



## **Конфликтные ситуации**

*Как оставаться профессионалом и найти выход из нестандартной ситуации*

# Давайте разберемся! Что такое конфликт?

## Что такое конфликт?

Это наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, происходящих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки общечеловеческих ценностей, правил и норм



## Почему конфликтом нужно управлять?

- Конфликты случаются - хотим мы того или нет.
- Конфликты обладают высокой разрушительной силой и одновременно несут высокий потенциал для развития.
- Плата за неумение конфликтовать высока.

# Плюсы конфликта

- в конфликте выясняется истина, и открываются вещи, которые мы раньше не замечали;
- в ситуации конфликта человек раскрывается, показывая свое истинное лицо;
- происходит утверждение личности, может быть достигнут положительный результат;
- человек в конфликте может самосовершенствоваться, выявляются направления перспективы развития.

## Например:

Пациент эмоционально общается с Администратором об отсутствии записи к педиатру на 2 недели, тем самым позволив увидеть истинную ситуацию в поликлинике с низкой доступностью записи ко врачу и таким образом вовремя просигнализировать об этом заведующему поликлиники.



## Объективные причины конфликтов:

- несоответствие действительности и ожиданиям;
- различия в представлениях и ценностях;
- ограниченность в ресурсах, подлежащих распределению;
- различия в уровне образования, квалификации;
- различия в манере поведения и жизненном опыте;
- плохие коммуникации;

К объективным причинам конфликта можно отнести поведение и способы выражения эмоций всех участников конфликта, независимо от их роли, будь то Пациент или сотрудник медицинской организации.

