

## СТАНДАРТ ОБЩЕНИЯ И ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ МЕЖДУ КОЛЛЕГАМИ (МЕДИЦИНСКИМИ РАБОТНИКАМИ)

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

2. По возможности необходимо помогать коллегам, в том числе новым сотрудникам. С готовностью отвечать на возникающие вопросы, активно обмениваться опытом.

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

4. Сотрудникам 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 и Пациентов.

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

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. В общении между коллегами недопустимо использование «панибратства».

Недопустимо использование обиходных выражений типа «О! Привет, Маринка!!! Как дела?».

Правильно: «Добрый день, Марина Анатольевна. Успешного дня. Надеюсь с Вами пообщаться после рабочего дня».

В рабочее время в присутствии пациентов общение допустимо лишь по вопросам оказания медицинской помощи.

9. Использование рабочего времени для общения на отвлеченные темы недопустимо. Избегать общения между врачом и медицинской сестрой на отвлеченные темы в кабинете в присутствии пациента, даже если медицинская помощь не оказывается и гражданин лишь ожидает каких либо процедур и манипуляций.

В беседе между коллегами необходимо следовать следующей схеме:

- Правильно и конкретно задавать вопросы, касающиеся лечебного процесса.

- Невербальная открытость
- Непредвзятость
- До конца выслушивать ответы.
- Сообщать необходимую коллегам информацию.
- Следить за своими мимикой и жестами.
- Отношение к разногласиям, как к общей проблеме.
- Позиция «на равных» с обеих сторон.

#### **Рекомендуемые фразы при общении с коллегами.**

- *Я рад, что вы мне об этом сказали.*
- *Я могу вам в этом помочь.*
- *Вот чем я могу Вам помочь (избегать слов «ничем не могу помочь, не мое дело, меня не касается»).*
- *Я прошу извинить меня за то, что не могу дать вам полной информации (у меня нет информации).*
- *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?*
- *Мы можем обсудить решение этой проблемы.*
- *Я ценю ваше мнение по данному вопросу.*