенные ошибки руководителя при разборе конфликта между врачом и пациентом / И. М. Спивак // *Зам. гл. врача: лечеб. работа и мед. экспертиза.*– 2017. – № 1. – С. 106-111.

## **Психология общения**

Кондурцев, В. А. Искусство клинического обхода. Общение с больными / В. А. Кондурцев // *Новые Санкт-Петербургские врачебные ведомости.* - 2012. - 4. - С. 95-106.

Майленова, Ф. Г. Взаимодействие врача и пациента в системе персонализированной медицины: этико-психологический аспект / Майленова Ф. Г. // *Знание. Понимание. Умение.* - 2016. - № 4. - С. 86-95.

Мельник, Ш. Стрессоустойчивость. Как сохранять спокойствие и высокую эффективность в любых ситуациях : пер. с англ. [Электронный ресурс] / Ш. Мельник. – Москва : Манн, Иванова и Фербер. – 2014. – 176 с.

Рафикова, А. Р. Советы специалиста. Здоровье руководителя – формула успеха [Электронный ресурс] / А. Р. Рафикова, И. И. Ганчеренок. – Минск : Вышэйшая школа, 2013. – 174 с.: ил. (613-057.17 Р-26).

Резе, А. Коммуникативные навыки. Структура врачебной консультации / А. Резе // *Врач.* - 2016. - № 2. - С. 81- 83. - Библиогр. в конце ст.



Сагитова, Г. Р. Клинический этикет : учебное пособие / Г. Р. Сагитова, В. М. Мирошников, Г. И. Колесникова. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2016. - 124 с. - (Библиотека практикующего врача). (Шифр 614.253.83 С-13).

Старченкова, Е. С. Синдром выгорания [Электронный ресурс] / Е. С. Старченкова, Н. Е. Водопьянова. - 2-е изд. - (1 файл : 3,29 Мбайт). - Санкт-Петербург : Питер, 2008. - 258 с : ил. - (Практическая психология). (Шифр 616-003.96 С-77).

Чебыкина, Т. Обучение медперсонала общению с пациентами / Т. Чебыкина // Здоровоохранение. - 2017. - № 5. - С. 66-71.

### **Пациент ориентированное здравоохранение**

Гуров, А. Н. Роль стилей руководства для эффективного управления медицинской организацией / А. Н. Гуров, М. И. Жукова // ГлавВрач. - 2017. - № 3. - С. 64-75.

Мишина, О. С. Как повысить удовлетворенность медицинской помощью среди пациентов с хроническими заболеваниями / О. С. Мишина // ГлавВрач. - 2017. - № 1. - С. 11-17.

Пациент-ориентированный подход: базовые понятия / Хальфин Р. А., Сырцова Л. Е., Львова Д. П., Кобяцкая Е. Е. // Проблемы стандартизации в здравоохранении. - 2017. - № 1-2. - С. 9-13.

Савенкова, Л. Н. Пациент ориентированное здравоохранение / Л. Н. Савенкова // Зам. главврача: прил. к журн. «ГлавВрач». - 2017. - № 1. - С. 2-4.

Тургамбаева, А. К. Некоторые особенности менеджмента в организациях первично-медико-санитарной помощи (ПМСП) при внедрении эффективных методов управления персоналом / Тургамбаева А. К., Абдрахманова А. Б., Бекишева Б. К. // Онкология - XXI век : материалы XIX Международной научной конференции «ОНКОЛОГИЯ - XXI ВЕК» . V Итало-российской научной конференции по онкологии и эндокринной хирургии. XIX Международной научной конференции «ЗДОРОВЬЕ НАЦИИ - XXI ВЕК». 2015. С. 67-73

Удовлетворенность качеством медицинской помощи: «всем не угодишь» или «пациент всегда прав»? / Садовой М. А., Кобякова О. С., Деев И. А. и др. // Бюллетень сибирской медицины. - 2017. - Т. 16. № 1. - С. 152-161.

Удовлетворенность медицинской помощью: как измерить и сравнить? / Кобякова О. С., Деев И. А., Тюфилин Д. С. и др. // Социальные аспекты здоровья населения. - 2016. - Т. 49. № 3. - С. 1-14. - Библиогр.: 41 назв.

### **Клиент-ориентированная профессиональная деятельность персонала**

Воронина, Е. В. Клиентоориентированность как неотъемлемая составляющая успешной работы компании / Воронина Е. В., Береза Н. В. // Проблемы экономики и управления в XXI веке: актуальные вопросы, тенденции, перспективы. - Пенза, 2016. - С. 146-156.

Козлов, А. П. Клиентоориентированная профессиональная деятельность персонала скорой помощи как объект ценностной регуляции / Козлов А. П. // Помогаящие профессии: научное обоснование и инновационные технологии. Мин-во образования и науки РФ; ФГАОУ ВО «Нац. исслед. Нижегород. гос. ун-т им. Н.И. Лобачевского»; Центр исслед. социально-



трудовой сферы Социол. института РАН; Межрегион. Обществен. организация «Академия Гуманитарных Наук». - 2016. С. 703-707.

Митчелл, Дж. Обнимите своих клиентов. Практика выдающегося обслуживания : пер. с англ. / Дж. Митчелл. – Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 274 с.

Никитин, М. В. Основные направления клиентоориентированности маркетинговых программ в современных учреждениях здравоохранения / Никитин М. В. // Гуманизация образования. - 2011. - № 5. - С. 49-55.

Сьюэлл, К. Клиенты на всю жизнь / К. Сьюэлл, Пол Б. Браун; пер. с англ. М. Иванова, М. Фербера – 9-е изд. - Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2017. – 232 с.

 **К сведению медицинских работников**

Приведенную в выпуске литературу можно получить в Кемеровской областной научной медицинской библиотеке:

✉ 650066 г. Кемерово, пр. Октябрьский, 22;

☎ +7-3842-52-19-91 (директор Сундеева Татьяна Александровна);

☎ +7-3842-52-33-68 (информационно-библиографический отдел);

e-mail: [medilib@yandex.ru](mailto:medilib@yandex.ru); 🌐: <http://www.medlib.kuzdrav.ru>;

🕒: с 8 –18; выходной день - суббота, воскресенье.