



ЦЕНТР АККРЕДИТАЦИИ ПО КАЧЕСТВУ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

ОО «ЭКСПЕРТОВ И КОНСУЛЬТАНТОВ ПО ВНЕШНЕЙ КОМПЛЕКСНОЙ ОЦЕНКЕ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ»

Роль руководителя в конфликтной ситуации

В РАМКАХ ЕЖЕГОДНОГО БРИФИНГА ЭКСПЕРТОВ ПО НАЦИОНАЛЬНОЙ АККРЕДИТАЦИИ

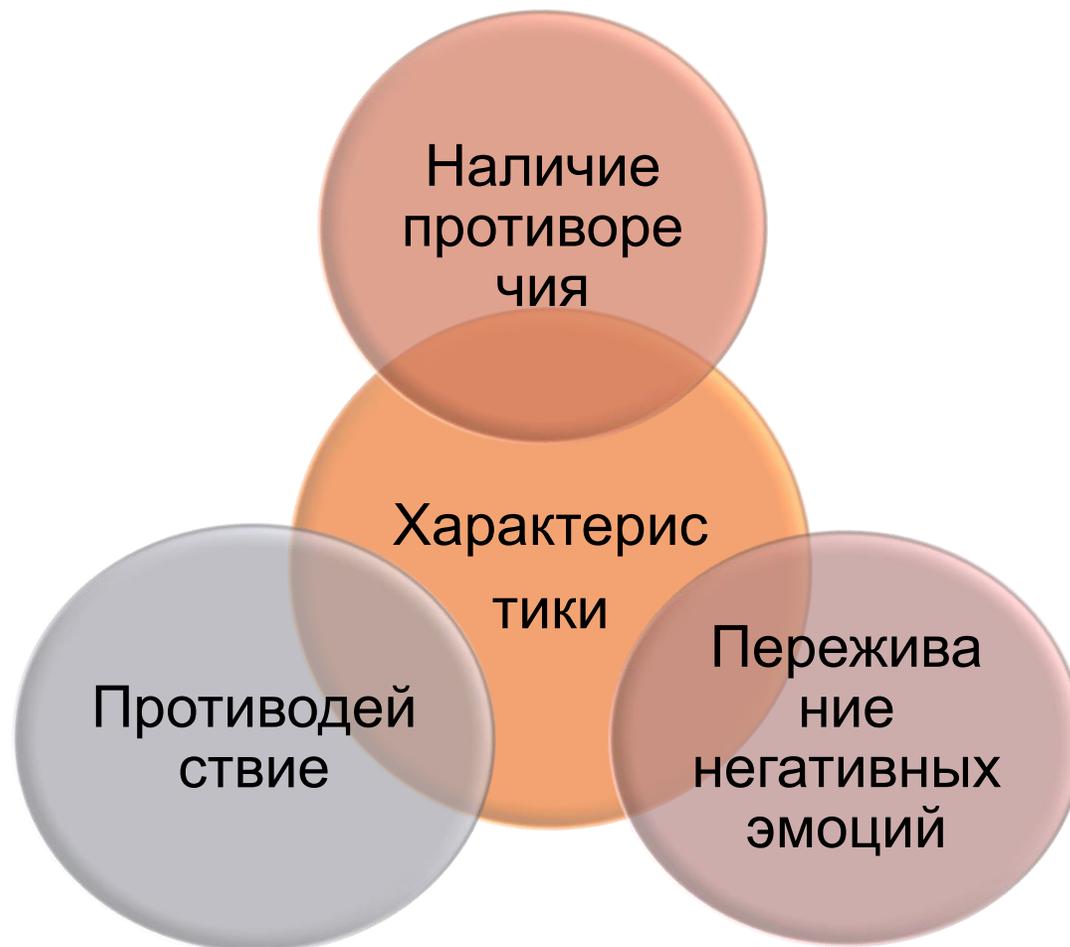
Мадиярова И.А.

Заместитель генерального
директора ТОО МФ Гиппократ
город Караганда

- юридический – предполагаемые нарушения законодательства (общегражданского, медицинского) в области прав граждан, отказы в получении льгот или путевок, отказ в госпитализации, льготном лекарственном обеспечении, нарушение врачебной тайны и т. п.;
- качество и доступность медицинской помощи – недовольство пациента качеством и доступностью медицинской помощи, неполный объем медицинской помощи, несвоевременность ее оказания, наличие осложнений и других последствий (58%)
- этический – предполагаемое нарушение этических норм, грубость и невнимание персонала, недопустимые высказывания и комментарии
- коммуникативный – нарушения в области взаимодействия личности и системы здравоохранения (медицинской организации) в области информирования пациента, записи на прием, получения справок, разъяснений и консультаций

- Столкновение мнений, сил, противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия **противоречие**.
- Главное не столько в возникновении противоречия, столкновении интересов, сколько в способе разрешения создавшегося противоречия, в **противодействии** субъектов взаимодействия.
- Переживание **негативных эмоций**. Если субъекты конфликта противодействуют, но не переживают при этом негативных эмоций (например, в процессе дискуссии, брифинга), или, наоборот, переживают негативные эмоции, но внешне не проявляют их, не противодействуют друг другу, то такие ситуации являются предконфликтными.

Конфликт - наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии МО и группы ВКО и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.



