



**Информационно-тренинговый вебинар
«Способы решения конфликтов с персоналом и пациентами
для руководителя медицинской организации»**

ПРОГРАММА

**30 августа 2018 года
11:00-13:00 по московскому времени**

Эксперт Кушнарева Г.Е.

1. Природа конфликтов

Понятие конфликта. Этапы конфликта. Положительные и негативные последствия конфликта. Важность невербального общения. Что люди слышат, когда с вами общаются. Роль интонаций.

Участники узнают, что конфликты имеют не только негативные, но и позитивные последствия, перестанут их «бояться», научатся спокойнее к ним относиться, не будут от них уставать и сопротивляться им.

2. Причины конфликтов

Психологические причины возникновения конфликтов. Что нам мешает общаться? Объективные (борьба за ресурсы) и субъективные (личная неприязнь) причины конфликта. Пять базовых приоритетов в общении. Основные глубинные привычки. Технология «Событие/интерпретация».

Участники освоят умение делать «рефрейминг» (в переводе с английского «событие, интерпретация»). Этот навык поможет находить позитивные моменты и переворачивать любую ситуацию на пользу дела. Понимание причин конфликта часто делает ненужным сам конфликт.

3. Решение внутренних конфликтов

Как управлять конфликтами. Нужно ли руководителю в них вмешиваться и решать? Можно ли использовать конфликт как средство управления? Как рычаг для повышения мотивации? Какую атмосферу Вы хотите создать? Какие отношения в коллективе будут ресурсными для достижения быстрой и оптимальной работы в Вашем ЛПУ?

Масштаб руководителя определяется масштабом проблем, с которыми он готов взаимодействовать. Зачастую внутренние конфликты кажутся неразрешимой проблемой, которая забирает много сил. Поэтому научиться решать внутренние конфликты – очень важно.

4. Инструменты и технологии решения конфликтов

Как давать обратную связь, чтобы никто не обижался. Технология «Я-сообщение». 4 шага к взаимному пониманию. Как показать, что Вы услышали другого человека. Технология «Активное слушание».

В этом блоке сосредоточены все прикладные инструменты, очень простые и очень практичные. Это уже не философско-этический уровень, а конкретный ответ на вопрос «Что делать?».





5. Профилактика конфликтов. О чём говорить и о чём не надо говорить на работе?

Технология «Треугольник Карпмана». Как не попадать в конфликты. Умение выстроить доброжелательные, но не слишком близкие отношения на работе. О чём никогда не надо говорить на работе. Борьба с коалициями и пустыми разговорами. На работе мы работаем: фокус на целях и результатах.

Участники узнают о методах и технологиях их превентивного предупреждения. Это позволит не доводить рабочие ситуации до конфликта.

6. Решение внешних конфликтов

Как работать с недовольным пациентом? Технология «Правило LAST». Последняя тенденция: «Меньше извиняйтесь – быстрее решайте».

Тема конфликтов имеет два направления: внутреннее и внешнее. Участники узнают о внешних конфликтах, потому что именно они беспокоят нас больше всего, и получают конкретные алгоритмы поведения, которым стоит обучить своих сотрудников, чтобы они умели избегать внешних конфликтов.

7. Как защищать себя от эмоциональной агрессии пациентов

Как не перегорать. Как не раздражаться. Как не «тащить» эти переживания домой. Как быть в ресурсном состоянии? 4 источника энергии.

В этом блоке собраны методы и подходы, которые помогают превентивному неконфликтному решению сложных рабочих ситуаций, связанных с пациентами. Здесь сделан акцент на личной ответственности человека за свой эмоциональный настрой, перечислены способы сохранения ресурсного состояния, собрана позитивная и важная часть работы с элементами стресс-менеджмента.

СПИКЕР ВЕБИНАРА

Кушнарёва Галина Евгеньевна, бизнес-тренер, коуч, обладатель сертифицированного диплома Европейской ассоциации коучинга, преподаватель кафедры здравоохранения МГУУ Правительства Москвы, специалист по эффективным коммуникациям и клиентскому сервису в медицине, автор тренинга «Построение пациентоориентированного сервиса».

Подробнее о вебинаре

Образовательная цель вебинара: повысить уровень обслуживания в медицинской организации, улучшить внутренний и внешний клиентский сервис, предоставить руководителям технологии и инструменты решения конфликтов, алгоритмы работы с недовольными пациентами и действенные способы защиты от агрессии пациентов.





На вебинаре будет уделено внимание таким компетенциям и умениям, как:

- решение внутренних конфликтов (между сотрудниками);
- решение внешних конфликтов (с недовольными пациентами).

К участию в вебинаре приглашаются:

- руководители ЛПУ;
- сотрудники медицинских учреждений;
- специалисты по клиентскому сервису.

Участники вебинара:

- овладеют методами и инструментами эффективной коммуникации, что поможет избежать конфликтных ситуаций;
- научатся управлять собой в конфликтных ситуациях;
- научат персонал упражнениям, которые улучшат взаимодействие с пациентами и повысят стрессоустойчивость врачей.

Спокойный врач – качественно оказанная медицинская помощь – довольный пациент!

Дополнительные материалы для участников вебинара:

- видео-фрагменты;
- алгоритм взаимодействия с недовольным пациентом «Правило LAST»;
- техники конструктивного взаимодействия;
- презентация эксперта.

