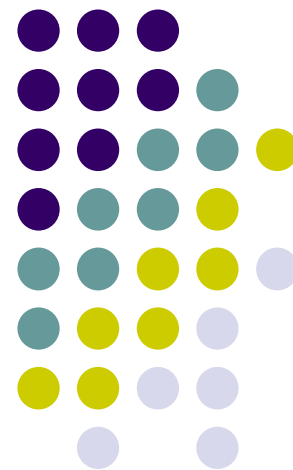


Общение с пациентами в «СЛОЖНЫХ» ситуациях



Самара, 2022



**Общение – сложный
многоплановый процесс
установления и развития
контактов между людьми,
порождаемый потребностями
совместной деятельности.**

Общение включает в себя как минимум 3 процесса:



- Коммуникация – обмен информацией
- Интеракция – обмен действиями
- Социальная перцепция – восприятие и понимание партнера

Средства общения:



- Вербальные – речевые
- Невербальные – темп речи, тембр, громкость, интонация, заполнители пауз, жесты, позы и т.д.

Основой общения является речь.



Но!

На восприятие и понимание речи влияет то, чем речь сопровождается. При этом инструментом общения становится всё тело человека.



«Сложные» ситуации:

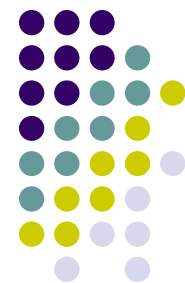
- Конфликт
- Манипуляция
- Рекламация
- Агрессия

Конфликт



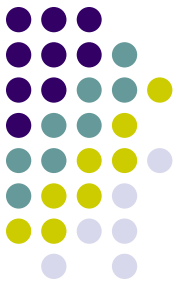
В переводе с латинского слово конфликт означает столкновение

Под конфликтом понимают противостояние двух и более оппонентов, имеющих разные точки зрения на какую-то ситуацию.



Медицинский конфликт- это, прежде всего, конфликт медицинского работника и пациента, когда присутствует несогласие с позицией друг друга.

Основными факторами, влияющими на искажение информации в медицинском конфликте являются:



- Состояние стресса
- Недостаток информации об оппоненте, который восполняется домыслами, в основном негативного характера
- Ограниченность кругозора

Существуют объективные и субъективные причины конфликтов.



- Объективные – обусловлены несовпадением «обещанного» и «полученного».
- Субъективные – обусловлены несовпадением ожидаемого и реальности. Как правило появляются из-за недостатка информации.

Разрешение конфликтных ситуаций начинается с:



1. Признания существующих между оппонентами противоречий
2. Определения предмета спора
3. Определения границ взаимных претензий
4. Выявления позиции сторон

Стратегии поведения в конфликтной ситуации



Название стратегии	Достоинства	Недостатки
Конфронтация – отстаивание своих интересов до конца	Все твои интересы соблюдены	Репутация скандалиста и неприятного человека
Избегание – уход от конфликта	Выигрываешь время	Проблема не решена, негативные эмоции не исчезли, а загнаны внутрь
Уступка – игнорирование своих потребностей в пользу оппонента	Не испорчены отношения, так как все интересы оппонента удовлетворены	Твои интересы остались без внимания
Компромисс – взаимные уступки	Часть интересов обеих сторон соблюдена	Получил лишь часть того, на что рассчитывал и надо соблюдать условия договора
Сотрудничество – взаимовыгодный вариант решения конфликта	Учтены интересы обеих сторон	Требует много сил

Нет единственно верной и правильной стратегии поведения в конфликтной ситуации



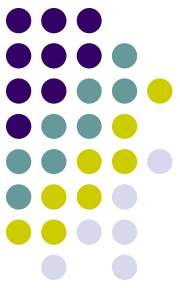
Выбор стратегии зависит от ситуации, участников, целей, которые стоят перед участниками конфликта и т.д.

Совместный поиск выхода из конфликтных ситуаций предполагает соблюдение ряда условий:

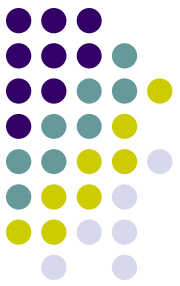


- Проявляйте терпимость, сочувствие, тщательно контролируйте свою мимику и речь;
- Отделение реальных причин конфликта от повода;
- Концентрация внимания на существующих проблемах, а не на личных эмоциях (конфликт всегда сопровождается выплеском негативных эмоций – не поддавайтесь на провокации);

Совместный поиск выхода из конфликтных ситуаций предполагает соблюдение ряда условий:



- Действовать по принципу «здесь и сейчас» (не откладывать на потом, обсуждать только одну ситуацию);
- Создавать обстановку равного участия-давать возможность высказаться;
- Говорить только за себя;
- Соблюдать уважительное отношение к личности оппонента – говорить о фактах и событиях, а не качествах той или иной личности



Манипуляция

Манипуляция – это психологическое воздействие. Преднамеренное и скрытое побуждение человека к переживанию определенного эмоционального состояния, принятию решения и выполнению действий, необходимых для достижения манипулятором своих целей.

**Ключевой момент – изменение
эмоционального состояния**

Отличительные черты манипуляции:



- Осознанность манипулятором своих целей и средств;
- Скрытость целей манипулятора;
- Скрытость средств манипулятора;
- Принятие адресатом на себя ответственности за происходящее.

Алгоритм выхода из манипуляции



- Мониторинг собственного эмоционального состояния
- Раскрытие намерений – необходимо показать, что вы понимаете цель действий манипулятора
- Предложение конструктивного выхода

Рекламация



Рекламация (лат. *reclamatio* - громкое возражение, неодобрение) - претензия к качеству проданного товара, выполненной работы или предоставленной услуги.

Предмет рекламации – объективное несоответствие качества вещи (услуги) следующим параметрам: условиям договора, госстандартам (или нормам, установленным Исполнителем), техническим условиям (технологиям), представленным образцам, правилам торговли (оказания услуг), стоимости услуг (товара).

Работа с рекламацией:



1. Выразить понимание
2. Принять ответственность (извиниться)
3. Показать заинтересованность в решении ситуации
4. Предложить решение ситуации
5. Ещё раз поддержать чувства

Агрессия



Агрессия – деструктивное поведение, противоречащее нормам и правилам существования людей в обществе, приносящее физический или моральный ущерб людям, или вызывающее у них психологический дискомфорт.

Формы агрессивного поведения:



- Возмущение
- Раздражение
- ГНЕВ

Возмущение



Это одна из самых первых и простых форм агрессии, которая заключается в способе реакции, ответе на несправедливость или абсурдность поведения окружающих, на нелепость ситуации. Возмущение может возникать при несоблюдении договоренностей, пренебрежении нормами морали, нарушении норм и правил.

Раздражение



Проявляется, когда мы не можем обосновать или оправдать чье-то поведение. Мы не знаем, как точнее сформулировать наше недовольство ситуацией. Порой мы даже не можем определить, на кого конкретно направлено переживание – на субъекта или на самого себя.

Гнев



Ярчайшая эмоция агрессии, сопровождающая ее поведенческие проявления. Характеризуется недовольством, яростью, злостью. Зачастую является ответом на действия второй стороны.

Правила погашения агрессии:



- Не проявлять встречную агрессию
- Не демонстрировать пренебрежение к причинам агрессии
- Демонстрировать понимание чувств оппонента
- Не пропускать прессинг – реагировать (пропущенный прессинг всегда хочется повторить)