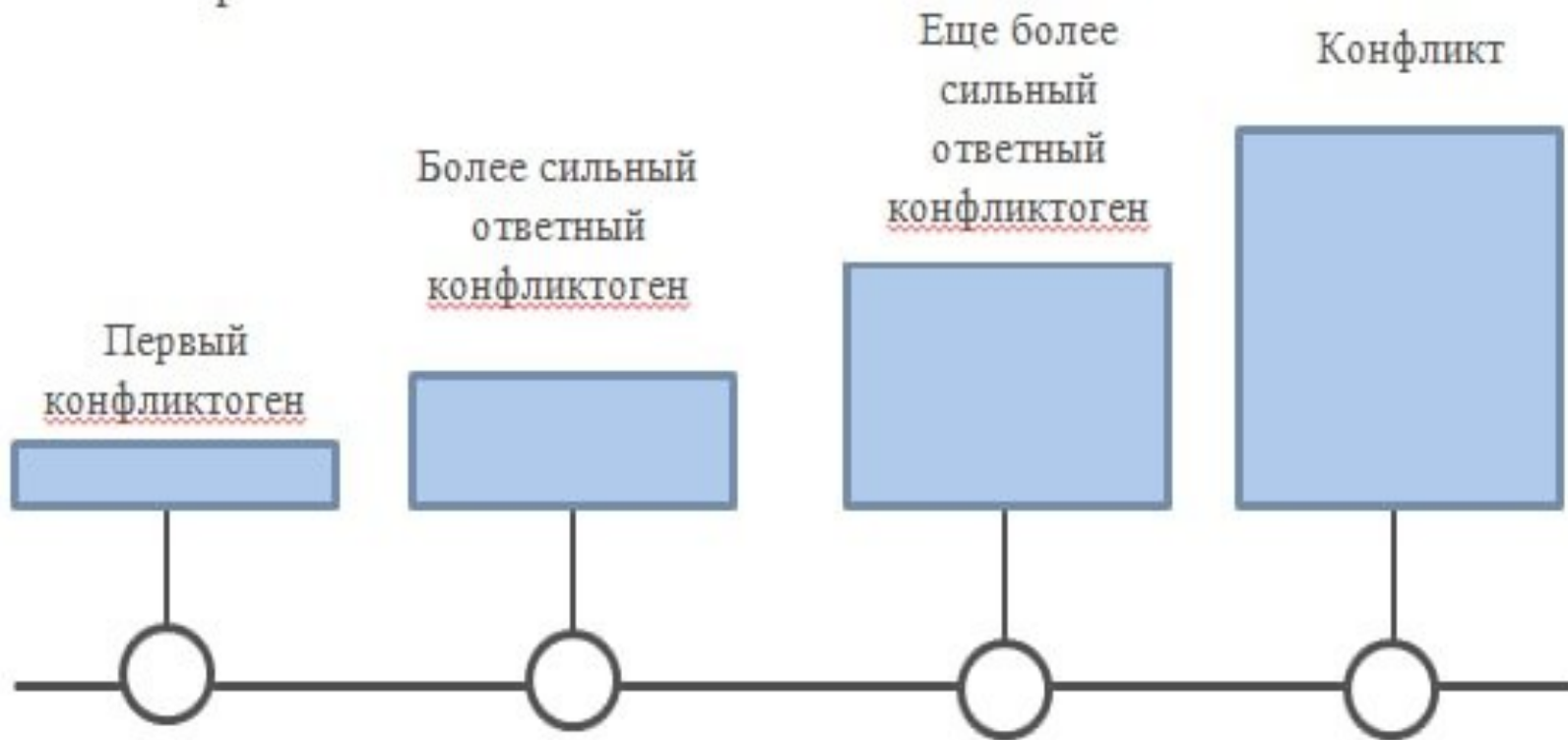


# Как развивается конфликт?

На развитие конфликтной ситуации оказывает воздействие сила и количество **конфликтогенов**. Давайте разберемся, а что же такое конфликтоген.

**Конфликтоген** – слова действия или бездействие, которые могут привести к конфликту.

Например, когда один собеседник говорит на повышенных тонах, то второй может автоматически, не осознавая этого, начать отвечать ему, также повышая свой голос. Так, на конфликтоген в свой адрес собеседник отвечает более сильным конфликтогеном, и возникает конфликт.

