

СОГЛАСОВАНО  
Председатель ППО  
КГБУЗ «Богучанская РБ»

УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач  
КГБУЗ «Богучанская РБ»

  
«29» 12 2023 г.



А.П. Чиков

  
«29» 12 2023 г.



М.В. Базарухин

ПОЛОЖЕНИЕ  
О КОРПОРАТИВНОМ ЭТИКЕТЕ МЕДИЦИНСКОГО  
ПЕРСОНАЛА И ДРУГИХ СОТРУДНИКОВ  
КГБУЗ «БОГУЧАНСКАЯ РБ»

ВВЕДЕНИЕ

*Медицинскому работнику следует быть ясным умственно, чистым нравственно, опрятным физически.*

*А.П. Чехов*

В настоящее время различные профессиональные общества и коллективы задумываются о корпоративной этике, создают корпоративные этикеты и кодексы, подробно оговаривающие моральные требования и определяющие норму этического поведения сотрудников организации.

**Мораль** (от лат. *mores* - общепринятые традиции, негласные правила) – принятые в обществе представления о хорошем и плохом, правильном и неправильном, добре и зле, а также совокупность норм поведения, вытекающих из этих представлений.

**Этика** (от др.-греч. *ἠθικός* - этос, «нрав, обычай») – философское исследование морали и нравственности. Первоначально смыслом слова «этос» было совместное жилище и правила, порождённые совместным общежитием, нормы, сплачивающие общество, для преодоления индивидуализма и агрессивности. По мере развития общества осуществляется изучение «совести», «сострадания», «дружбы», «смысла жизни», «самопожертвования» и т.д. Термин «этика» иногда употребляется также для обозначения системы моральных и нравственных норм определённой социальной группы.

**Этикет** (от фр. *étiquette* - этикетка, надпись) – нормы и правила поведения людей в обществе. В современном виде и значении слово было впервые употреблено при дворе короля Франции Людовика XIV: гостям были розданы карточки (этикетки) с изложением того, как они должны держаться (хотя определённые своды норм и правил поведения существовали уже с древнейших времён).

Этический кодекс является сводом правил и норм поведения, которые разделяют участники группы. С помощью кодекса являются определённые модели поведения и единые стандарты отношений и совместной деятельности.

В настоящее время наиболее распространены два вида этических кодексов - профессиональные и корпоративные, которые регулируют отношения людей внутри данных групп.

Профессиональные кодексы регулируют отношения внутри профессионального сообщества и эффективны там, где наиболее выражены профессиональные этические дилеммы. Одним из первых профессиональных этических кодексов стала клятва Гиппократ-кодекс врачей.

Кодексы регламентируют поведение специалиста в сложных этических ситуациях, в том числе и характерных для данной профессии, повышают статус профессионального сообщества в социуме, формируют доверие к представителям данной профессии. Также кодекс усиливает значимость принадлежности к профессии.

Когда наиболее значимые этические дилеммы задаются организацией, деятельность сотрудников регламентируется корпоративным кодексом. Принципы этики корпоративных отношений – обобщённое выражение нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества, которые указывают на нормы поведения участников, деловых отношений, соблюдение этических норм согласно личным представлениям человека о нравственности, подтверждение правильности своей жизни при

выполнении этих законов.

Корпоративный этикет сотрудника КГБУЗ «БОГУЧАНСКАЯ РБ» рассматривает различные стороны взаимодействия медицинского персонала с пациентом, между собой и руководителями различного уровня.

Особое значение уделяется требованиям к внешнему виду сотрудника. Одежда человека является, своего рода, его визитной карточкой. Она несёт партнёрам по общению информацию о человеке. Аккуратный, со вкусом одетый в медицинскую форму, опрятный сотрудник выглядит уверенным, собранным, энергичным. Внешний вид персонала подсознательно действует на пациента. Ответная реакция этого взаимодействия, на которую значительно влияет имидж специалиста, является мерой успеха в профессиональных и межличностных отношениях.

Манера поведения, одежда и внешний вид медицинского работника не должны вызывать у пациента напряжённости и недоверия.

Следует помнить, что о специалисте изначально судят по его внешности, затем - по манере общения, а далее - по состоянию его рабочего места.

Эффективность работы с пациентами обеспечивается, прежде всего, установлением личного контакта. Доброжелательность и внимание располагают к установлению позитивных отношений с медицинским персоналом.

