

# **Конфликтный пациент с болью в спине.**

## **Кто виноват и что делать??**

Федотова Анастасия Валерьевна

К.м.н., доцент кафедры неврологии ФДПО РГНИМУ  
им. Н.И. Пирогова

**Из-за чего у нас возникают  
конфликты с пациентами???**

Пациенты с нами спорят

# О чем с нами спорят больные?



Лекарства вредны  
для печени

Не хочу принимать  
лекарства долго

дорого

У меня нет времени  
на длительное  
лечение

# **Возражения: ПОЗИТИВ ИЛИ НЕГАТИВ?**



# Конфликты





КОНФЛИКТЫ - ЭТО  
ЧАСТЬ НАШЕЙ ЖИЗНИ.  
они способствуют  
реформам,  
преобразованиям,  
развитию.





Если в вашей жизни нет конфликтов,  
проверьте, есть ли у вас ПУЛЬС

# Конфликтология



Это наука о том, как выходить из трудных ситуаций





Достоинo и с минимумом потерь

# Конфликт

Диагностика –  
увидеть



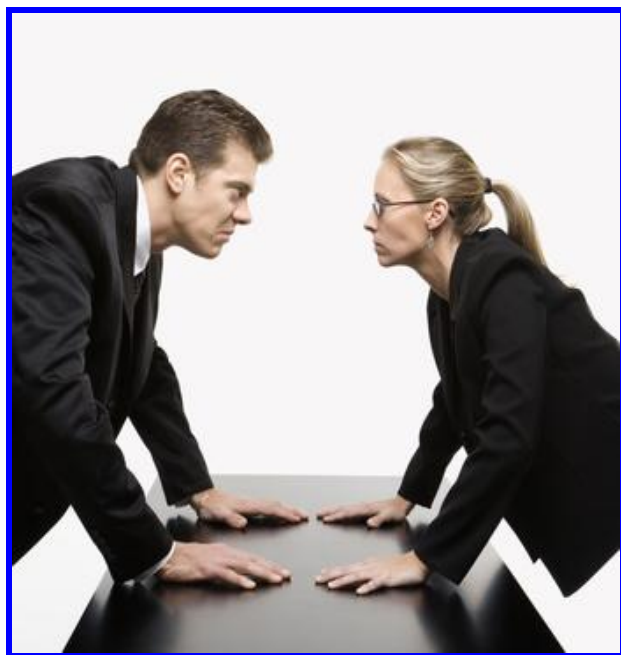
Предотвращение –  
не допустить



Урегулировать –  
разрешить



# Определение конфликта



Конфликт –  
битва, столкновение;  
борьба, противоборство;  
противоречие интересов мнений,  
целей; интеллектуальное  
соперничество или взрыв эмоций

КОНФЛИКТ -  
это прямое открытое  
противодействие двух  
и более сторон в пространстве  
общих интересов

Главную роль в возникновении конфликтов играют  
**конфликтогены**

слова,  
действия (или бездействие),  
могущие привести к конфликту.

**Закономерность: эскалация конфликтогенов**

На конфликтоген в наш адрес мы стараемся  
ответить более сильным конфликтогеном,  
часто максимально сильным среди всех возможных.

На конфликтоген в наш адрес мы стараемся  
ответить более сильным конфликтогеном,  
часто максимально сильным среди всех возможных.



Первый конфликтоген часто появляется ситуативно,  
помимо воли людей, а дальше вступает в действие  
эскалация конфликтогенов...  
и вот уже конфликт налицо.

# Большинство конфликтогенов можно отнести к одному из трех типов

стремление к  
превосходству;



проявления  
агрессивности;



проявления  
эгоизма.



