

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СВЕРДЛОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

дважды Лауреат премии Правительства Российской Федерации в области качества



основан в 1930 г.

С традициями милосердия  
в век инноваций

## Тема 2. Маркетинг и менеджмент в ортопедической стоматологии

**Короткова Наталья Михайловна,**  
преподаватель ГБПОУ «СОМК»

[WWW.SOMKURAL.RU](http://WWW.SOMKURAL.RU) / [WWW.DO.SOMKURAL.RU](http://WWW.DO.SOMKURAL.RU) / [WWW.MED-OBR.INFO](http://WWW.MED-OBR.INFO)

## **Тема 2. Маркетинг и менеджмент в ортопедической стоматологии**

- 2.1 Оснащение зуботехнической лаборатории
- 2.2. Управление персоналом. Теоретические и правовые основы управленческой деятельности.
- 2.3 Основы маркетинга в здравоохранении
- **2.4 Менеджмент. Организация работы предприятия**
- 2.5. Система сертификации, лицензирования и аттестации.

# Содержание темы:

- **Конфликты в организации.**
- **Методы управления конфликтами.**
- **Методы снятия стресса.**
- **Причины стрессов.**

Конфликт – это столкновение противоположно направленных мнений, позиций, целей, интересов оппонентов или субъектов взаимодействия

Его суть:

- 1) Противоположность и несовместимость позиций, интересов
- 2) Стремление к достижению личных, собственных, односторонних выгод
- 3) Принципиальное нежелание идти на уступки
- 4) Желание капитуляции противника

# ТИПЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ КОНФЛИКТОВ

Типы конфликтов	горизонтальные	Вертикальные снизу-вверх	Вертикальные сверху-вниз
1.Препятствие достижению основных целей совместной трудовой деятельности	Действия одного препятствуют успешной деятельности другого. Организационный конфликт.	Руководитель не обеспечивает возможности успешного достижения цели деятельности подчиненным	Подчиненный не обеспечивает руководителю возможности выполнения основной цели его деятельности
2.Препятствие достижению личных целей совместной трудовой деятельности	Действия одного препятствуют достижению личных целей другим. Организационный конфликт.	Руководитель не обеспечивает подчиненному возможности достижения его личных целей.	Подчиненный создает препятствие для достижения руководителем его личных целей.
3.Противоречие действий принятым нормам	Конфликт поведения и норм в группе	Противоречие деятельности руководителя, его стиля работы ожиданиям подчиненных	Противоречие деятельности подчиненного как носителя определенной социальной роли ожиданиям руководителя

# Конфликтные личности

Типы личностей	характеристика	поведение
1. Демонстративные	Излишне эмоциональные, стремятся быть в центре внимания	Инициаторы споров
2. Ригидные	С завышенной самооценкой, нежеланием считаться с другими, некритичным отношением к себе	Обидчивы
3. Неуправляемые	Импульсивные, агрессивные	Непредсказуемы
4. Сверхточные	Излишне требовательные, мнительные, подозрительные	Относятся ко всем как к врагам
5. Целенаправленно конфликтные	Рассматривающие конфликт как средство достижения своих целей	Иницируют конфликты
6. Бесконфликтные	Стремящиеся всем угодить	конфликт

# Функции конфликта

отрицательная	положительная
1.Снижение производительности труда и рост текучести кадров	1.интеграция, сплочение членов группы
2.Неудовлетворенность, плохое моральное состояние коллектива	2.Стимулирование поисков эффективного выхода из проблемной ситуации
3.Ухудшение социального взаимодействия и сворачивание общения между конфликтующими сторонами	3.Творческая атмосфера, разнообразие мнений, интеллектуально-эмоциональная напряженность
4.Увеличение враждебности между конфликтующими сторонами	4.Углубление работы над поиском принятия решения
5.Повышение лояльности к неформальным организациям	5.Улучшение сотрудничества, устранение трудностей в осуществлении решений
6.Смещение акцента: придание большего значения «победе» в конфликте, чем решению реальной проблеме	6.Оздоровление моральной атмосферы

