

Конфликт на приеме: как справиться с последствиями

Мелёхин Алексей Игоревич

Кандидат психологических наук, доцент, клинический психолог высшей квалификационной категории



- 1

Сохраняйте понимание происходящего в момент конфликта.
Это нужно для того, чтобы сделать правильные выводы и возможно поменять стратегию поведения в подобных ситуациях
- 2

Устраивайте себе после конфликтов «психологический отпуск»: 10-30 минут тишины или эмоционального детокса, если чувствуете себя измотанным.
- 3

Выделите время, чтобы разобраться в себе: что вас тревожит, какие страхи и барьеры мешают общению? Готовы ли вы к компромиссу или извинению? Такой анализ поможет лучше понять себя и родителя маленького пациента, а значит — снизить напряженность в общении и приблизиться к разрешению конфликта.
- 4

Проанализируйте издержки «борьбы» с родителями маленького пациента. Стоит ли игра свеч?



Стратегии успешного общения с родителями: как не допустить конфликт и наладить взаимопонимание

1. Примите сам факт конфликта

- Задайте себе вопрос:

« Я избегаю конфликтов любой ценой?



Если ваш прошлый опыт сделал конфликты для вас травмирующими, вы можете воспринимать любое разногласие как угрозу. В таком случае трудно реагировать гибко: либо вы замыкаетесь, либо вспыхиваете. Осознанность помогает разорвать этот цикл.

2. Используйте правило общения «CLEAR» (от англ. «Четкость»):

- C – Concise (Кратко):** говорите по делу
- L – Listen (Слушайте):** показывайте, что слышите собеседника
- E – Explain (Объясняйте):** давайте понятные разъяснения
- A – Acknowledge (Признавайте):** уважайте эмоции пациента
- R – Reassure (Успокаивайте):** снижайте тревожность

3. Объясняйте просто и наглядно

- Следите за зрительным контактом, старайтесь не отвлекаться на записи.

4. Слушайте с интересом, а не с позиции оценки

- Проявляйте искреннее внимание к переживаниям родителя.

5. Обосновывайте свои рекомендации

- Четкие аргументы и спокойное объяснение уменьшают сопротивление.

6. Ищите точки согласия

- Сосредоточьтесь на том, в чем вы с родителем ребенка единомышленны. Это поможет выстроить диалог.

RUM8130/0325

⬆ Наверх

ИНФОРМАЦИЯ ТОЛЬКО ДЛЯ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

ВАЖНОЕ ЗАМЕЧАНИЕ. Мы считаем, что грудное вскармливание является идеальным началом питания для младенцев, поскольку грудное молоко обеспечивает сбалансированную диету и защищает ребенка от болезней. Мы полностью поддерживаем рекомендацию Всемирной организации здравоохранения об исключительно грудном вскармливании в течение первых шести месяцев жизни с последующим введением адекватного питательного прикорма наряду с продолжением грудного вскармливания до двухлетнего возраста. Мы также понимаем, что грудное вскармливание - не всегда возможно для родителей. Мы рекомендуем медицинским работникам информировать родителей о преимуществах грудного вскармливания. Если родители решают отказаться от грудного вскармливания, медицинские работники должны проинформировать родителей о том, что такое решение может быть трудно отменить и что введение частичного кормления из бутылочки уменьшит количество грудного молока. Родители должны учитывать социальные и финансовые последствия использования детской смеси. Поскольку младенцы растут по-разному, медицинские работники должны посоветовать ребенку подходящее время, для введения прикорма. Детские смеси и продукты для прикорма всегда следует готовить, использовать и хранить в соответствии с инструкциями на этикетке, чтобы избежать риска для здоровья ребенка.