# Конфликт

Совокупность понятий конфликтологии условно можно подразделить на следующие группы:



- структура конфликта
- динамика конфликта
- функция конфликта  
(позитивный, деструктивный)
- типология конфликтов



# Структура конфликта

участники конфликта

предмет  
конфликта



условия  
конфликта

действия участников конфликта

# Динамика конфликта

Динамика конфликта	Этап конфликта	Возможности разрешения конфликта
Начальная фаза	Возникновение и развитие конфликтной ситуации, осознание конфликтной ситуации	92%
Фаза подъема	Начало открытого конфликтного взаимодействия	46%
Пик конфликта	Развитие открытого конфликта	Менее 5%
Фаза спада		Около 20%

# Функции конфликта

Что происходит, если конфликт разрешается неправильно или подавляется?

тревога, развал, уход, отрицание, проволочки, отход, беспомощность, эскалация, смятение, поляризация, одиночество, высокое кровяное давление, низкая производительность, стресс, вялость, усталость, затаенный гнев, болезнь, битая посуда!

деструктивный конфликт

# Динамика конфликта

Что происходит, если конфликт разрешается правильно?

все идет гладко, ощущение расширения возможностей, покой, веселье, чувство локтя, кипучая энергия, перемены, счастье, рост положительных личных качеств, открытость, эффективность, расширение взаимоотношений, ощущение силы, облегчение, мир, радость общения, расслабление, чувство успеха, крепкое здоровье, спокойный сон.

**конструктивный конфликт**

# Типология конфликта

Выделяют следующие типы конфликтов:



Внутриличностный  
Межличностный  
Между личностью и группой  
Межгрупповые



По горизонтали  
По вертикали



# Четыре основные стратегии поведения сторон в конфликтов медицине

- **нормативная стратегия** – линия поведения, в основе которой лежит опора на нормативность позиции в сочетании с уважением к личности оппонента (излагается в различных документах – инструкциях, распоряжениях, кодексах);
- **конфронтационная стратегия** – активное использование угроз, психологического давления, блокирующих действий;
- **манипулятивная стратегия** – достижение поставленных целей путем косвенного психологического воздействия на оппонента, нацеленное на изменение направленности его активности;
- **переговорная стратегия** – реализация стремления к поиску компромисса, к обсуждению проблемы, к разрешению противоречия путем уступок (односторонних или обоюдных), а также поиска такого решения, которое устраивает обе стороны.

**Как максимально безболезненно  
выходить из конфликтных  
ситуаций???**

**Общение, как способ  
психологической борьбы**

# Конфликт и ваши эмоции



- ▣ Гнев
- ▣ Страх
- ▣ Обида
- ▣ Чувство вины
- ▣ Душевная боль
- ▣ Сожаление



# Выражение наших эмоций

<i>Позитивное выражение эмоций</i>	<i>Негативное выражение эмоций</i>
Устное/письменное описание их	Потеря самообладания
Освобождение от них с помощью спортивных упражнений	Физическое и вербальное оскорбление
Продолжительная прогулка	Швыряние вещей
Медитация/фокусировка	Мечь, саботаж
Рисование, музыка, игра	Нанесение себе увечий

# Как справиться с эмоциями?



**Главная цель** –  
охладить эмоциональный  
жар до того уровня,  
когда можно будет  
строить конструктивный  
диалог

**И переходить к разрешению  
конфликтной ситуации**



# Методы и приемы управления конфликтом

- Активное слушание
- Эмпатия
  
- Мягкая тактика:
- Жесткие тактики:
- Противодействие манипулированию

# Методы и приемы управления конфликтом

Техника активного слушания  
используется в том случае, если:

- ситуация позволяет разобраться не торопясь и подробно с происходящими или произошедшими событиями
- для вас очень важно сохранение нормальных эмоциональных отношений с данным человеком
- на вас лежит обязанность консультанта - эксперта

*Ключевой принцип техники активного слушания – слышать и воспринимать истинные чувства говорящего*



