

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ МЛАДШЕГО ПЕРСОНАЛА ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

Необходимо	Запрещено
<ol style="list-style-type: none">1) Обращаться к пациентам и другим посетителям только на «Вы».2) Всегда сохранять корректность, даже при внештатных ситуациях с неадекватными пациентами или посетителями.3) Быть сдержанным и контролировать свои эмоции.4) Стремиться оказать необходимую помощь в рамках своей компетенции.5) Стараться рассматривать просьбы, жалобы, претензии пациента как информацию для улучшения своей работы.6) Объяснять пациенту ситуацию, комментировать свое поведение, спокойно, терпеливо, грамотно в уважительном тоне пояснять установленные в медучреждении правила, которые необходимо соблюдать всем пациентам и посетителям.7) При обострении конфликта сразу прекращать разговор, не вступая в спор с пациентом, и обращаться к непосредственному руководителю (или его заместителю) за помощью.8) Завершать разговор доброжелательно и конструктивно.	<ol style="list-style-type: none">1) Повышать голос, допускать командно-приказной тон, грубить, оскорблять, возмущаться, раздражаться, «воспитывать» / унижать пациента / посетителя.2) Отказывать в помощи, игнорировать жалобы, просьбы, претензии, отказывать в грубой форме без объяснения причин («Разве не понимаете - этого нельзя делать! Срочно прекратите! Выполняйте, что следует!»).3) Обострять и усугублять ситуацию: вступать в спор, пререкания с пациентом, затягивать разговор, привлекать «свидетелей», искать себе сторонников.4) Не выслушивать пациента / посетителя, перебивать, навязывать свою позицию.5) Уклоняться от решения вопроса, не стремиться уладить ситуацию.6) Нарушать конфиденциальность: обсуждать с сотрудниками и негативно отзываться о пациенте в присутствии других пациентов, их родственников или других посетителей.7) В присутствии пациентов или их родственников критиковать руководство, сотрудников учреждения, негативно отзываться о данном медучреждении в целом.8) Прерывать разговор не по стандарту, оставлять ситуацию неразрешенной.