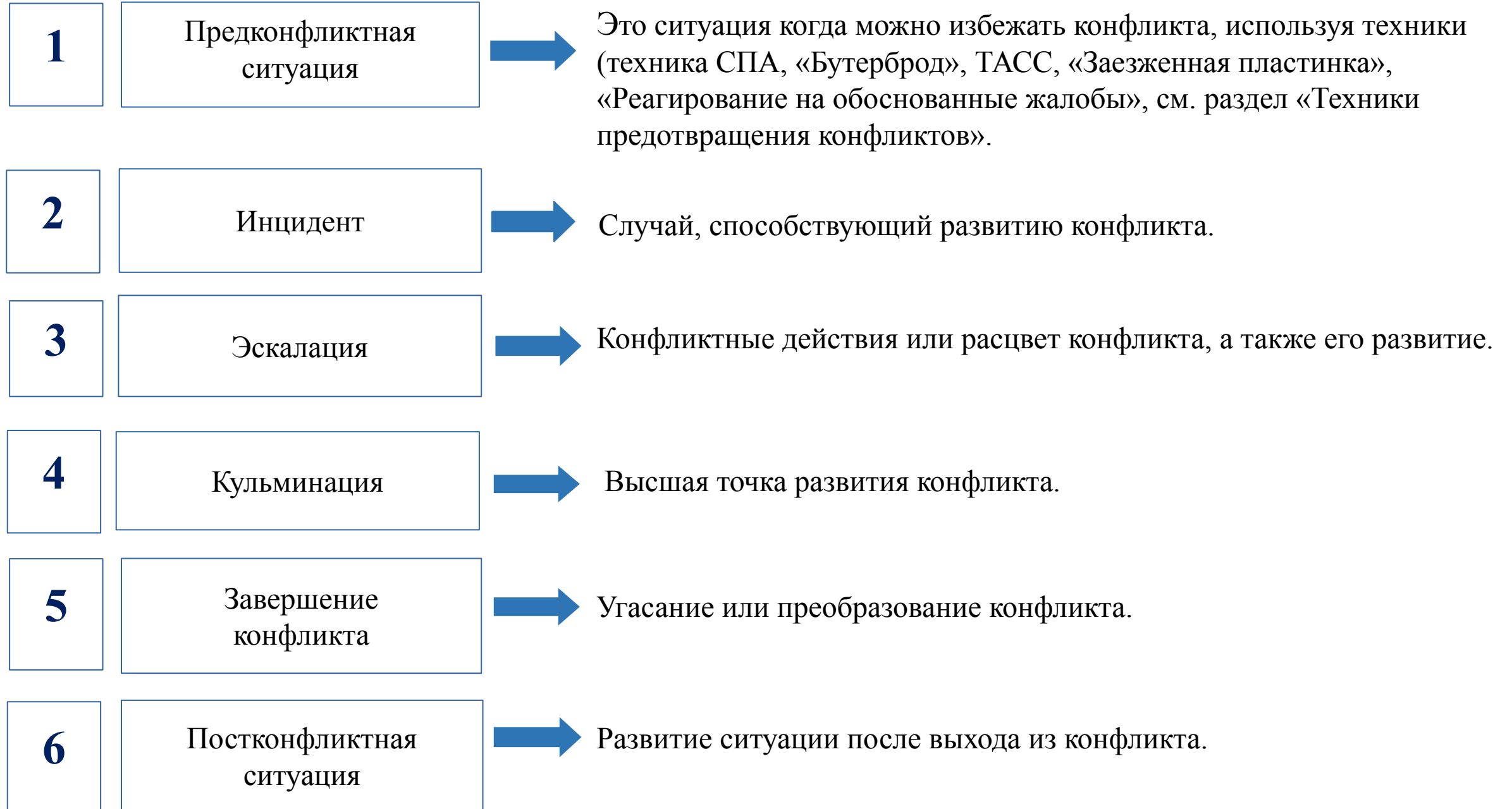


## А как мы понимаем, что у нас назревает конфликт?!

Пациент жалуется, просит книгу отзывов и предложений, пишет в Доброделе, социальных сетях, в чатах больницы.

**Жалоба** – это выражение недовольства по поводу чего-либо. Восприятие сотрудником жалобы как чего-то негативного (конфликтогена) провоцирует развитие конфликта. Восприятие жалобы как возможности помочь Пациенту предотвращает развитие конфликта.

# Стадии развития конфликта



# Стратегии поведения в конфликте

Грамотное управление конфликтом помогает улучшить взаимопонимание между сотрудником и Пациентом, увеличить количество вариантов решения, а для самого сотрудника является профилактикой эмоционального выгорания.

В зависимости от ситуации применяют разные стратегии выхода из конфликтной ситуации. Смотрите картинку ниже.

## Стратегии поведения в конфликте







## Стратегия «Соперничество»

**Соперничество** — навязывание одной стороной предпочтительного для себя решения. Стремление удовлетворить в первую очередь собственный интерес, а не интересы другой стороны.

**Позиция:** « Все должно быть по-моему».

Например, сотрудник на вопрос пациента по поводу записи к офтальмологу отвечает ему в резкой форме: « На понедельник занято, могу записать к врачу общей практики. На вторник занято, на среду на 12 часов занято. Пойдете к врачу общей практики? На 14 часов тоже занято, другого времени нет»

# Стратегия «Приспособление»

**Приспособление** — отказ одной стороной от своих интересов в пользу интересов другой стороны. Сотрудник соглашается со всем, что говорит пациент, и позволяет ему настаивать на своем.

**Позиция:** «Все, что Вы хотите..»

Например, пациент отказывается принимать факт отсутствия записи на сегодняшний день даже после предложения других вариантов решения, и сотрудник соглашается: «Хорошо, я пойду попрошу врача, чтобы Вас приняли сегодня».

# Стратегия «Избегание»

**Избегание** — уход от конфликта, игнорирование, отказ признавать конфликт и решать вопрос. Важно понимать, что нерешенный вопрос все равно нужно будет решать со временем.

**Позиция:** «Я не виноват..»

«Например, сотрудник на вопрос пациента по поводу записи в ситуации обновления системы ЕМИАС отвечает пациенту: «Я не виноват, это система. Ждите».

# Стратегия «Компромисс»

**Компромисс** - решение, при котором стороны в чем-то уступают друг другу, частично удовлетворяют свои интересы.

**Позиция:** «Давайте найдем решение, которое хотя бы частично поможет решить наш вопрос».

Например, пациент хочет попасть на прием к врачу Петровой, а она сегодня не принимает, сотрудник информирует и предлагает решение: «Врач Петрова принимает по вторникам и четвергам, сегодня Вы можете пройти на прием к врачу Ивановой».

