**Тема: «Профилактика конфликтов в медицинских организациях»**

1. Напишите отзыв в свободной форме по итогам участия в тренинге (в случае, если Вы присутствовали на занятии). Рекомендуется включить в отзыв ответы на следующие вопросы: какова была Ваша личная цель участия в тренинге? на сколько баллов из 10 Вы бы оценили результат участия в тренинговых занятиях? Что получилось, а что нет? Что было наиболее интересным и запоминающимся? Что показалось трудным? Что Вы будете использовать в своей жизни? Что бы Вы рассказали своим друзьям /написали в ВК о тренинговых занятиях?
2. Используя «Стандарт поведения медицинского работника при общении с пациентом», заполните 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 пациента (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 |  |  |  |