# Эмпатия

- ❑ Персонифицированность – умение создать поле «личного общения»
- ❑ Комплимент



# Методы и приемы управления конфликтом

- Мягкая тактика
- Жесткая тактика



# Мягкая тактика: приемы работы с агрессией

- ❑ Метод «прогнозируемые последствия»
- ❑ Метод «кавычки»
- ❑ Метод «уход в безэмоциональность»
- ❑ Метод «доведения до абсурда»
- ❑ Метод «свернутый контакт»
- ❑ Метод «Я-сообщение»

# Мягкая техника подавления конфликтной ситуации

Метод «Я -

Состоит из ~~сообщения~~ **сообщения** следующих этапов:

1. Описание факта
2. Описание своих ощущений
3. Описание того, как это влияет на Вас и окружающих
4. Описание поведения, которое хотите видеть

*«.. Я сомневаюсь в Вашей профессиональной компетентности!!»*

# Техника «Я - сообщение»

## Первый этап: Описание факта

Начинаем фразу с **описания того факта**, который не устраивает вас в поведении другого человека.  
Подчеркиваю, **именно факта!**

Никаких эмоций или оценки человека как личности.

Например, так:

*«Когда Вы раздражены и сомневаетесь в моих профессиональных знаниях...».*

*«.. Я сомневаюсь в Вашей профессиональной компетентности!!»*

# Техника «Я - сообщение»

## Второй этап: Описание своих ощущений

Далее следует **описать свои ощущения** в связи с таким поведением.

Например: «я расстраиваюсь»,  
«я волнуюсь»,  
«я огорчаюсь»,  
«я переживаю».

Например: *«Когда Вы раздражены и сомневаетесь в моих профессиональных знаниях,*

*Я чувствую себя очень расстроенным и обиженным!!!...».*

*«.. Я сомневаюсь в Вашей профессиональной компетентности!!»*

# Техника «Я - сообщение»

Третий этап. Описание того, как это влияет на Вас  
и окружающих

Объясните, какое воздействие такое поведение  
оказывает  
на Вас и окружающих!

Например:

*«Когда Вы раздражены и сомневаетесь в моих профессиональных знаниях, Я чувствую себя очень расстроенным и обиженным!!!*

*Потому что Ваши предположения  
безосновательны и  
стрессируют меня, а находящийся в стрессе  
человек*

*менее внимателен и собран.»*  
*«.. Я сомневаюсь в Вашей профессиональной компетентности!!!»*

Четвертый этап: Описание поведения, которое хочу

## **Техника «Я-сообщение»**

видеть

В завершающей части фразы **сообщите о вашем желании,**  
то есть о том, какое **поведение вы бы хотели видеть**  
**вместо**  
того, которое вызвало у вас недовольство.

Например:

*«Когда Вы раздражены и сомневаетесь в моих профессиональных знаниях, Я чувствую себя очень расстроенным и обиженным!!!»*

*Потому что Ваши предположения безосновательны и стрессируют меня, а находящийся в стрессе человек менее внимателен и собран*

*Мне бы хотелось, чтобы Вы внимательно выслушали «.. Я сомневаюсь в Вашей профессиональной компетентности!!» мои аргументы и уже потом делали правильные*

# Принцип амортизации



# Основные принципы айкидо



- ❑ Удар-блок
- ❑ Удар-блок-удар
- ❑ Удар-уход





# Принцип амортизации

амортизация - это немедленное согласие с доводами партнера.

.

# Принцип амортизации



Модель амортизации представлена в "Похождениях бравого солдата Швейка":

"Шредер остановился перед Швейком и принялся его разглядывать. Результаты своих наблюдений полковник резюмировал одним словом:

- Идиот!

- Осмелюсь доложить, господин полковник, идиот! - ответил Швейк."

# Принцип амортизации

Амортизация бывает

Непосредственная,  
Отставленная  
Профилактическая.

# Непосредственная амортизации

применима в процессе общения в ситуациях

- "психологического поглаживания" (комплимент или лесть),
- приглашения к сотрудничеству,
- нанесения "психологического удара".

# Непосредственная амортизации



психологическом поглаживании".

А: Вы сегодня великолепно выглядите.

Б: Благодарю вас за комплимент! Я действительно неплохо выгляжу.

Мне особенно приятно слышать это именно от вас, ибо в вашей искренности я не сомневаюсь

# Непосредственная амортизации

## при приглашении к сотрудничеству



- Мы предлагаем вам возглавить неврологическое отделение.
  - Благодарю вас. Я согласен (при согласии).
  - Благодарю вас за интересное предложение.
- Надо подумать и все взвесить (если предполагается отрицательный ответ).

# Непосредственная амортизации при "психологическом ударе":



- Вы глупец!

- Вы абсолютно правы! (уход от удара).

"Как вы быстро сообразили, что я глупец. Мне столько лет удавалось от всех это скрывать. При вашей проницательности вас ждет большое будущее! Я просто удивлен, что вас до сих пор начальство не оценило по достоинству!"

# Отставленная амортизация.



- Когда непосредственная амортизация все-таки не удалась, можно использовать отставленную амортизацию. Выглядеть это будет примерно так:
- «Вчера вы назвали меня глупцом. Я на вас очень обиделся и надерзил вам. Теперь я хочу попросить у вас прощения. Я понял, что вы глубоко правы, я, действительно, глупец! Критикуйте меня чаще. Это поможет мне выйти из моего глупого состояния».



# Профилактическая амортизация.

- Суть профилактической амортизации заключается в том, что при обращении к партнеру с какой-либо просьбой Вы подчеркиваете, что у Вас не будет к нему претензий в случае отказа и что Вы готовы согласиться с любой негативной характеристикой в свой адрес.
- Скажите о себе все то, что собирается сделать ваш обвинитель, и вы лишите ветра его паруса"

# Суперамортизация.

Принцип: усиль сам то качество, которое тебе приписал партнер по общению.

- Женщина (мужчине, пропустившему ее вперед в автобус, но немного придавившему ее):
  - У, медведь!Мужчина (с улыбкой):
  - Надо еще козлом назвать.
- - Вы глупец!
  - Не только глупец, но и подонок! Так что берегитесь!
- - Вы обманщик!
  - Я не только обманщик, но еще и подлец, подонок, предатель и первостатейная сволочь. По ночам травлю колодцы, убиваю поздних прохожих, граблю банки и пр.

**Возражения:**  
**ПОЗИТИВ или НЕГАТИВ?**

# Говорим на языке пациента



ПРОСТО - ИЛИ ТЕРМИНАМИ?

# Говорим на языке пациента



МЕДЛЕННО - ИЛИ БЫСТРО?

# Говорим на языке пациента



ТИХО и МЯГКО

—



ИЛИ ГРОМКО И УВЕРЕННО?

# Говорим на языке пациента



ПРОВЕРЯТЬ ПОНЯТНО ИЛИ НЕПОНЯТНО?

# Говорим на языке пациента



ФАКТЫ ИЛИ  
ЭМОЦИИ?



ИНФОРМАЦИЯ ИЛИ ОБРАЗЫ?



# ОСТАНОВКА ПО ТРЕБОВАНИЮ

Оценить потребность  
пациента



# Пять потребностей



Эффективность



А мне точно поможет?  
Вы уверены в том, что это точно то, что  
мне нужно??

# Пять потребностей



Безопасность



Что-то тут много побочных эффектов перечислено...  
Мне главное, чтобы на печень не влияло

# Пять потребностей



ЭКОНОМИЧНОСТЬ



Вы мне, наверно, самый дорогой предлагаете?

# Пять потребностей



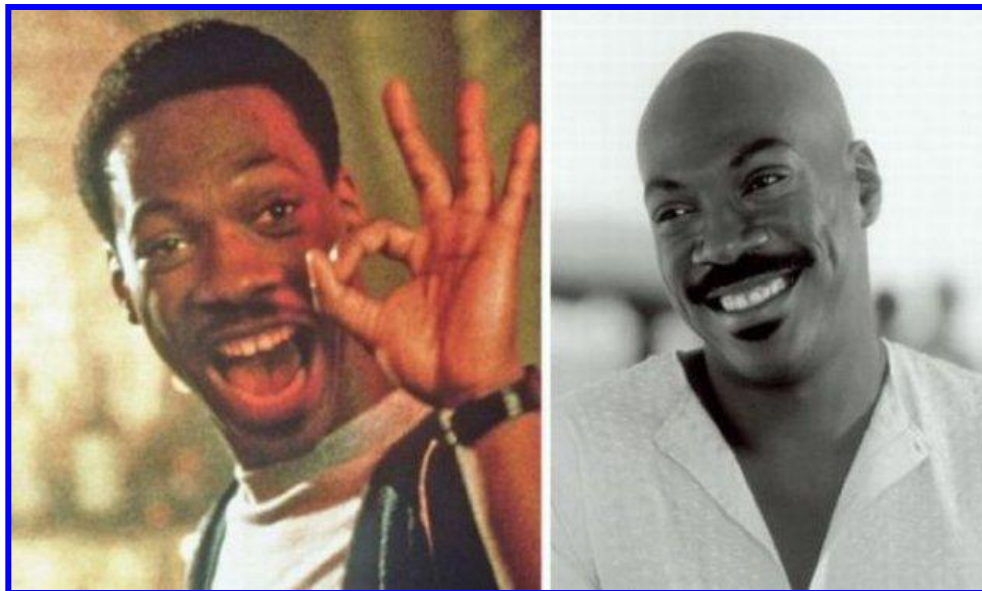
Удобство





А это лекарство только в таблетках бывает?

# Пять потребностей



Имидж



Что-то я раньше такого препарата не слышал

**Что делать, когда нам  
возражают пациенты??**

# «Пошаговая инструкция»

ПЕРЕФОРМУЛИРОВАНИЕ

Правильно ли я Вас понял?

Как я Вас понял?

ЭМПАТИЯ

Я тоже так думаю...

АРГУМЕНТАЦИЯ

Оказалось: 1...2...3...

КОНТРОЛЬНЫЙ ВОПРОС

Вы со мной согласны?

# Переформулирование: Цель

- ❑ Заново сформулировать возражение, расставляя позитивные акценты
- ❑ Используйте вопросительную форму
- ❑ Сконцентрируйте внимание пациента на идее, а не на препарате

# Переформулировать : КАК ?

- “ Если я вас правильно понял...”
- “ Вы сказали мне, что...”
- “ Другими словами...”
- “ Вы хотите сказать...”

# Переформулировать: КАК?

Пример:

Я слышал, что эти препараты могут вызывать раздражение слизистой оболочки желудка

Правильно ли я понимаю, что больше всего Вас беспокоит безопасность лечения?

Ваши опасения мне понятны.



# Алгоритм преодоления возражений пациента

ПЕРЕФОРМУЛИРОВАНИЕ

Правильно ли я Вас понял?

Как я Вас понял?

ЭМПАТИЯ

Я тоже так думаю...

# Эмпатия

## Универсальное согласие

- Это действительно важный вопрос
- Мне важно понять, почему у Вас сложилось такое мнение. Давайте это обсудим.
- Мне очень важно Ваше мнение

# Пример проявления эмпатии



Не хочу принимать  
НПВС, т.к. много  
побочных эффектов

«Действительно, безопасность лечения очень важный момент, особенно в Вашем случае. Назначенное Вам лекарство ...»

# Алгоритм преодоления возражений пациента

**ПЕРЕФОРМУЛИРОВАНИЕ**

Правильно ли я Вас  
понял?

Как я Вас понял?

**ЭМПАТИЯ**

Я тоже так

думаю...

