**Задание 1**

Запишите определения понятий:

1. *Конфликт*
2. *Конфликтоген*
3. *Образ конфликтной ситуации*
4. *Оппоненты*
5. *Мотивы конфликта*
6. *Эскалация конфликта*
7. *Апогей конфликта*
8. *Конструктивный и деструктивный конфликт*
9. *Виды конфликта*

**Задание 2**

Ознакомиться со «Стандартом поведения медицинского работника при общении с пациентом вне выполнения должностных обязанностей» (найти в Интернете).

Заполнить таблицу:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **шаг п/п** | **название** | **цель** | **Рекомендуемые фразы, действия** | **Не рекомендуемые фразы, действия (возможные ошибки)** |
| 1 | пауза |  |  |  |
| 2 | позитивная обратная связь |  |  |  |
| 3 | Выяснение причин недовольства пациент (какие потребности и интересы пациента не удовлетворены). |  |  |  |
| 4 | выражение сожаления |  |  |  |
| 5 | этиология конфликта |  |  |  |
| 6 | присоединение к проблеме пациента |  |  |  |
| 7 | высказывание благодарности пациенты и нахождение выхода из проблемы |  |  |  |
| 8 | выяснение и озвучивание чувств пациента |  |  |  |
| 9 | обсуждение путей урегулирования конфликта |  |  |  |
| 10 | предоставление информации по данному вопросу |  |  |  |