Бесконфликтное общение с пациентами и коллегами



Конфликтная ситуация –

ВСТРЕЧА ПРОТИВОРЕЧИВЫХ ПОЗИЦИЙ, АЛЬТЕРНАТИВНЫЙ ВЗГЛЯДОВ.

Конфликт – осознанное противоречие

МЕЖДУ ЛИЧНОСТЯМИ НА ФОНЕ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ.

Конфликты

Конструктивные.

Неотъемлемая составляющая развития отношений и взаимодействия людей (активный обмен информацией, мнениями, позициями).

Деструктивные.

Столкновение и борьба противоположных мнений и интересов с застреванием на обсуждении личностных недостатков, а не на разрешении проблемы.

Маркер конфликта— сильная эмоциональная РЕАКЦИЯ.



Типичные конфликтные ситуации и меры их профилактики



Причина: Страх.

Профилактика: Понимание и принятие чувств, спокойствие, мягкий голос, максимум внимания.



Причина: Недоверие.

Профилактика: Проявлять внимательность, компетентность, понимание трудностей пациента, готовность помочь.

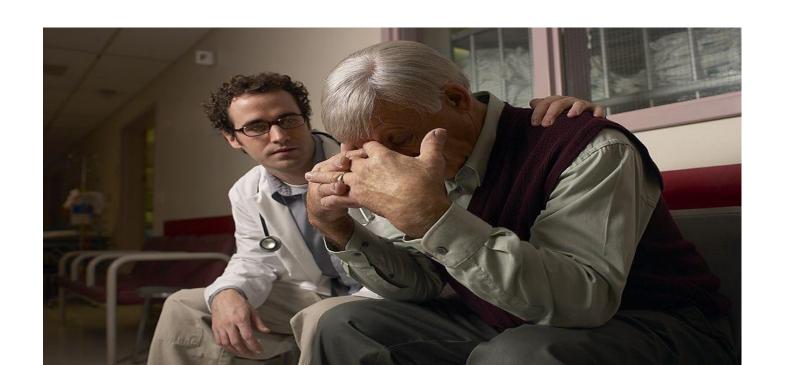


Причина: Физический дискомфорт.

Профилактика: Забота о комфорте пациента (проветривание помещения, внеочередной прием, брошюры с интересующей информацией и т.п.).



Причина: Влияние эндогенных факторов. **Профилактика:** Спокойствие и невозмутимость, информирование, что болезнь влияет на настроение.



Причина: Личностные особенности.

Профилактика: Невозможность предотвратить. Рекомендуется спокойствие и невозмутимость



Причина: Недисциплинированность медперсонала.

Профилактика: Соблюдение режима, делового этикета.



Причина: Сложности в общении.

Профилактика: Грамотная подача. информации (доступный язык, повторные разъяснения, просвещение: брошюры, плакаты, распечатки типовых рекомендаций и т.п.).



Причина: Распределение времени приема.

Профилактика: Индивидуальный подход с учетом обстоятельств.



9

Причина: Личностные особенности.

Профилактика: Личностная работа (посещение психолога, тренингов, саморазвитие).



Правила <u>Бесконфликтного</u> поведения.

- 1. Взгляд на ситуацию глазами оппонента и понимание (не обязательно принятие) его точки зрения.
- 2. Уважение, спокойствие, такт и доброжелательность.
- 3. Умение признать свою неправоту и принести извинения.
- 4. Обсуждаем поведение, а не личность.
- 5. Иметь контроль над эмоциями.
- 6. Уверенность, что ситуация исправима.
- 7. Используем критические замечания после признания положительных качеств оппонента

- 8. Избегать двойного стандарта оценок, надменности, высокомерия, демонстрации превосходства.
- 9. Слушать ЧТО говорит, а не КАК говорит.
- 10. Не поддаваться на провокации. Избегать слов конфликтогенов.
- 11. Обращаться к пациенту по имени.
- 12. Предложить план действий. Заканчивать свое предложение закрытым вопросом.
- 13. Не допускать менторской позиции.

Профилактика конфликтов в коллективе.

- 1. Соблюдение субординации.
- 2. Четкая формулировка требований, правил и критериев оценки работы.
- 3. Четкая иерархическая структура (кто за что отвечает, кто принимает решения в случае разногласий).
- 4. Высокий авторитет руководства.
- 5. Постановка общих целей, формирование единых ценностей.
- 6. Престиж, мотивация профессиональной деятельности.
- 7. Система поощрений.
- 8. Возможность, место и время для снятия эмоционального напряжения.
- 9. Правильная кадровая политика.
- 10. Положительные традиции за пределами рабочего пространства.
- 11. Положительный психологический климат: дружелюбие, взаимовыручка, взаимопомощь, простота отношений.

Проблемы разрешаются, когда человек начинает понимать, что межличностные конфликты нередко возникают из-за различных способов восприятия мира, а не в следствии эгоцентризма и злого умысла. К. Г. Юнг.



Мира и любви!!!