**АРГУМЕНТАЦИЯ**

Оказалось:

1...2...3...

# Аргументация (ссылка на авторитеты)

- ❑ Медицинская аргументация - это ссылка на клиническое исследование:

*В мета-анализ профессора Деберта, по 53 исследованиям, были включены более 3700 больных. Оценивалась быстрота обезболивающего эффекта Кеторола...*

- ❑ Эмоциональная

*Вы стесняетесь говорить о своей проблеме, а вот Джим Керри, Хью Лори делали это открыто и на публике!!!*

Не хочу принимать НПВС, т.к.  
много побочных эффектов

## Бумеранг



Согласна! Именно поэтому из  
всех препаратов этой группы,  
Я выбрала для Вас Найзилат, который  
защищает слизистую  
оболочку желудка

Не хочу принимать НПВС, т.к.  
много побочных эффектов

**Зато!!!**

Зато, **Кеторол** обладает выраженным обезболивающим и противовоспалительным эффектом, что позволяет сократить сроки лечения и уменьшить риск возникновения побочных эффектов

# Контрольный вопрос

Вопрос, проверяющий взаимопонимание (закрытый вопрос).

Пример:

- «Для Вас эти данные убедительны?»
- "Это является тем ответом, который вы искали, не так ли?"
- "Закончив с этим вопросом, мы можем продолжить, не правда ли?"
- "Вы согласны с тем, что я полностью ответил на вопрос, который вы задали, и предложил способ его решения?"
- "Теперь мы достигли полного согласия, не так ли?"



# Примеры возражений

Я не хочу принимать НПВС т.к. считаю, что химия вредна для организма и стараюсь не принимать лекарств без острой необходимости

**Безопасность**

*Я считаю, что химия вредна для организма*

*Переформулирование* - «Если я Вас правильно поняла, для Вас важна безопасность лечения. Ваши опасения мне понятны».

*Эмпатия* – «но давайте вместе задумаемся над тем, сколько пользы они принесли человечеству, и сколько заболеваний удалось победить с момента их появления. Врачи во многих странах мира используют **Найз** для борьбы с болью.

*Аргументация*- Найз оптимальный препарат по соотношению эффективность безопасность. Было проведено исследование в котором пациенты с РА принимали найз в течение года. Нежелательных реакций не было вычлено».

*Контрольный вопрос* – «По-моему, эти данные очень убедительно доказывают безопасность НайзаВы со мной согласны?»

Я боюсь, что мое материальное  
положение в ближайшее время  
ухудшится и я не смогу позволить себе  
дорогостоящего лечения

Цена

*Боюсь мое материальное положение ухудшится*

*Переформулирование* - «Согласна, что мы живем в тяжелое время. Возможно Найзилат не самый дешевый препарат, но бездействие будет стоить стоить Вам дороже. На работе не нужны вечно болеющие люди».

*Эмпатия* – «Именно поэтому, вам следует начать лечиться прямо сейчас, тогда вы встретите трудные времена подготовленным!».

*Контрольный вопрос* – «Вы согласны с моими аргументами?»