# Стратегия «Сотрудничество»

**Сотрудничество** — поиск путей решения и стремление к максимальному удовлетворению интересов обеих сторон.

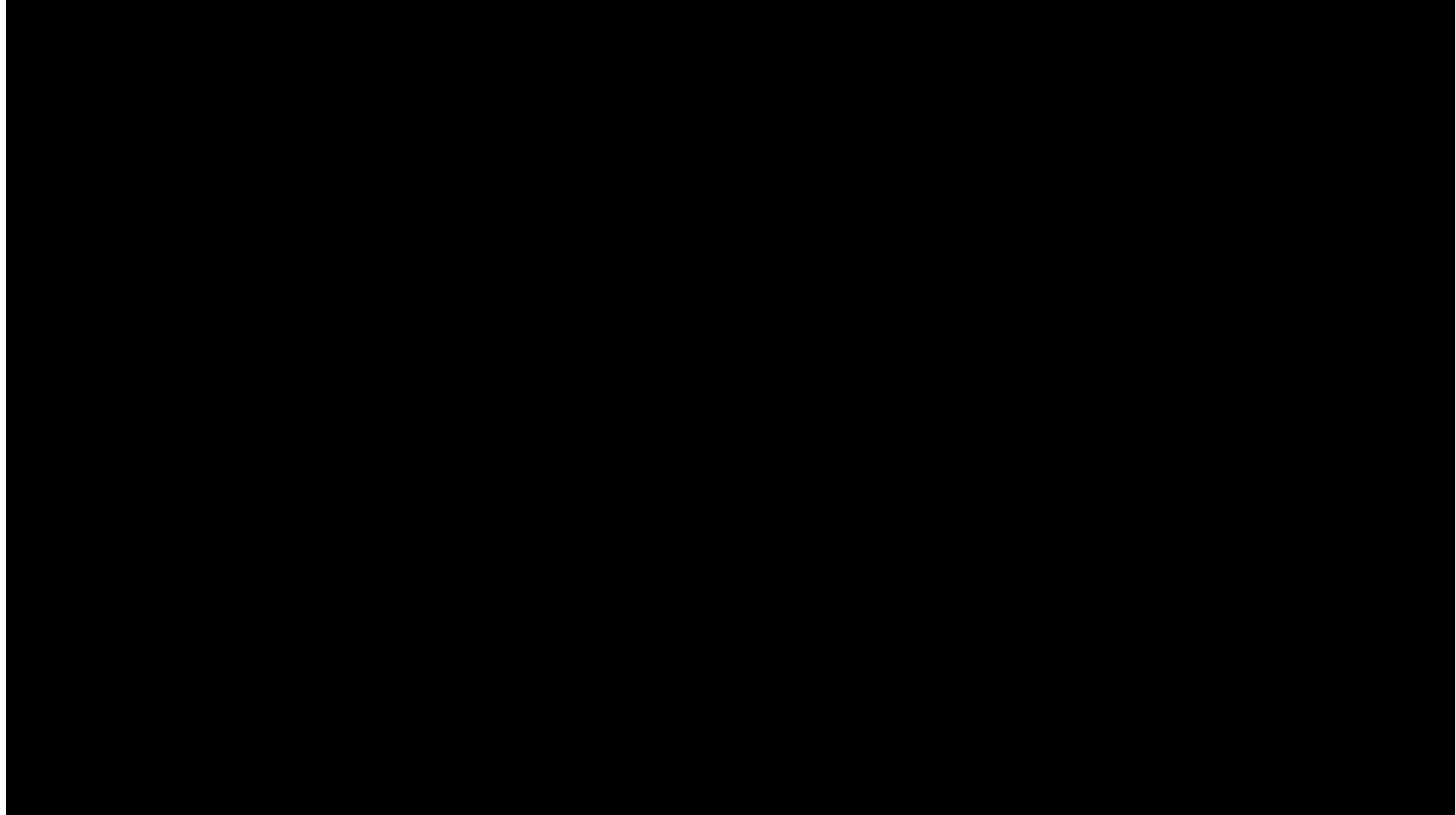
Сотрудничество ориентировано, главным образом, на понимание противоположной позиции, внимание к точке зрения Пациента и поиск устраивающего всех решения. Благодаря такому подходу можно добиться взаимоуважения, взаимопонимания и доверия, что самым лучшим образом способствует взаимодействию с Пациентом

**Одна  
из выигрышных  
позиций**



**Позиция:** «Давайте посмотрим, как мы оба в равной степени можем получить для себя лучший результат».  
Идеальная модель, к которой можно стремиться при построении долгосрочных отношений с Пациентом!