Поскольку большая часть конфликтов возникает из-за неумения персонала общаться с пациентами и посетителями, в данном Положении подробно излагаются принципы общения сотрудников между собой, с пациентами, их родственниками и посетителями.

## **1. ЭТИКЕТ ВНЕШНЕГО ВИДА СОТРУДНИКА КГБУЗ «БОГУЧАНСКАЯ РБ»**

Андре Моруа писал: «Наш внешний вид – это наш внутренний мир».

Внешний вид, как правило, отражает внутреннее, нравственное содержание человека. «Люди судят о нас, то есть определяют, кто мы, где мы живём и где мы были, на основе одного лишь взгляда на нашу одежду», - утверждает Дебра Гай Кокс, консультант по имиджу.

Культуру человека подчёркивает его одежда. Она является, своего рода, визитной карточкой человека. Одежда несёт партнёрам по общению информацию о человеке, его вкусах, принадлежности к той или иной социальной группе.

### **1.1. Требования к внешнему виду сотрудника КГБУЗ «Богучанская РБ»**

- Собираясь на работу, выбирайте одежду, обувь, причёску и украшения с учётом своей индивидуальности, помните о чувстве меры.
- Ваш внешний вид должен соответствовать месту и времени. То, что хорошо для званого обеда и сыны, неприемлемо в лечебном учреждении.
- Недопустимо появление на рабочем месте в одежде и обуви, предназначенной для пляжного отдыха и активного занятия спортом.
- Недопустимы грязная обувь, мятая и несвежая одежда. В любой ситуации необходимо выглядеть соответственно стилю одежды, свойственному деловой среде медицинского учреждения.

### **1.2. Требования к внешнему виду сотрудника на рабочем месте.**

Внешний вид сотрудника – имидж медицинского учреждения в целом.

Необходимо придерживаться следующих общих рекомендаций:

- при исполнении служебных обязанностей опрятный вид обязателен;
- одежда работников лечебного учреждения – это строгий, деловой стиль, она должна быть выглаженной и чистой;
- сотрудники, занятые обслуживанием пациентов, носят медицинские халаты и медицинские бьюки (или медицинский костюм), закрытую моющуюся обувь на низком каблуке или без него.

#### **1.2.1. Требования к медицинской одежде сотрудника.**

- Основной принцип выбора медицинской одежды - функциональность, элегантность, чистота, простота и опрятность.
- При выборе одежды обращать внимание не только на функциональные характеристики модели, но и на её дизайн. Элегантная, стильная профессиональная одежда подчёркивает красоту профессии.
- Основные требования к конструктивным особенностям медицинской одежды:
  - соответствие установленным эстетическим требованиям;
  - соответствие формы одежды времени года, климатическим условиям, росту и размеру персонала;
  - соответствие покрою требованиям её функциональности.
- Медицинские шапочки и маски должны использоваться персоналом во всех помещениях с асептическим режимом.
- Медицинская шапочка должна быть достаточно глубокой и полностью закрывать волосы

специалиста.

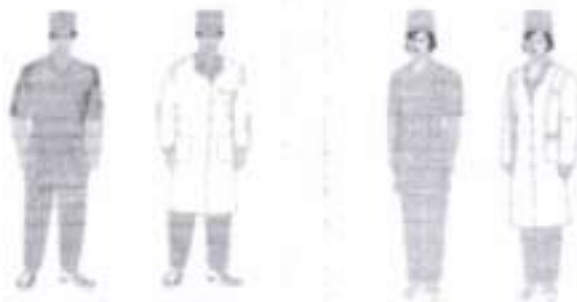
- Ношение маски на шее или в кармане медицинской одежды по территории лечебного учреждения запрещено.
- Перчатки необходимо надевать во всех случаях, когда возможен контакт с кровью или другими биологическими субстратами, потенциально или явно контаминированными микроорганизмами, слизистыми оболочками, поврежденной кожей.
- Нахождение в медицинской одежде и обуви за пределами ЛПУ не допускается.

#### 1.2.2. Требования к медицинской обуви.

- Приобретая обувь, помнить, что она должна быть не только красивой, удобной и не скользкой, но и соответствовать стилю медицинского костюма.
- Желательна обувь светлых тонов, обязательно закрытая (для хирургического профиля), должна быть из нетканого материала, устойчивая к мытью и дезинфекции.