# Как еще говорить о цене?



20 таблеток  
415 рублей



1 таблетка  
21 рублей



1 поездка  
50 рублей

# Как еще говорить о цене?

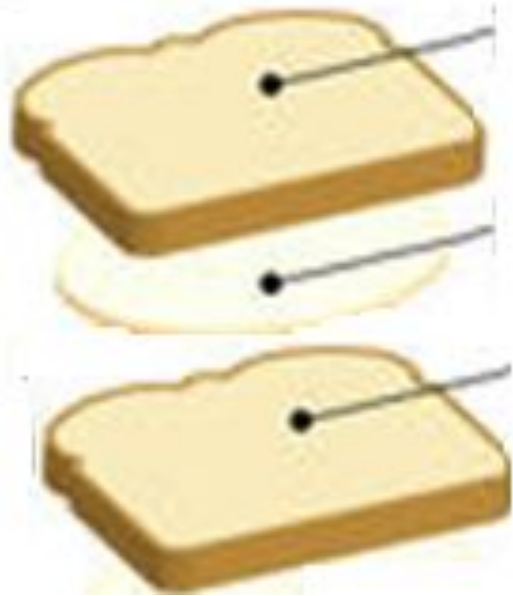
СДВИГАТЬ В БУДУЩЕЕ



Дорого? Будет ещё дороже

# Как еще говорить о цене?

## ДЕЛАЕМ СЭНДВИЧ



Еще одно достоинство

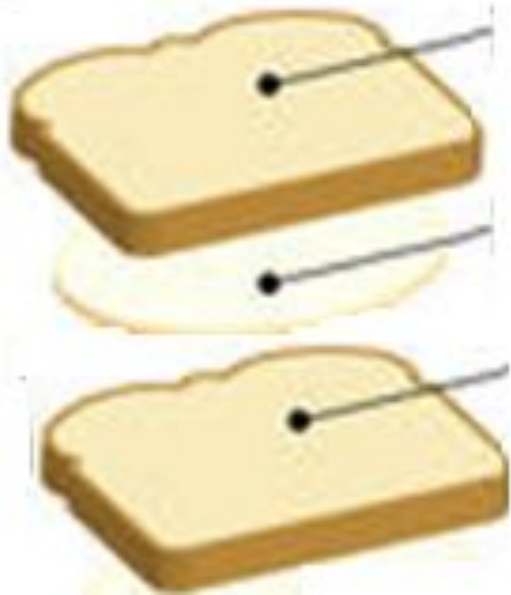
Цена (говорить не около 200  
рублей, а четко называть цену  
213 рублей)

