


# מודל "בונים מוגנות"

כלים פרקטיים לחיזוק תחושת המוגנות ולניהול מצבי קונפליקט בבית החולים - צוותים רפואיים.

## התחלה של קונפליקט (הרמת קול, צעקות..)

- 1 שמירה על קור רוח (ביצוע טכניקה לוויסות לחץ).  

- 2 גישה קשובה ואמפתית.
- 3 הסבר ומתן פתרון (בהתאם לצורך) תוך הצבת גבולות באופן אסרטיבי.
- 4 וידוא הבנה, תיאום ציפיות ומשוב.

## במידה והקונפליקט עדיין מסלים..

יש להיעזר בפתרונות הבאים בהתאם למצב ועל פי שיקול הדעת. (במקביל לניסיון מתמיד להרגיע את המצב ע"פ שלבים 4 - 1).

יצירת מרחב אישי המותאם למצב והמאפשר תנועה.

שינוי מיקום וניסיון לצאת למרחב הציבורי.

ניסיון להיעזר באנשי צוות נוספים ו/או להעביר את ההובלה לאיש צוות אחר..

לחיצה על לחצן המצוקה/ יצירת קשר עם מחלקת הביטחון.

ניתוק מגע והתרחקות פיזית.

"העברת מקל" מסודרת לצוות האבטחה.