## Видео-фрагмент



## **А теперь выводы!**


**Как думаете какую позицию занимали участники конфликтной ситуации на видео?**

**В первом случае,** участники никак не стали решать конфликтную ситуацию, и все вместе упали с моста.

**А уже во второй ситуации** применили стратегию сотрудничество и ситуация разрешилась для всех с положительным результатом.

**Теперь Вы знаете какую позицию занять в конфликтной ситуации с Пациентом, чтобы конфликт был разрешен.**





**А что же делать, когда предотвратить развитие конфликта не получилось? Как себя вести и действовать?**

**Предлагаем Вам познакомиться с техникой «Метод 5П» и техникой «Делегирование конфликта»**



# Техника 5П

**Когда применять:** Пациент эмоционально возбужден, говорит на повышенных тонах.

1. Позволить Пациенту высказаться.
2. Признать его мнение.
3. Прояснить ситуацию и причину конфликта.
4. Проверить правильно ли Вы оцениваете обстановку.
5. Предложить выход из конфликтной ситуации.



**А как именно это сделать? Давайте в деталях разберем использование техники 5П**

## Техника 5П

| Этапы метода  | Что делать   | Что не делать   |
|---|--|---|
| <p style="text-align: center;"><b>1. Позволить Пациенту высказаться</b></p>                   | <p>Дайте ему высказать свой негатив, пусть он выскажет, что его волнует. Выплеск эмоций довольно часто помогает погасить конфликт в зародыше.<br/>Используйте визуальную и бессловесную техники активного слушания (киваем, смотрим на Пациента)</p>                   | <p>Не перебивайте Пациента, то может привести к ухудшению ситуации. Не говорите:<br/>«Успокойтесь», «Не кричите»,<br/>«Что же у Вас случилось»,<br/>«Прекратите кричать иначе я уйду и т.д»</p> |
| <p style="text-align: center;"><b>2. Признать его мнение</b></p>                              | <p>Согласитесь, пациент имеет право переживать о своем здоровье. Выразите, понимаете ситуации, которая произошла.<br/>«Я сожалею, что произошла такая ситуация», «Приносим извинения за сложившуюся ситуацию»,<br/>«Я сожалею, что ожидание заняло больше времени»</p> | <p>«Вы не правы», «Вам не могли такого сказать»,<br/>«Вы не могли этого прочитать»<br/>Подобные фразы могут настроить Пациента против Вас и привести к спору и/или развитию конфликта</p>       |
| <p style="text-align: center;"><b>3. Прояснить ситуацию и разобрать ее по фактам</b></p>      | <p>Постарайтесь выяснить причину конфликта, попросите озвучить факты, потому что часто Пациент просто хочет таким образом выплеснуть эмоции. «Позвольте узнать, что случилось?»<br/>«Расскажите, пожалуйста, что произошло?»</p>                                       | <p>Не отвечайте претензиями в сторону Пациента. Помните о СТОП-ФРАЗАХ. Например, «Что там у Вас?», «А мы-то здесь при чем?», «Я не в курсе» и т.д.</p>  |
| <p style="text-align: center;"><b>4. Проверить, правильно ли вы оцениваете обстановку</b></p> | <p>Попробуйте использовать уточняющие вопросы и использовать фразы: «Если я правильно поняла...», «Вас не Устраивает и вы хотите...», «Вы считаете, что...».</p>   | <p>Не пропускайте этот этап, он важен для того, чтобы убедиться, что вы с Пациентом в одном информационном поле.</p>  |
| <p style="text-align: center;"><b>5. Предложить выход из конфликтной ситуации</b></p>         | <p>Можно заменить местоимения «я» и «Вы» на «мы» - это покажет, что Вы заодно с Пациентом и тоже заинтересованы в положительном разрешении конфликтной ситуации</p>  | <p>Не оставляйте Пациента без вариантов выхода из сложившейся ситуации.<br/>По возможности найдите решение проблемы, чем объяснять, почему невозможно что-то сделать.</p>                       |

## Техника делегирования конфликта

В конфликтной ситуации, если Вы понимаете, что контроль вашего эмоционального состояние нарушен, и Вам сложно удастся контролировать себя, не бойтесь передавать ситуацию с Пациентом своему коллеги. Тем самым Вы избежите своего эмоционального выплеска, оставаясь в профессиональной позиции, а так же покажите Пациенту, что его вопросом занимаются несколько специалистов.



**Спасибо за внимание!**