Достоинство препарата



# Как еще говорить о цене?

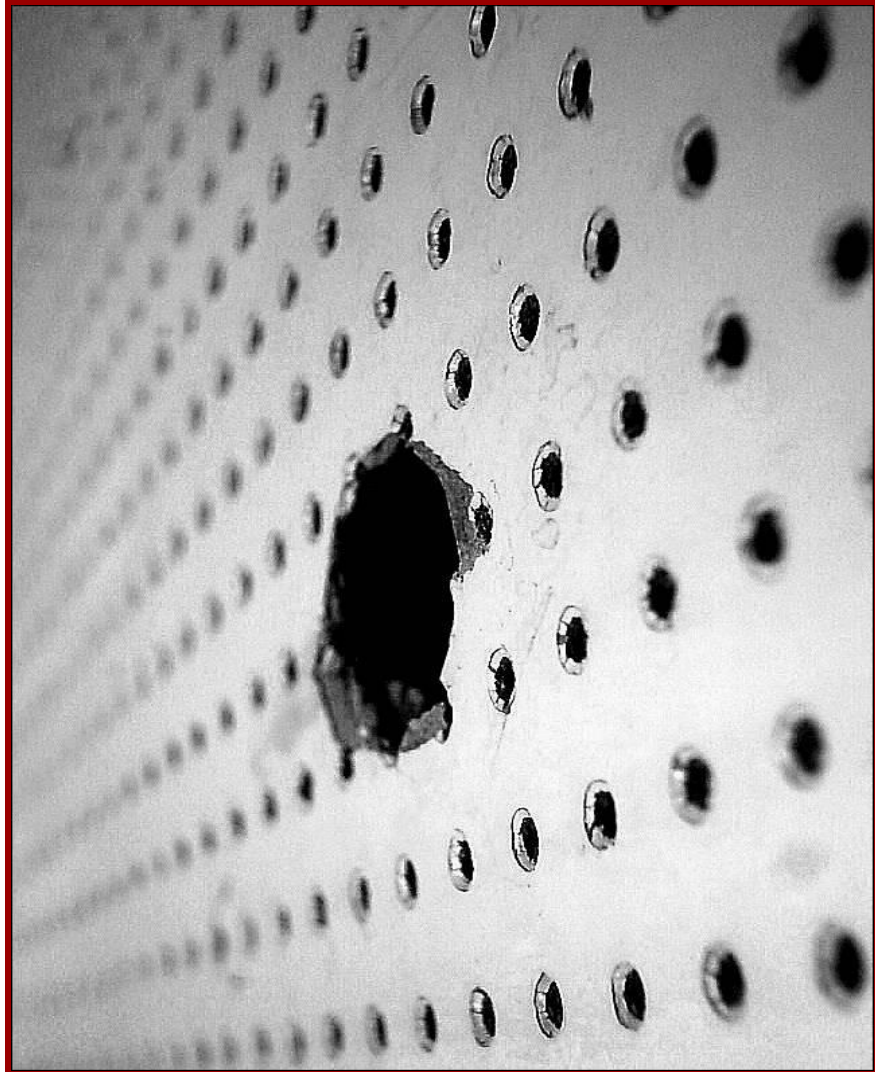
## ДЕЛАЕМ СЭНДВИЧ



Кроме обезболивающего и противовоспалительного эффекта Найзилат обладает и гастропротективными свойствами

Стоимость курса лечения  
-415 рублей

Найзилат-один из самых мощных НПВП



# Боль и любовь



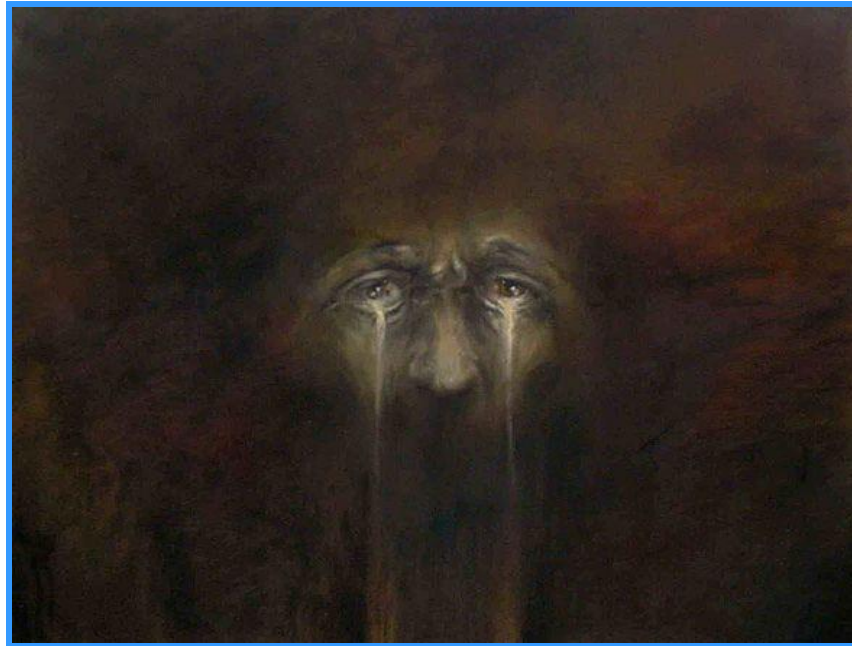
- приходит неожиданно
- внезапно проходит
- механизм неизвестен
- может быть сильной
- приносит страдания
- лекарства не помогают
- долго хранится память

# Боль и любовь



**без них нельзя  
прожить**

К сожалению,



**Боли бывает больше!!!!!!!!!!!!!!**



Подчас.,  
болезнь оказывается  
сильнее медицины  
В.Аксенов



Наиболее деятельным  
союзником болезни является  
уныние больного

( М. Сервантес)



Трудно забыть боль, но еще  
труднее вспомнить радость!!  
Счастье не оставляет шрамов!!!





**Omnia vincit amor**