#### 1.2.3. Требования к причёске и макияжу.

- Макияж сотрудника должен быть умеренным, украшения - сдержанными.
- Волосы специалиста всегда должны быть аккуратно причесаны.



#### 1.2.4. Требования к бейджу.

- Бейдж – элемент униформы в виде значка, наклейки, карточки, предназначенный для идентификации людей, которые не знают друг друга. Бейдж должен содержать данные, позволяющие идентифицировать лицо, которое его носит: наименование организации, фамилию, имя и отчество, отделение и занимаемую должность.
- Нахождение на рабочем месте без бейджа недопустимо.

### 2. ЭТИКЕТ ПОВЕДЕНИЯ МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА КГБУЗ «БОГУЧАНСКАЯ РБ»

- Устроившись на работу в лечебное учреждение, вы обязаны исполнять все требования, изложенные в данном Положении.
- Уважайте культуру и этикет лечебного учреждения.
- Вежливо и уважительно относитесь ко всем сотрудникам лечебного учреждения.
- На рабочем месте и вне его не допускайте поведения, подрывающего авторитет учреждения, отрицательно сказывающегося на имидже коллектива.
- Не позволяйте негативных высказываний в адрес руководителей структурного подразделения, представителей администрации больницы и руководителей высшего звена.
- Работая и общаясь с коллегами и руководителями, не переходите границы, дозволенные субординационной иерархией.
- Нахождение на рабочем месте в состоянии алкогольного или наркотического опьянения предполагает последствия дисциплинарного характера.
- Уважайте частную жизнь работников лечебного учреждения, проявляйте такт по отношению к ним.
- Уважайте иерархическую систему лечебного учреждения. Изучите свои функциональные обязанности и чётко определите своё место в данной иерархии (Рис.1.).





Рис.1. Структура подчинённости медицинского персонала КГБУЗ «Богучанская РБ».

- Уважайте точку зрения собеседника (коллеги или пациента). Старайтесь, по возможности, в общении «обходить острые углы» и «не используйте высокие ноты».
- Преодолевая напряжённые ситуации на работе, не оказывайте давления на других. Стрессовые ситуации на работе неизбежны, контролируйте свою реакцию на них.
- Разглашение конфиденциальной информации о больном, даже после его смерти, запрещено, преследуется законом. Не допускайте разговоров на конфиденциальные темы вне служебного помещения, в присутствии других пациентов и не обсуждайте их с членами семьи.
- Относитесь бережно к оборудованию общего пользования.
- Не допускайте нахождения в отделении посторонних лиц, особенно в не приёмные часы. Всегда контролируйте посетителей и время их нахождения в палатах.
- При появлении в отделении подозрительных лиц или предметов немедленно поставьте в известность охрану больницы, в необходимых случаях - полицию.
- При появлении в отделении представителей администрации немедленно доложите об этом старшей сестре, дежурному врачу, заведующему отделением.
- Если представитель администрации, проверяющие, гости движутся в вашу сторону, встаньте (если вы сидели) и приветствуйте их стоя. Представьтесь. Поинтересуйтесь, чем именно вы можете им помочь.
- Постарайтесь, как можно быстрее, решить поставленные задачи.
- После выполнения задания поинтересуйтесь, чем ещё вы можете быть полезны. При отсутствии поручений уточните, можете ли вы пройти на своё рабочее место.
- Если вы, перемещаясь по территории лечебного учреждения, увидели мусор или иное загрязнение территории - уберите его самостоятельно (если это возможно) или сообщите в структурное подразделение, находящееся территориально наиболее близко к этому месту.

### 3. ЭТИКЕТ ОБЩЕНИЯ МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА КГБУЗ «БОГУЧАНСКАЯ РБ».

#### 3.1. Правила этикета при общении медицинского персонала КГБУЗ «Богучанская РБ».

*Приветствуйте любого пациента.*



Во многих организациях с пациентом здоровается только тот сотрудник, который непосредственно контактирует с ним. Такая позиция не способствует созданию благоприятной психологической атмосферы. Если ваши глаза встретились с глазами пациента, с которым вы незнакомы, поздоровайтесь с ним. Если при этом вы находитесь на значительном расстоянии, достаточно кивнуть головой, поддерживая визуальный контакт.

