ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И ПУТИ РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В РАБОТЕ МЕД. ПЕРСОНАЛА С ПАЦИЕНТАМИ.

1) Здравствуйте, меня зовут Борщевская Катерина. Я психолог центра Ювентус. На этом мини- тренинге мы попробуем с вами, научится работать с конфликтными клиентами.

2) *Давайте познакомимся*. И каждый в общих чертах расскажет свой случай встречи с конфликтным клиентом.

3) Давайте определим из ваших историй из- за чего чаще возникает конфликтная ситуация! Записать это на доске

4) Наша с вами работа пройдет в два этапа. На первом этапе ознакомимся с путями решения конфликтных ситуаций, а на втором этапе попробуем смоделировать проблемную ситуацию. Мы поговорим о том, что такое конфликт, какие бывают причины возникновения конфликтов, и какие бывают способы выхода из них.

1 ЭТАП

Что такое конфликт?

1) Конфликт – *это всегда столкновение интересов*. Бывает так, что Вы и клиент говорите на разных языках, смотрите на ситуацию разными глазами, преследуете разные цели и с равным пренебрежением относитесь к целям и задачам оппонента.

Довольно часто, решение конфликта сводится к банальному выяснению отношений: Кто прав? Кто виноват? Все это не решает, а лишь усугубляет конфликтную ситуацию.

*Согласны ли вы, что в сложной ситуации из двух людей выиграет тот, кто в силах конструктивно преодолеть конфликт?*

 Если есть хоть малейшая возможность избежать конфликта, ею надо воспользоваться.

2) Каждый отдельно взятый конфликт имеет свои пути решения, однако все серьёзные конфликты имеют общую черту - *эмоциональность.* И одним из первых шагов к разрешению конфликта является подавление собственных отрицательных эмоций и включение разума. В этом случае есть возможность сформулировать варианты решений, приемлемые для всех заинтересованных сторон.

3) Для конфликтов между работниками сервиса и клиентами характерны следующие причины:

– производственные: необеспеченность материалами, оборудованием; неудобный режим работы учреждения; малый ассортимент услуг; длительное время ожидания обслуживания; низкое качество услуг.

– личностные, среди которых можно выделить взаимные претензии между работником и клиентом. К примеру, клиент неправильно понял регестратора и обиделся. В ответ он произносит фразу, содержащую бестактность в адрес работника. Регистратор, болезненно прореагировав на нее, отвечает неприкрытой грубостью, считая, что в противном случае потеряет уважение в глазах присутствующих. Поэтому «обиженный» регистратор и «восстанавливает» свое достоинство за счет ответного унижения клиента. Теперь уже оскорбленным становится клиент, который также не остается в долгу. И напряжение ситуации разрастается, как снежная лавина.

– психологическая непереносимость (несовместимость) вызывается предубежденным отношением к личностным особенностям другого человека. Суть такого предвзятого отношения состоит в приписывании определенных недостатков всем представителям той или иной профессии, того или иного возраста и т. д. Так, грубый посетитель и малокультурный работник контактной зоны относятся друг к другу с позиции «все они такие» (все в поликлинике вашей работают плохо – все эти пенсионерки ничего не понимают в мед. услугах, и они все в маразме).

Также можно добавить *совокупность производственных и личностных причин*: несоответствие ожиданий клиента с реальностью (клиент думал, что его сразу же вылечат, но такого не произошло).

4) Признаки, по которым можно определить конфликтного клиента:

* ироническая усмешка;
* неадекватное поведение;
* нескоординированные движения, нервная походка;
* искусственно сдерживаемое напряжение; (кулаки сжаты, натянутая улыбка)
* критические замечания вроде: «ну у вас и очереди, работайте быстрее»
* недоверие: «а вакцина от гриппа точно французская, еще китайскую уколите»
* мнительность: «Знаю я ваших врачей, все равно не вылечат»

Совершенно очевидно, что такому клиенту бесполезно что-либо доказывать. Лучше всего - четко и аккуратно выполнять свои функции, *демонстрировать благожелательное отношение, а заодно и высокий профессионализм, быть вежливым и тактичным.*

Избежать недоразумений при обслуживании поможет и уверенно проведенный с постояльцем диалог - нередко конфликтные люди просто ищут повод для ссоры. В таких *случаях время общения нужно сократить до минимума и* просто четко, уверенно и коротко отвечать на задаваемые вопросы - уверенность и корректность обезоруживает даже самые горячи головы. Принцип один - уважать клиента, сохраняя при этом собственное достоинство.

