**Тема: «Общение в конфликтной ситуации»**

Письменно решите любые две ситуационные задачи.

Почему данные ситуации можно рассматривать как конфликтные? Какие ошибки допущены медицинскими работниками в процессе общения?

Проанализируйте ситуации по схеме анализа конфликта.

Предложите решения, как выйти из создавшихся положений.

Задача 1

Медсестра сказала врачу в присутствии пациентки, что состояние последней ухудшилось после введения лекарства. Пациентка категорически отказалась от назначенных врачом инъекций.

Задача 2

Пациент Р., находящийся на лечении в терапевтическом отделении, во время обхода пожаловался, что ему не были сделаны все назначенные инъекции.

Медсестра, приглашенная врачом в палату, доложила, что назначенного препарата нет в отделении.

Задача 3

У пациента Д., 32 лет, лечившегося в терапевтическом отделении обнаружен туберкулез легких. Палатная медсестра сообщила об этом родственникам пациента.

Задача 4

Пациентка Л., 33 лет, находилась на лечении в ревматологическом отделении стационара около 5 недель по поводу сердечной недостаточности. Состояние пациентки улучшилось, при выписке из стационара ей рекомендовано принимать лекарственные препараты в дозе, подобранной в отделении. Через 2 недели при очередном посещении участковая медсестра, не обнаружив у пациентки симптомов сердечной недостаточности, посоветовала ей эти препараты не принимать.

Задача 5

У дежурной медсестры справились по телефону о состоянии тяжелобольного и о диагнозе. Говоривший представился братом пациента.

Задача 6

К дежурной медсестре детского отделения обратилась мать больного ребенка с настоятельной просьбой разрешить забрать его из больницы.

Задача 7

Пациент Н., 58 лет, лечится в терапевтическом отделении стационара по поводу гипертонической болезни. Вечером он обратился к дежурной медсестре в связи с усилением головной боли и попросил измерить артериальное давление. Медсестра обнаружила, что давление значительно повышено, но цифры сообщить пациенту отказалась, чем вызвала его недовольство.

Задача 8

К медицинской сестре одного из отделений крупного научно-клинического центра обратилась пациентка: профессор назначил ей прием на 11 часов. Так как уже было 11 часов, медсестра зашла в кабинет профессора и, вернувшись через некоторое время, сказала: «Профессор пьет чай, когда закончит, Вас примет». Заметив выражение глубокой обиды и недоумения на лице пациентки, медсестра пожала плечами и заметила: «Что же тут особенного? Профессор ведь тоже человек и имеет право попить чаю или пообедать».

Задача 9

Старик жалуется на боль в колене. На слова медицинского работника:

 «Это у Вас от возраста. Надо почаще в паспорт заглядывать, а не в больницу!», он с негодованием восклицает: «Какой вздор, другой моей ноге тоже 80 лет, но она не болит!».

Задачи 10

У пациента снижены интеллект и память, он раздражает молодого фельдшера своей медлительностью, задает бесконечные вопросы, которые кажутся наивными. Сердясь, фельдшер вновь и вновь втолковывает рекомендации, и все без толку.