**Если пациенту необходима помощь, предложите её, представьтесь пациенту:**

- «Добрый день, меня зовут Иванова Мария. Как Вам будет удобно, чтобы я к Вам обратилась?» или «Как Вас зовут? Чем могу Вам помочь?».
- Никогда не дожидайтесь, чтобы пациент заговорил первым. Даже короткая заминка делает вас в глазах пациента равнодушным, надменным и неприступным.
- Во время разговора чаще употребляйте имя пациента. Семейное обращение к пациенту «бабуля», «дедуля», «сыночек» и прочее вызывает негативную реакцию.

**Улыбайтесь и будьте вежливы.**

Улыбаясь, вы показываете окружающим, что не представляете для них угрозы. Реакция людей на ваше приветствие, сопровождаемое улыбкой, - позитивная.

Не забывайте быть вежливыми: «Чем я могу Вам помочь?», «Слушаю Вас», «Что я могу сделать для Вас?».

Искренность улыбки и вежливость располагают к себе и вызывают встречное доброе отношение.

**Задавайте вопросы.**

Не бойтесь задавать вопросы. Их цель – прежде всего выяснить, чего хочет пациент, каковы его потребности. Чем более конкретным и четким будет вопрос, тем проще это установить.

- Задавайте вопросы ровным тоном.
- Дайте возможность пациенту выразить свои чувства и переживания.
- После того, как задан вопрос, сделайте паузу. Вашему собеседнику необходимо дать возможность ответить на ваш вопрос. Пусть как можно больше говорит пациент, а Вы внимательно слушайте.

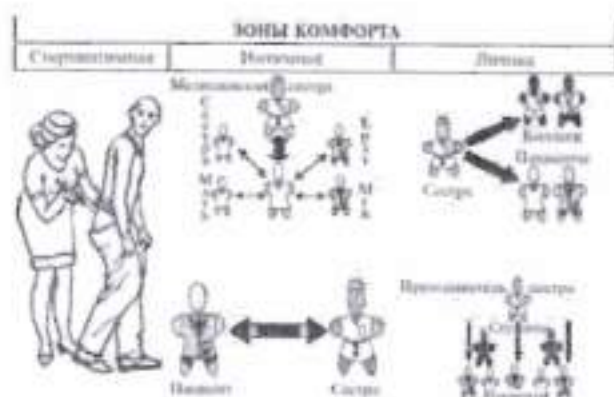
**Поддерживайте вербальный и невербальный контакт**

- Демонстрируйте признаки уверенного поведения – открытая поза, использование функциональных жестов, мимика, уважительная и ровная интонация, оптимальная громкость речи, использование функциональных пауз и оптимальный темп речи.
- Контролируйте невербальные признаки поведения пациента: они зададут направление вашему разговору. Например, если пациент во время разговора скрещивает руки, он не готов к сотрудничеству. Вам необходимо вывести его из этой позы.
- Никогда не говорите быстрее собеседника, это создаёт у него ощущение давления и контроля. Старайтесь говорить с той же скоростью, что и собеседник.
- При наличии дефектов речи и дикции говорите медленно и спокойно.
- Контролируйте свою мимику. Даже когда вы молчите, ухмылка и глаза покажут ваше неуважение к собеседнику.
- Жесты. Воздержитесь от покачивания головой, даже если вам надоело слушать.
- Уловки. Вы никого не обманете «незаметными» знаками или перемигиванием.

**Соблюдайте границы личного пространства.**

У каждого из нас есть определённое пространство, именуемое «зоной комфорта». Она подразделяется на:

- личную - 0,46 - 1,2м;
- интимную - 15 - 45см;
- сверхинтимную - менее 15см



Для сохранения ощущения комфорта при общении и выполнении определённых манипуляций старайтесь не вторгаться в интимную зону пациента без его согласия.

**Учитывайте стиль общения с пациентом.**

Обычно выделяют четыре основных психологических типа людей (табл.1): холерики, меланхолики, сангвиники и флегматики. При этом необходимо иметь в виду, что нет «чистых» типов личностей: люди представляют собой своеобразный набор качеств нескольких типов.

Обращая внимание на стиль общения и манеру поведения пациента, вы получите подсказку, как вам необходимо вести себя для продвижения к взаимовыгодному сотрудничеству.

Стили общения с пациентом

Таблица.1.

Характеристика пациента	Действия медработника при обращении с ним
<p><b><u>Смелый (холерик)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Уверен в себе, очень требователен к окружающим.</li> <li>- Считает себя всегда правым.</li> <li>- Все, что необходимо знать, ему уже известно.</li> <li>- Ненавидит детали и тонкости.</li> <li>- Нетерпелив, желает добиться своего быстро и сейчас.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Держитесь уверенно.</li> <li>- Говорите прямо, не ходите вокруг да около.</li> <li>- Избегайте долгих и подробных объяснений: прежде всего холериков интересует конечный результат.</li> </ul>
<p><b><u>Искренний (меланхолик)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Чувственный и внимательный человек, милый и приятный в общении.</li> <li>- При принятии решений руководствуется своими ощущениями и чувствами по поводу ситуации.</li> <li>- Важнейшая потребность этого человека – быть понятым. Этого хотят все люди, но меланхолики особенно. Их «душевные раны» затягиваются не скоро.</li> <li>- Избегает риска, терпелив и осторожен.</li> <li>- Никогда не спешит, и не будет торопить вас.</li> <li>- Не принимает поспешных решений, всесторонне оценивая ситуацию.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Завоюйте его доверие. Не доверяя вам он будет закрыт и неразговорчив.</li> <li>- Не торопите его, иначе вы создадите лишь нервную остановку и вызовете ненужные подозрения.</li> <li>- Если он рассказывает вам о чем-то, выслушайте до конца.</li> </ul>
<p><b><u>Дружелюбный (сангвиник)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Открыт и общителен.</li> <li>- Очень много говорит.</li> <li>- Любит хвастаться и даже преувеличивать, чтобы подчеркнуть свою значимость.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Определите временные рамки.</li> <li>- Если встреча или телефонная беседа слишком затягивается по причине говорливости пациента, сообщите ему, что у вас осталось несколько минут, сославшись на профессиональную занятость.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Хочет быть в центре внимания.</li> <li>- Стремится всем понравиться, именно</li> </ul>	



<p>поэтому избегает конфликтов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Эмоционален, «живчик», активно жестикулирует.</li> <li>- Будет оттягивать принятие решения.</li> </ul>	
<p><b>Флегматик</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Медлителен, невозмутим; свойственны ровность, спокойствие, выдержка.</li> <li>- Со слабым внешним выражением душевных состояний.</li> <li>- Трудно переключается с одного вида деятельности на другой и приспосабливается к новой обстановке.</li> <li>- Преобладает спокойное, ровное настроение.</li> <li>- Не склонен к аффектам, редко выходит из себя.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Будьте конкретны, лаконичны.</li> <li>- Чётко формулируйте мысли и требования.</li> <li>- Будьте сдержаны и тактичны</li> </ul>

**Недопустимы случайные разговоры:**

- на бытовые, а также любые другие, не связанные с обслуживанием пациента, темы между сотрудниками в присутствии пациентов;
- на профессиональные темы в присутствии посторонних лиц.

**Проявляйте ситуативную лабильность.**

Будьте готовы к возможным нестандартным ситуациям, возникающим при общении с пациентами.

**Говорите и пишите простым языком**

- Не используйте в речи слишком много медицинской терминологии.
- После проведённой беседы убедитесь в том, что пациент правильно вас понял.
- Не используйте жаргонную речь.
- При оформлении письменных инструкций пациенту пишите разборчиво.
- Попросите пациента прочитать инструкцию в вашем присутствии, убедитесь в том, что он понял, что там написано.

**Соблюдайте свои обязательства перед пациентами.**

Не пробуждайте в пациенте ожиданий, которые не сможете удовлетворить, не обещайте того, что не должны и не сможете выполнить.

**3.2. Этикет общения медицинского персонала КГБУЗ «Богучанская РБ» с коллегами; субординационный этикет.**

- Нормы служебной субординации основываются на обязательном соблюдении правил трудовой дисциплины и разграничении профессиональных полномочий.
- Чёткая субординация предполагает власть и подчинение, исполнительность, контроль, координацию своих действий с действиями других сотрудников организации того же уровня, запрет на действия подчинённого «через голову» своего непосредственного руководителя.
- Субординация требует высокой личной культуры от каждого из участников деловых взаимоотношений.
- При обращении с подчинёнными руководителю целесообразно придерживаться принципа ровного, выдержанного и объективного отношения к результатам их труда, независимо от личных симпатий или антипатий. Необходимо помнить об английской мудрости, которая гласит: «Самое большое унижение для короля – это повышать голос на своих подданных». Руководителям всех уровней не следует забывать об иерархии управленческих отношений, нельзя отдавать без особой необходимости распоряжения сотрудникам, не согласовав или не поставив в известность об этом непосредственного руководителя.



- Стиль обращения с коллегами по работе является показателем уровня корпоративного этикета и культуры.
- При посещении руководителя желательно придерживаться следующих основных правил:
  - ✓ если в приёмной имеется секретарь, то входить в кабинет можно только с его разрешения, при отсутствии секретаря следует постучать, открыть дверь и попросить разрешения войти;
  - ✓ если руководитель принимает посетителя или говорит по телефону, не входите, подождите, когда руководитель освободится.
- Обращение к коллеге на «Вы» подчёркивает уважительное отношение друг к другу; хорошо воспитанный человек всегда пользуется этой формой обращения, независимо от того, с кем он беседует: будь то его непосредственный начальник или подчинённый, человек значительно старше его или моложе.
- Обращение на «Ты» в профессиональной обстановке недопустимо.
- Обращение по имени к ближайшим коллегам допустимо только в отсутствие пациентов или посетителей.
- Оставляйте за порогом лечебного учреждения плохое настроение, раздражение, личные проблемы и т.п.

#### 4. ЭТИКЕТ ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКА КГБУЗ «БОГУЧАНСКОЙ РБ» В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ.

##### 4.1. Как реагировать на критику в свой адрес.

- Выслушайте оппонента внимательно. Постарайтесь уяснить суть предъявляемых к вам претензий, если не поняли, попросите ещё раз разъяснить.
- Принимайте критику достойно. Если критика справедлива, не оправдывайтесь и не пытайтесь переложить ответственность на других.
- Помните, что своей критикой руководитель вовсе не собирается оскорбить вас. Не пытайтесь отвечать грубостью на грубость.
- Принимайте критику адекватно.

##### 4.2. Правила поведения в стрессовой ситуации.

- Отведите взгляд в сторону и сосчитайте до десяти. Повторите несколько раз, пока не успокоитесь.
- Пройдите на своё рабочее место, посидите в одиночестве несколько минут и спокойно подумайте, что делать.
- Сосредоточьтесь на том, что сказано, а не на том, каким тоном.
- Выговоритесь, но не на работе.
- Никогда не вступайте в чужую ссору (возможно только предложение компромиссного решения).

##### 4.3. Правила поведения сотрудника в случае конфликта с пациентом.

- Выслушайте жалобу пациента. Дайте ему возможность полностью высказаться. Предложите пациенту сформулировать желаемый конечный результат.
- Изясните и уточните суть претензии или обвинения.
- Обращайтесь с пациентом уважительно и вежливо.



- Сделайте все возможное, чтобы как можно скорее устранить проблему пациента. Если это возможно, предложите ему на выбор несколько возможных вариантов её решения.
- Выполните все обещанное как можно скорее.
- В случае если проблему невозможно решить «по сценарию пациента», предложите альтернативный вариант, наиболее близкий к желанию пациента.
- Если вы не имеете необходимых полномочий для её разрешения, скажите об этом пациенту и незамедлительно позвоните на помощь компетентного в этом вопросе работника.
- Немедленно доложите о сложившейся ситуации своему непосредственному начальству.
- Если решение проблемы может потребовать какого-то времени, сообщите об этом пациенту.
- После решения проблемы поблагодарите пациента за жалобу и сделайте выводы.
- Через некоторое время поинтересуйтесь у пациента, всели у него в порядке



Выслушивать жалобы неприятно, но они дают возможность улучшить нашу работу. Пациенты позволяют нам узнать, где нужно совершенствоваться. Очень важно делать выводы и не допускать появления подобных проблем в будущем.

#### 4.4. Правила поведения руководителя в случае конфликта с подчиненным.

- Проявляйте выдержку, такт и осторожность.
- Не дайте вовлечь себя в конфликт или усугубить его.
- Дайте собеседнику выговориться.
- Попросите подчиненного обосновать свои претензии или обвинения.
- Предложите собеседнику сформулировать желаемый конечный результат.
- Дайте собеседнику «сохранить своё лицо».
- Сохраняйте своё лицо, удерживайтесь в позиции «на равных».
- Сохраняйте объективность и нейтралитет.
- Посмотрите на ситуацию со стороны, абстрагируйтесь от эмоций.
- Не бойтесь компромиссов и не уходите от извинений.
- Не спешите с выводами и обещаниями. Не «рубите с плеча».
- Проверьте все факты и заявления.
- Осмыслите ситуацию. Проанализируйте причины. Оцените расклад сил.
- Выявите и обсудите все приемлемые варианты конструктивного решения проблемы.