# Теперь переходим к самому основному «Как правильно уладить конфликт с клиентом?»

Контроль собственных эмоций

Когда человек “обуреваем” эмоциями и захвачен конфликтом, ему трудно выражать свои мысли и внимательно выслушивать противника. Один из эффективных способов решения конфликта в свою пользу – подавление эмоций. Прийти к обоюдно выгодному решению, можно лишь соблюдая хладнокровие.

### Молчать, а точнее внимательно слушать не перебивая.

Позвольте клиенту высказать все, что он хочет.

Дайте клиенту возможность выговориться и высказать все, что у него "накипело на душе".

*Если вы вежливы и сдержаны, клиент чаще всего быстро успокаивается.*

Не противоречьте ему.

Важно не то, какая ситуация сложилась, а то, как воспринимает её клиент.

Не приводите никаких доводов, поскольку в раздраженном состоянии он не готов ни понять вас, ни поверить вам.

«Такого не бывает. Неужели такое случилось!»

Не ставьте под сомнение слова клиента. Такие фразы: «Такого не бывает. Неужели такое случилось! Это невозможно» - говорят клиенту о том, что вы сомневаетесь в его честности. Укажите клиенту лучше на то, что такой ситуации у Вас в организации прежде не было и вы «очень заинтересованы в скором положительном решении».

### Делать записи

Покажите клиенту, что его замечания и критику вы воспринимаете серьезно.

Точно записывайте суть претензии, особенно если речь идет о промахе вашего сотрудника.

Когда клиент увидит, что вы записываете его жалобу, он воздержится от преувеличений, его высказывания будут более объективны и менее эмоциональными.

### Выразить понимание и сочувствие и принести клиенту извинения

Выскажите сожаление по поводу произошедшего.

*Принесите свои извинения клиенту от имени учреждения.*

Что важно! *Никогда не обвиняйте в случившемся своих коллег, не пытайтесь все объяснить неопытностью новичков или свалить все на отдельно взятого "плохого" сотрудника. Это портит репутацию всей организации.*

### Высказать благодарность

Это дает понять клиенту, что вы серьезно отнеслись к жалобе.

*поблагодарите клиента за критическое замечание.*

### Немедленно принять меры (если это в вашей компетентности)

Приложите все усилия, чтобы как можно скорее уладить возникшее недоразумение. Будьте внимательны и участливы к клиенту, обратившемуся с жалобой - это хорошая возможность повысить его лояльность по отношению к вашей организации. При невозможности самому разрешить жалобу (претензию) поставить об этом в известность старшего по должности.

Если конфликт не набирает обороты, является небольшим то можно следовать следующим рекомендациям:

– поставить себя в положение заявителя, для более конструктивного разрешения конфликта.

– сохранять спокойствие

– оставаться вежливым

Если клиент идет на контакт, хочет решить конфликт, то возможности следует:

1. Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.
2. Разработать варианты решений. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий.
3. Принять согласованное решение.
4. Реализовать принятое решение на практике.

# Выполнение всех пунктов это списка не даст 100% избегание и решение конфликта, но поможет снизить риск его развития.

2 ЭТАП

Делимся по группам по 3 человека: 1- клиент, 2- медработник, 3- независимый наблюдатель.

Теперь надо смоделировать конфликтную ситуацию. Клиент конфликтен, мед. работник пытается уладить конфликт, наблюдатель оценивает эффективность мед. работника и степень конфликтности клиента. 5-7 минут.

Обсуждение.

1 высказываются мед. работники: как ощущение от моделируемой ситуации? Что было сложного, что легкого?

2 высказывается наблюдатель: конфликт решился бы или нет?

3 клиент. Как ощущение роли конфликтного клиента? Убедили вас аргументы мед. работника. Вел ли он себя вежливо и профессионально. Плюсы и минусы мед. работника.

Меняемся местами: клиент стан-ся медработником, медработник- наблюдателем, наблюдатель – клиентом.

Делаем тоже самое. 5-7 мин

Рефлексия - Обсуждение.

Делаем аквариум. 5-7 мин. Обсуждаем плюсы и минусы.

ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ МИНИ- ТРЕНИНГА: ЧТО УСВОИЛИ, ЧТО ПОЧУВСТВОВАЛИ, МИНУСЫ И ПЛЮСЫ ПРОДЕЛАННОЙ РАБОТЫ? ЧТО ПОНРАВИЛОСЬ, ЧТО НЕ ПОНРАВИЛОСЬ?

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ!