

СТАНДАРТ ОБЩЕНИЯ МЕЖДУ РУКОВОДСТВОМ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПОДЧИНЕННЫМИ

1. Отношения между Руководством учреждения и подчиненными медицинского учреждения строятся на взаимном уважении, вежливости и доброжелательности. Соблюдение субординации - обязательно.

2. В общении между Руководством и подчиненными допустимо лишь в корректной форме, исключительно в третьем лице, недопустимо использование «панибратства».

3. Сотрудники должны соблюдать общепринятые принципы этики и деонтологии, поддерживать своих коллег, не давать им негативные характеристики. Негативизм в любой его форме, по отношению к Руководству, Врачам любых других медицинских учреждений, сотрудникам, партнерам не приветствуется. Недопустимо обсуждение специалистов, медицинских работников и их действий в присутствии пациента.

4. Руководству учреждения и подчиненным следует с пониманием относиться к возможным кратковременным эмоциональным всплескам у коллег, стараться избегать беспочвенных конфликтов. Недопустимы нагнетание напряженности в коллективе, ведение разговоров на повышенных тонах, интриги против сотрудников.

6. Приветствуется умение вырабатывать единую точку зрения и умение спокойно и внимательно выслушать друг друга.

7. Для успешной работы необходимо создавать и поддерживать в коллективе позитивный настрой, принято делиться с окружающими профессиональными успехами и достижениями своими и своих коллег.

8. Руководитель должен служить примером для своих подчиненных в вопросах бесконфликтного урегулирования рабочих вопросов и проблем.

При беседе между Руководством учреждения и подчиненными необходимо следовать следующей схеме:

- Правильно и конкретно задавать вопросы, касающиеся лечебного процесса (или других обсуждаемых тем).

- До конца выслушивать ответы.

- Сообщать необходимую коллегам информацию.

- Следить за своими мимикой и жестами.

- Избегайте негативной обратной связи, например: «Да вы в этом не разбираетесь, вот и слушайте, когда вам специалист говорит!».

- Не следует использовать фразы с запретами («Не волнуйтесь!»), принуждения («Спокойнее!», «Немедленно прекратите это!»), оценки («Плохо, что вы такой нервный!»).

- В конце беседы обсудите возможные пути урегулирования конфликта. Выскажите свои варианты решения проблемы. Спросите, что предлагает собеседник.

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ФРАЗЫ МЕЖДУ РУКОВОДСТВОМ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПОДЧИНЕННЫМИ

- *Я рад, что вы мне об этом сказали.*
- *Вот чем я могу Вам помочь (избегать слов «ничем не могу помочь, не мое дело, меня не касается»).*
- *Благодарю вас за то, что вы обратились ко мне с данным вопросом...*
- *Остались ли у вас еще какие-нибудь вопросы, есть ли что-то непонятное?*
- *Я могу Вас понять, я и сам бы испытывал то же в подобной ситуации.*
- *Для меня это тоже очень важно, так как*
- *Я тоже расстроен, потому что...*
- *Я согласен, это действительно сложная/неприятная ситуация...*

В случае агрессивного настроения собеседника (Руководителя, подчиненного) необходимо выдержать паузу, дать возможность высказаться, предварительно обеспечив отсутствие в это время пациента поблизости.

Необходимо предоставить собеседнику позитивную обратную связь, чтобы он убедился, что вы его услышали.

Следует использовать следующие фразы:

- Я очень хорошо понимаю, что...
- Я знаю, что...
- Мне понятно, что...
- Вполне логично, что...
- Мне нетрудно войти в Ваше положение, ведь...
- Меня не удивляет, что...
- Я разделяю Ваши чувства, когда...
- Я согласен с тем, что...
- Мне легко представить, что Вы...
- Я ценю ваше мнение по данному вопросу

Примеры фраз, нейтрализующих раздражение собеседника:

- Жаль, что у Вас сложилось такое впечатление.
- Именно поэтому нам необходимо поговорить.
- Верно подмечено.
- Спасибо, Николай Петрович, что вы затронули эту тему.
- Это очень интересно.
- Это бы и мне не понравилось.
- Мне искренне жаль, что с Вами это случилось.

- Я всегда готов искать решение, максимально учитывающие интересы сторон.

В общении с Руководителем подчиненный должен использовать критику для получения полезной информации о собственных недостатках, требующих изменения. Если критика была справедливой, необходимо принять ее вместе с решением измениться и не давать повода для критики в дальнейшем.

В случае если подчиненный считает критику необоснованной, следует использовать следующие фразы:

«Давайте обсудим такой вариант...»

«Теперь, когда мы разобрались с этим вопросом, я хотела бы обсудить..., Вы не возражаете?»