

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



1.

ПРИЧИНА: СТРАХ.

ПРОФИЛАКТИКА: ПОНИМАНИЕ И ПРИНЯТИЕ ЧУВСТВ, СПОКОЙСТВИЕ, МЯГКИЙ ГОЛОС, МАКСИМУМ ВНИМАНИЯ.



2.
ПРИЧИНА: НЕДОВЕРИЕ.
**ПРОФИЛАКТИКА: ПРОЯВЛЯТЬ ВНИМАТЕЛЬНОСТЬ,
КОМПЕТЕНТНОСТЬ, ПОНИМАНИЕ ТРУДНОСТЕЙ ПАЦИЕНТА,
ГОТОВНОСТЬ ПОМОЧЬ.**



3.

ПРИЧИНА: ФИЗИЧЕСКИЙ ДИСКОМФОРТ.

ПРОФИЛАКТИКА: ЗАБОТА О КОМФОРТЕ ПАЦИЕНТА (ПРОВЕТРИВАНИЕ ПОМЕЩЕНИЯ, ВНЕОЧЕРЕДНОЙ ПРИЕМ, БРОШЮРЫ С ИНТЕРЕСУЮЩЕЙ ИНФОРМАЦИЕЙ И Т.П.) .



4.

ПРИЧИНА: Влияние ЭНДОГЕННЫХ ФАКТОРОВ.

ПРОФИЛАКТИКА: СПОКОЙСТВИЕ И НЕВОЗМУТИМОСТЬ, ИНФОРМИРОВАНИЕ, ЧТО БОЛЕЗНЬ ВЛИЯЕТ НА НАСТРОЕНИЕ.



5.
Причина: Личностные особенности.
Профилактика: Невозможность предотвратить.
Рекомендуется спокойствие и невозмутимость
в процессе общения.



6.

**ПРИЧИНА: НЕДИСЦИПЛИНИРОВАННОСТЬ
МЕДПЕРСОНАЛА.**

**ПРОФИЛАКТИКА: СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА, ДЕЛОВОГО
ЭТИКЕТА.**



7.

Причина: Сложности в общении.

Профилактика: Грамотная подача. информации (доступный язык, повторные разъяснения,

просвещение: брошюры, плакаты, распечатки типовых рекомендаций и т.п.).



8.
ПРИЧИНА: РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВРЕМЕНИ ПРИЕМА.
ПРОФИЛАКТИКА: ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД С УЧЕТОМ
ОБСТОЯТЕЛЬСТВ.



9.
ПРИЧИНА: ЛИЧНОСТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ.
ПРОФИЛАКТИКА: ЛИЧНОСТНАЯ РАБОТА (ПОСЕЩЕНИЕ ПСИХОЛОГА, ТРЕНИНГОВ, САМОРАЗВИТИЕ).



ПРАВИЛА БЕСКОНФЛИКТНОГО 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 НЕ РЕДКО ВОЗНИКАЮТ ИЗ-ЗА РАЗЛИЧНЫХ СПОСОБОВ ВОСПРИЯТИЯ МИРА, А НЕ В СЛЕДСТВИИ ЭГОЦЕНТРИЗМА И ЗЛОГО УМЫСЛА. К. Г. ЮНГ.



МИРА И ЛЮБВИ!!!

