

Как главной медсестре купировать истерику сотрудника и справиться со стрессом

Софья Данилина, бизнес-тренер,
руководитель отдела обучения «Фора-Фарм»,
бизнес-партнер компании ServiceUp, Москва



Медсестры и санитарки не справляются с напряженной ежедневной работой, страдают от конфликтов с пациентами, не могут договориться с коллегами.

В кабинете главной медсестры они жалуются, манипулируют и шантажируют, чтобы склонить руководителя на свою сторону.

Мы попросили бизнес-тренера, которая много лет работает с топ-менеджерами в медицине, дать приемы, чтобы перевести спектакль подчиненных в конструктивный диалог и восстановить внутреннее равновесие после стресса.

В статье – три кейса с образцами диалогов, которые помогут вам справиться с самыми распространенными рабочими ситуациями.

1. Обида на коллегу: «Одна паршивая овца»

Медсестра приемного отделения постоянно жалуется главной на свою старшую медсестру. Конфликт и обиды на почве личных отношений у них давние.

Медсестра: У нас в больнице одна паршивая овца — моя старшая. Не могу я больше с ней работать! Почему вы не можете поговорить с ней и вступить за меня?



Главная: Как я могу вам помочь?

Медсестра: Она ко мне придирается, просьбы игнорирует, разговаривает сквозь зубы...



Главная: Ваша ситуация нездоровая. Это ваши личные отношения, они выходят за рамки профессиональной деятельности. Ваши конфликты влияют на климат в коллективе и мешают работе многих людей и моей.

Медсестра: Ясно. В общем толку ноль.



✓ ПРАВИЛЬНО

Главная медсестра понимает, что вмешиваться в конфликты на почве личной неприязни и поддерживать чью-либо сторону неэтично. Когда ее пытаются вовлечь в обсуждение, не поддерживает разговор.

✗ В ЧЕМ ОШИБКА

Вопрос «Чем я могу помочь?» сигнализирует о готовности продолжить диалог. При этом проблема не решена и подобный разговор, скорее всего, повторится.