Медицинские сотрудники МО

- Боится происходящего
- Не доверяет эксперту
- Плохо «понимает» стандарты
- Находится под влиянием эндогенных факторов
- Обладает медицинской информацией, часто из интернет-источников
- Обладает личностными особенностями

Эксперт

- Провоцирует пациента
- Недостаточно общается с ним
- Затягивает время трейссера
- Уделяет мало времени на наблюдение
- Обладает личностными особенностями



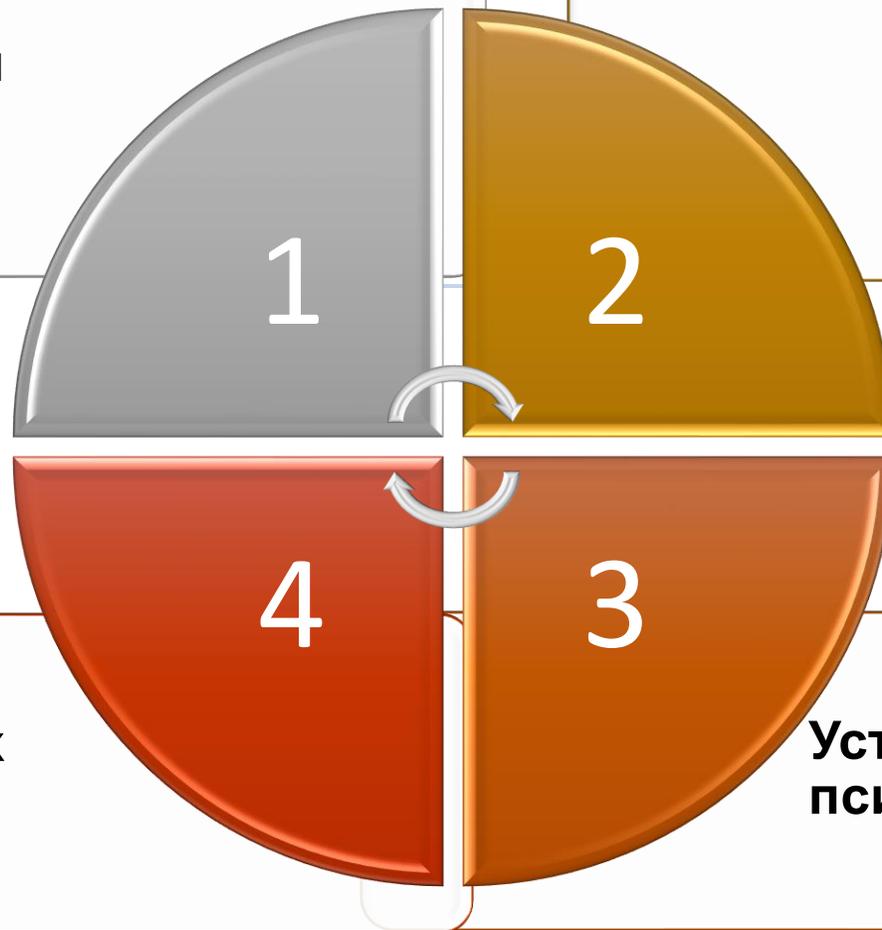


- Прогнозирование конфликтов заключается в обоснованном предположении об их возможном возникновении и особенностях развития. Любая трудная ситуация взаимодействия - это ситуация неопределенности, прогноз ее развития снижает величину этой неопределенности и повышает вероятность оптимального разрешения противоречия.
- Профилактика конфликтов заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.
- Разрешение конфликта предполагает активность по устранению причин конфликта. Для разрешения конфликта необходимо изменение самих оппонентов, их позиций, которые они отстаивали в конфликте. Часто разрешение конфликта основывается на изменении отношения оппонентов к его объекту или друг к другу.

1. Неучастие в конфликте. Это гораздо легче, чем выйти из него.
2. Эмоциональный штиль.
3. Рационализация ситуации, сотрудничество и компромисс.
4. Корректность, корректность, корректность.



- **Изменение отношения к объективным условиям**



- **Устранение организационно-управленческих факторов**

- **Устранение личностных причин**

Устранение социально-психологических причин

- Убедить себя в необходимости бесконфликтного взаимодействия.
- Перестать видеть в оппоненте противника. Этому способствует: критический анализ собственной позиции и действий, понимание интересов другого, выделение конструктивного начала в намерениях оппонента. Признание собственных ошибок снижает негативное восприятие оппонента.
- Проявить инициативу и создать благоприятный фон: спокойная обстановка хорошо снимает напряжение. Сократить число участников конфликта: как минимум отойти в сторону.
- Снизить интенсивность собственных негативных эмоций, взять себя под контроль (приемы: заземление, визуализация себя или человека, вызывающего гнев).
- Уменьшить негативные эмоции оппонента. Дайте ему «выпустить пар», не перебивайте его, пока он не сбросит эмоциональное напряжение, бесполезно переходить к поиску решений. (Приемы: положительная оценка некоторых действий оппонента, критичное отношение к самому себе, изменение качества речи, сочувственное выслушивание и ответ на вопросы, утверждающие высказывания). Если процесс затягивается, можно взять тайм-аут (попросить разрешения позвонить, отлучиться).
- Отсечь историю конфликта - возврат к истокам лишь разжигает эмоции. Обсудить проблему, выяснить цели и интересы другой стороны. Постараться прийти к согласию по малозначительным моментам и зафиксировать на этом внимание оппонента. Тщательно контролируйте свою речь.
- Выбор оптимальной стратегии разрешения конфликта.

Благодарю за внимание!