



## Конфликты: профилактика и правила поведения в конфликтной ситуации

## Из этой части курса Вы узнаете:

1. Какие фразы могут спровоцировать нежелательную эмоциональную реакцию у пациента.
2. Правила поведения в конфликте.
3. Алгоритм действий в конфликтной ситуации.
4. Практические полезные советы.

## Фразы, провоцирующие конфликт и их

### альтернативы

Внимательно изучите таблицу. В ней предложены варианты СТОП-фраз, которые в некоторых случаях могут привести к возникновению негативной реакции у пациента. Чтобы такого не происходило рекомендуется использовать при общении с пациентами нейтральные фразы.

<b>ФРАЗЫ – ПРОВОКАТОРЫ И ИХ АЛЬТЕРНАТИВЫ</b>	
<b>ЗАПРЕЩЕННЫЕ ФРАЗЫ</b>	<b>РАЗРЕШЕННЫЕ ФРАЗЫ</b>
Я вас понимаю	Я понимаю ситуацию
Вы не поняли	Разрешите повторить еще раз
Вас беспокоит больница №....	Вас приветствует больница №...
Что?	Повторите, пожалуйста
Вы должны	Лучше всего вам..
Вам придется	Давайте мы с вами сделаем следующее..
Не могли бы вы	Попрошу вас сделать следующее..
Я не в курсе	Я сейчас уточню для вас эту информацию
Понятия не имею	Давайте уточним, о чем речь...
Я не знаю	Скорее всего, произошло недоразумение..
Вы не правы	Да, все правильно, но....
Ну да	Чем я могу вам помочь?
Что там у вас?	Мне нужно уточнить некоторые моменты
Мы разберемся с этим	Давайте вместе проясним этот вопрос
Вы уверены?	Наверное, я недостаточно хорошо объяснила...
Послушайте еще раз	Приносим извинения
А мы то здесь причем?	Мы приносим извинения за сложившуюся ситуацию
Простите	Наверное, я недостаточно хорошо объяснила
Я же говорю	Разрешите, я повторю информацию
Точно сказать не могу	Я уточню
Возьмите книгу жалоб	У нас есть книга отзывов\раздел на сайте для обращений

# Памятка. Правила поведения в конфликте

Дайте пациенту  
успокоиться

Пока пациента переполняют отрицательные эмоции, договориться будет трудно.

Стройте диалог на  
равных

Ведите себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Проявляйте уважение. Не отвечайте агрессией на агрессию.

Попросите обосновать  
претензии

Скажите, что учтете факты и объективные доказательства.

Устраните  
недопонимание

Проговорите содержание претензий. Попросите опровергнуть или подтвердить, что правильно поняли высказывания пациента. Например: «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать....?»

Не констатируйте эмоциональное  
состояние пациента

Не указывайте на его отрицательные эмоции: «А что вы нервничаете, чего злитесь?». Это усилит конфликт. Лучше сказать: «Я вижу, вы расстроены. Давайте мы попробуем разобраться в ситуации».

Переключайте эмоции пациента на  
положительные

Попросите совет. Задайте неожиданный вопрос о том, что для пациента важно. Выразите сочувствие.

Не давайте отрицательных  
оценок

Корректно выскажите отношение к действиям пациента: «Я огорчен тем, как вы со мной разговариваете». «Вы уже дважды не выполнили свое обещание».

Попросите сформулировать желаемую  
цель

Спросите пациента, чего он хочет и как этого можно достичь, по его мнению.

Огласите варианты решения

Попробуйте найти решение, которое устроит Вас и пациента. Если не можете договориться, ищите объективную меру для соглашения - нормативы, факты, положения, инструкции.

Не бойтесь извиниться

Чувствуете себя виноватым - скажите об этом пациенту. Постарайтесь сохранить с ним сотрудничество.

# Алгоритм действий при возникновении конфликта. Метод «5».

Эти правила помогут привести ситуацию к мирному исходу:

**1. Позволить пациенту высказаться.** Дайте ему высказать свой негатив, пусть он выскажет, что его волнует. Выплеск эмоций довольно часто помогает погасить конфликт в зародыше.

**2. Признать его мнение.** Согласитесь, пациент имеет право переживать о своем здоровье. Выразите, понимаете ситуации, которая произошла.

**3. Прояснить ситуацию и разобрать её по фактам.** Постарайтесь выяснить причину конфликта, попросите озвучить факты, потому что часто пациент просто хочет таким образом выплеснуть эмоции. В любом случае отвечать претензиями на это не стоит.

**4. Проверить, правильно ли вы оцениваете обстановку.** Попробуйте использовать наводящие фразы: «Если я правильно понял...», «Вас не устраивает ..., и вы хотите...», «Вы считаете, что...».

**5. Предложить выход из конфликтной ситуации.** Можно заменить местоимения «я» и «вы» на «мы» - это покажет, что вы заодно с пациентом и тоже заинтересованы в положительном разрешении конфликтной ситуации



1. Не принимайте претензии на свой на свой счет. Агрессия и повышенный тон пациента относятся к ситуации, а не лично к Вам.
2. Ведите себя спокойно и уверенно. Проявляете уважение.
3. Если не можете решить вопрос самостоятельно, принесите извинения и обратитесь к руководителю.
4. Не повторяйте грубых слов, оставайтесь в профессиональной позиции.
5. Не давайте пациенту негативных оценок и не переходите на личности.





Спасибо за внимание!