

Алгоритм действий врача ГУЗ «НГКБ» при общении с пациентом в конфликтной ситуации

1. поприветствовать пациента, представиться первым, проявить доброжелательность и расположенность к общению с пациентом, используя типовые фразы («Добрый день, проходите, пожалуйста, присаживайтесь, слушаю Вас»). Если пациент не представился, узнать его имя и отчество («Назовите, пожалуйста, Ваше имя и отчество. Представьтесь, пожалуйста»).
2. Предоставить пациенту возможность изложить ситуацию, суть проблемы и выразить готовность к решению проблемы («Что случилось? В чем проблема? Чем я могу помочь?»).
3. Выслушать собеседника, фиксируя ключевые или спорные моменты, задавая уточняющие вопросы, кратко резюмируя, уточняя позицию пациента и суть проблемы («Я Вас правильно понял(а)?, Вас интересует вопрос ...? Я понял(а), что проблема в следующем Вас волнует следующая проблема?»).
4. Стремиться к уважительной манере разговора, стараться снять напряжение, внутреннее сопротивление пациента, дать понять, что его понимают, уважительно относятся к его интересам, стремятся помочь («Я Вас понимаю. Да, это важно... Буду очень признателен, если Прошу извинить..., «Если это Вас не затруднит ...», «Да. Вы правы ... »).
5. Своевременно напомнить о взаимовежливости и корректно продолжить разговор («Пожалуйста, потише. Давайте спокойно обсудим вопрос», «Простите, я не могу общаться в таком тоне»).
6. При полном отсутствии взаимопонимания и возможности найти компромисс, корректно предложить вернуться к обсуждению вопроса позже с помощью фраз: «Возникла небольшая проблема...», «Извините, по данной проблеме мне нужно проконсультироваться с заведующим отделением. Можете подойти позже? Жду Вас в...» и доложить непосредственному руководителю о данной ситуации, попросив содействия в решении проблемы.
7. В ином случае попросить пациента пройти к заведующему отделением, предварительно предупредив заведующего о возникшей ситуации («Вам лучше пройти к заведующему, он подскажет решение Вашего вопроса»).
8. Дать общую оценку ситуации и предложить конструктивный вариант(ы) решения конфликтной ситуации, не допуская усугубления разногласий, разгорания конфликта («В целом, ситуация непростая. Лучшим решением будет ... Поэтому сначала..., после чего ... и тогда вопрос будет решен»).
9. Уточнить удовлетворенность пациента вариантом решения конфликтной ситуации («Мы решили ситуацию? Понятно, что делать?»).
10. Поблагодарить пациента, выразить надежду на отсутствие проблем в будущем («Спасибо за важный разговор, что Вы обратились ко мне. Надеюсь, что таких проблем у нас не будет»).