# Причины конфликтов

объективные	субъективные
1.Кризисная ситуация в стране(в экономике, политике и других сферах)	1.Различия в мотивах и целях деятельности
2.Экономическое состояние предприятия	2.Различия в представлениях о ценностях и ценностных ориентациях
3.Наличие и распределение ресурсов	3.Различия в манере поведения и стиле общения
4.Неудовлетворительные коммуникации, слабые информационные связи	4.Неумение руководителя пользоваться властью
5.Взаимозависимость задач, отношений в производственном процессе	5.Конфликтные личности (руководитель и подчиненный)

# **Методы управления конфликтами**

# Структурные методы разрешения конфликтов

1. Разъяснение требований к работе – уточнение производственных заданий и ожиданий.
2. Механизмы координирования и интегрирования. Установление иерархии полномочий (в организационной структуре). Создание антикризисных комитетов, назначение заместителей, кураторов, координаторов .
3. Постановка общих комплексных целей и более высоких по уровню заданий
4. Система вознаграждений
5. Издание необходимых приказов, распоряжений, директив и т.д.
6. Методы «страхования» от конфликтов (через создание резервных запасов финансовых и материальных ресурсов)

# Стратегии управления конфликтами для руководителя

Стратегия предупреждения	Стратегия разрешения
I. Организационные мероприятия по предотвращению конфликта:	I. Убеждение сторон предотвратить конфликт
1. Улучшение условий труда	1. Демонстрация невозможности добиться желаемого путем конфликта
2. Справедливое распределение ресурсов	2. Организация своевременного поиска путем примирения
3. Совершенствование структуры управления	3. Использование методов административного воздействия
4. Контроль за соблюдением правил и традиций	4. Угроза разоблачения инициаторов интриги
5. Материальное и моральное стимулирование	5. Объединение всех общей целью
	II. Применение специальных механизмов:
	Арбитраж Посредничество Переговорный метод

*Неразрешенный  
конфликт часто ведет  
к стрессу сотрудников*

Стресс – это психологическая реакция, особое состояние человека в экстремальных условиях; это значительно отклоняющееся от нормы состояние чувственной и эмоциональной сферы человека, когда его восприятие окружающей среды и поведенческие реакции неадекватны ситуации

Причины стресса:

1. Организационные факторы (недогрузка, перегрузка в работе; плохие физические условия работы, конфликт и неопределенность ролей).
2. Личностные факторы (смерть близких, конфликты в семье, плохие материальные условия, резкое изменение условий жизни - переезд, серьезное заболевание и др.)
3. Неправильное соотношение между властными

# Уход от стресса

## (принципы поведения)

1. Прожить сегодня так, будто это последний день твоей жизни.
2. Ощущать себя счастливым и делиться радостью с другими.
3. Подарить телу праздник.
4. Прочитать что-то новое и полезное.
5. Проанализировать свои недостатки.
6. Совершать только добрые поступки.
7. Расстаться со своей проблемой, забыть ее, захлопнуть для нее дверь.
8. Составить письменный план дня и действовать по нему.
9. Выделить час на пассивный отдых.

# Методы снятия стресса

Саморегуляция и ее виды.

1. **Самоисповедь** - обстоятельный и неспешный разговор с самим собой
2. **Самоубеждение** - аналитическое сознательное воздействие на собственные личностные установки, объективный подход к проблемам и противоречиям жизни
3. **Самоприказ** - пусковой стимул, рефлекторная связь между внутренней речью и действием
4. **Самовнушение** - внушения, адресованные самому себе, умение управлять эмоциональными реакциями, изменениями психического или физического состояния
5. **Самоподкрепление** - контролирующая реакция саморегуляции жизнедеятельности
6. **Самоодобрение** - одобрение своих планов, действий, итогов, результатов
7. **Самокорректирование личности** - способность переделывать самого себя, черты характера, личностные ценности и установки:
  - самоорганизация – активное делание себя как личности;
  - самоутверждение - максимальное творческое самораскрытие и самовыражение;
  - самодетерминация - утверждение принципов активности и системности, согласно которым организм действует во внешней среде целесообразно и активно;
  - самоактуализация - стремление человека к более полному выявлению и развитию своих личностных возможностей;

## **ПРЕПОДАВАТЕЛЬ:**

- Короткова Наталья Михайловна
- Эл.почта: **kor89126958182@yandex.ru**