

Рекомендации по разрешению конфликтных ситуаций в медицинских организациях

Конфликты в здравоохранении являются неотъемлемой частью деятельности любой медицинской организации. Конфликты в медицинских организациях неизбежны. И если всё-таки конфликтный прецедент произошёл, постарайтесь его решить, чтобы не довести дело до крайней степени.



Общие правила поведения в конфликте:

1. Дайте возможность конфликтующей стороне «выпустить пар». Пока наш оппонент раздражен, агрессивен, его переполняют отрицательные эмоции, договориться с ним будет трудно. Во время его «взрыва» ведите себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

2. Попросите обосновать свои претензии. Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства.

3. Переключите сознание разгневанного партнера по общению с отрицательных эмоций на положительные. Для этого можно использовать следующие приёмы:

- ✓ попросите у конфликтующего совета;
- ✓ задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для него;
- ✓ напомните о том, что связывало вас в прошлом и было приятным;
- ✓ выразите сочувствие (например, тому, что он потерял слишком много).

4. Не давайте человеку отрицательных оценок, а говорите о своем отношении к конкретным действиям и поступку. Вместо: «Вы грубый человек» лучше скажите: «Я огорчен тем, как вы со мной разговариваете».

5. Попросите сформулировать желаемую цель, пути и варианты достижения ее и огласите свои варианты решения. Лучше будет, если из нескольких вариантов вам удастся выбрать такое решение, которое удовлетворило бы обоих. Если не можете договориться о чём-то, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, факты, существующие положения, инструкции и т.д.).

6. В любом случае дайте возможность партнеру «сохранить лицо». Сдержите первую реакцию ответа агрессией на агрессию.

7. Доброжелательно проговорите основное содержание претензий партнера для опровержения или подтверждения правильности понимания его высказываний. Например: «Правильно ли я Вас понял?», «Вы хотели сказать...?». Эта тактика устраняет недоразумения, и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает его агрессию.

8. Пытайтесь выстраивать диалог «на равных». Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности.

9. Избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнёра («А что ты нервничаешь, чего злишься?»). Подобные «успокаивающие» слова только усиливают развитие конфликта. Лучше сказать: «Я вижу, вы расстроены. Когда вы успокоитесь мы попробуем разобраться в ситуации».

10. Не бойтесь извиниться, если чувствуете себя виноватым.

11. Сделайте совместный выбор наиболее оптимального способа разрешения конфликта и оговорите взаимоотношения на будущее.

12. Независимо от результатов взаимодействия старайтесь сохранять деловые отношения сотрудничества и взаимопомощи.

Рекомендации по решению конфликтной ситуации:

- Пересказывайте то, что говорит собеседник;
- Не принижайте значимости чувств или желаний собеседника;
- Покажите, что вы принимаете и уважаете собеседника, но сами имеете право на собственную точку зрения, собственное восприятие, собственные желания (он, впрочем, тоже имеет на это право);
- Предлагайте варианты по решению конфликтной ситуации;
- Отмечайте общее в ваших позициях;
- Старайтесь предоставить собеседнику возможность выговориться;
- Подчёркивание значимости собеседника, его мнения для Вас;
- Обращение к фактам;
- Спокойный, уверенный темп речи;
- Поддержание оптимальной дистанции, контакта глаз;
- В случае Вашей неправоты – немедленное признание её;
- Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.



Действия, повышающие напряжение в конфликтной ситуации:

- Перебивание собеседника;
- Вербализация эмоционального состояния – своего и собеседника;
- Игнорирование эмоционального состояния – своего и собеседника;
- Подчёркивание общности с собеседником (сходство интересов, мнений, единство цели и т.д.);
- Подчёркивание различий между собой и собеседником, преуменьшение вклада собеседника в общее дело и преувеличение своего;
- Проявление интереса к проблеме собеседника;
- Демонстрация незаинтересованности в проблеме собеседника;
- Принижение собеседника, негативная оценка его личности;
- Переход на «личности»;
- Резкое ускорение темпа речи.