#### 4.5. Как нельзя вести себя руководителю в случае конфликта с подчиненным.

- Не унижайте подчиненного.
- Не повышайте тон своего голоса.
- Не демонстрируйте своё превосходство.
- Не игнорируйте интересы сотрудника.



#### 4.6. Самостоятельное улаживание конфликтов сотрудниками между собой.

- Старайтесь не допускать «выяснения отношений» на рабочем месте.
- Всегда старайтесь разрешить конфликты с коллегами и подчинёнными самостоятельно, не подключая вышестоящее руководство.
- Для проведения беседы с конфликтующим сотрудником выберите территорию, удалённую от посетителей и гостей.
- Организуйте обстановку. Отключите телефон, выключите компьютер и сядьте лицом к собеседнику.
- Следите за своей речью. Если вы привыкли выяснять отношения на работе, с этой привычкой лучше расстаться. Ругань на работе в условиях лечебного учреждения недопустима.
- Посмотрите на ситуацию со стороны, абстрагируйтесь от эмоций.
- Ваша задача: выслушать и понять мнение собеседника, не сравнивая его со своим.
- Дайте собеседнику возможность высказаться полностью, не прерывайте. Дождитесь, пока ваш собеседник выскажет все, что хотел.
- Задавайте уточняющие вопросы и пытайтесь его понять. Возможно, вы измените свою точку зрения.
- Критикуйте поступки, а не людей.
- Будьте готовы к компромиссу. Компромисс – это поиск согласия.
- Будьте последовательны и принципиальны в решении конфликтных вопросов, оперируйте фактами, не раздражаясь.

#### 4.7. Правила разрешения конфликта подчинённых и руководителя.

- Обращайтесь к вышестоящему руководству, если самостоятельное разрешение конфликта невозможно.
- Не унижайте и не наказывайте подчинённых публично.
- Решайте маленькие конфликты, пока они не стали большими.
- Говорите с подчинёнными наедине. Избегайте обвинительного тона, узнайте, в чем причина неадекватного поведения конфликтующего.
- Усадите конфликтующих за стол переговоров. Задача руководителя - разобраться, а не обвинять.
- Выслушайте обе конфликтующие стороны. Если кто – то из них хочет поговорить с вами наедине, выделите на это время.
- Сохраняйте объективность и нейтралитет. Не дайте себя втянуть в конфликт.
- Посмотрите на ситуацию со стороны, абстрагируйтесь от эмоций.
- Критикуйте поступки, а не людей.
- Ищите компромисс. Дайте обоим подчинённым понять, что вы верите в их профессионализм, хорошее воспитание и желание работать дружно.
- Выделите основные пункты разногласий и ищите по ним обоюдновыгодное решение.
- Покажите серьёзность своих намерений относительно мирного сосуществования конфликтующих.
- Если вам не удастся разрешить конфликт самостоятельно, обратитесь к главной медицинской сестре или главному врачу.

### 5. ЭТИКЕТ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ.

- Сняв трубку, поздоровайтесь со звонящим человеком. Не употребляйте следующие «приветствия»: «Алло!», «Да!», «Слушаю!».
- Представьтесь позвонившему. Например, «Добрый день. «Богучанская районная больница», приёмное отделение, дежурная медсестра Фролова».
- Говоря по телефону, избегайте сухого и властного тона.
- Не используйте сложные предложения и не произносите длинные фразы. Разговор не должен переходить в монолог.
- Подстраивайтесь под скорость речи собеседника.
- Если по телефону просят соединить с сотрудником, который отсутствует в данный момент, не отключайте позвонившего, просто констатируя факт, что нужный ему человек вышел (в отпуске, вернётся в конце недели), не вешайте сразу трубку. Предложите свою помощь. Например, «Могу ли я вам чем-нибудь помочь?» или: «Может ли вам помочь кто-нибудь другой?»



