

**ПРАВИЛА ДЛЯ СРЕДНЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА  
С ПАЦИЕНТОМ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ.**

<b>Необходимо</b>	<b>Запрещено</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1) Обращаться к пациенту на «Вы» , по имени и отчеству.</li><li>2) Сохранять корректность, сдержанность, контролировать свои эмоции.</li><li>3) Проявлять заинтересованность и готовность оказывать помощь пациенту в рамках своей компетенции.</li><li>4) Стараться рассматривать просьбы, жалобы, претензии пациента как информацию для улучшения работы.</li><li>5) При обострении конфликта обратиться за содействием старшей медицинской сестре / старшей акушерке, дежурному врачу, заведующему отделением.</li><li>6) Объяснять пациенту ситуацию, прокомментировать свое поведение.</li><li>7) Позитивно влиять на психологическое состояние, настрой пациента, оказывать поддержку, снимать негативное напряжение.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Вступать в пререкания с пациентом, «вестись» на его провокационные высказывания, поддаваться негативному влиянию пациента.</li><li>2) Повышать голос, оскорблять, возмущаться, проявлять раздражение, недовольство.</li><li>3) Игнорировать, обесценивать просьбы, жалобы пациента.</li><li>4) Перебивать пациента, навязывать свою позицию.</li><li>5) Прерывать разговор с пациентом, оставлять ситуацию неразрешенной.</li></ol>