- Если позвонивший человек не соглашается на предложенную помощь, попросите оставить сообщение. Например, «Что мне передать (отсутствующему коллеге)? Кто звонит?» или: «Давайте я оставлю (отсутствующему коллеге) сообщение о том, что вы звонили. Представьтесь, пожалуйста».
- Прежде чем попрощаться со звонившим, поинтересуйтесь: «Могу ли я ответить ещё на какой-то вопрос?» - и только получив отрицательный ответ, завершите разговор.
- Прежде чем положить трубку, попрощайтесь с человеком, скажите ему всего лишь простое «До свидания».
- Позвонив, поздоровайтесь и представьтесь. Не говорите: «Вас беспокоит», «Вас тревожит». Скажите просто: «Доброе утро (здравствуйте), вам звонит Мария Железнова из ... отделения «Богучанской РБ»».
- Поинтересуйтесь, может ли собеседник с вами говорить. Особенно это касается звонков на мобильный телефон, ваш собеседник может находиться, где угодно и быть занятым, чем угодно.
- Переходите к сути своего звонка как можно быстрее.
- Старайтесь во время разговора быть краткими и не отклоняться от темы.
- После завершения беседы поблагодарите собеседника за уделённое время. Попрощайтесь с собеседником.

## 6. ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ БЕСЕД

### 6.1. Этапы деловой беседы:

- ознакомление с предметом разговора и возможными вариантами решения;
- уточнение влияющих на выбор решения факторов;
- выбор решения;
- доведение решения до собеседника.

Важным элементом деловой беседы является умение слушать собеседника. Существуют определённые общие правила, которых целесообразно придерживаться при ведении бесед в деловой и неформальной обстановке.



### 6.2. Наиболее важные правила деловой беседы:

- говорите так, чтобы каждый участник беседы имел возможность высказать своё мнение;



- не нападайте с горячностью и нетерпением на чужую точку зрения;
- высказывая своё мнение, нельзя отстаивать его горячась, и повышая голос: спокойствие и твёрдость в интонациях действуют более убедительно;
- выражайтесь ясно, точно и сжато, высказывая свои доводы и соображения;
- во время беседы сохраняйте самообладание, хорошее расположение духа и благожелательность;
- ни при каких обстоятельствах не перебивайте говорящего;
- не вступайте в обсуждение вопросов, о которых не имеете достаточно ясного представления;
- строго следите за тем, чтобы не допускать бестактных высказываний;
- если другой человек заговорит одновременно с вами, предоставьте право сначала высказаться ему;
- образованный и воспитанный человек в беседе избегает хвастать своими знаниями и знакомствами с людьми, занимающими высокое положение.

## 7. ТРЕБОВАНИЯ К КАБИНЕТУ РУКОВОДИТЕЛЯ.

Эргономика кабинета свидетельствует о культуре руководителя.

В кабинете всегда должен быть идеальный порядок.

- Будьте опрятны и никогда не раскладывайте на рабочем столе расчёски или косметику.
- Постарайтесь не обедать за рабочим столом. Если нет другого выхода, убедитесь, что поблизости нет никого из пациентов или посетителей, которые могли бы это видеть, а после еды непременно все уберите.
- Если вы привыкли пить кофе за рабочим столом, пользуйтесь чашкой или стаканом, а не одноразовыми картонными или пластиковыми стаканчиками.
- Попробуйте взглянуть на своё рабочее место глазами постороннего человека, а потом ответьте на вопросы:
  - Захотел бы я прийти к человеку, работающему в таком кабинете?
  - Что бы этот кабинет мог сказать мне о своём хозяине?
- Воспринимайте ваш кабинет как свой дом, не зависимо от его размеров. Продумайте все мелочи с точки зрения хорошего тона.
- Удостоверьтесь в том, что даже самый не значительный предмет в вашем кабинете подчёркивает ваш имидж.
- Следите, что бы в вашем кабинете всегда было чисто и опрятно.
- Если у вас много бумаг, сложите их аккуратно в папки.
- Во всем должен быть порядок.
- Номера телефонов и документы, которые доверили лично вам, храните так, чтобы их не мог прочесть посторонний.
- В присутствии посетителей не пользуйтесь телефоном с громкой связью и не ведите переговоров по нему.
- В случае если разговор по телефону никак нельзя отложить, извинитесь перед посетителем и попросите его подождать за дверью до окончания разговора.