Городская больница № 1

Разработал \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Утвердил \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Речевые модули общения с пациентом, умение слышать и слушать**

Речевые модули – это особая технология, которая позволяет грамотно выстроить ответы на любые
возражения пациентов, четко и убедительно сформулировать преимущества того или иного вида
лечения, эффективно работать с жалобами и обращениями граждан.

Примерный перечень слов-провокаторов, которые не нужно говорить в беседе с пациентом или
его родными

|  |  |
| --- | --- |
| **Слова-провокаторы, которых следует****избегать**  | **Рекомендуется говорить**  |
| ДевушкаЖенщинаМолодой человекМужчина | Обращайтесь к пациенту по имени, на «Вы» илинейтрально.Например, «Скажите, пожалуйста…» |
| НетНельзя («так оформлять нельзя»)Не получится («завтра не получится»)НевозможноНо | – Я предлагаю…– Можно («можно оформить по-другому»)– Получится, только если…– В нашем с Вами случае возможно только…– Тем не менее, вместе с тем, с другой стороны,наилучший вариант – это… |
| – Ваша проблема | – Этот вопрос…– Наш вопрос…– Наша с Вами ситуация… |
| Уменьшительно-ласкательные слова:«минуточку», «секундочку», «договорчик»,«звоночек» | – Одну минуту, пожалуйста…Договор, звонок |
| – Вы не поняли | – Наверно, я не точно выразился…– Я хотел сказать…– Я имел в виду… |
| – Простите за беспокойство | – Уточните, пожалуйста… |
| – Я не знаю– У меня нет такой информации | – Одну минуту, пожалуйста, я уточню…– Давайте я выясню этот вопрос, и мы с Вамисозвонимся сегодня до конца дня… |
| – Здесь мы ничего не можем сделать для Вас– Я больше ничем не могу Вам помочь | – В этом случае Вам следует…– Вы можете сделать…– Я Вам рекомендую… |
| – Вы должны…– Вам придется… | – Давайте мы с Вами сделаем следующее… |
| – Главный врач (заведующий отделением)сейчас не сможет с Вами поговорить | – Решение этого вопроса в моей компетенции– Давайте посмотрим, что можно сделать |
| – А мы-то здесь причем? | – Приношу извинения от лица администрацииЛПУ– Приносим извинения |
| – Мы этого не делаем (не предоставляем) | – Мы делаем только…– Этим вопросом занимается другой врач. Ясейчас Вам подскажу номер кабинета и часыего приема |
| – Этого не может быть– Вы что-то путаете | – Давайте уточним |
| – Точных сроков сказать не могу | – Точные сроки сейчас назвать трудно– Точные сроки будут известны через несколькодней. Рекомендую Вам позвонить наследующей неделе |
|  |  |

STOP-фразы – это слова и речевые обороты, которые мешают установить контакт с пациентом,
провоцируют конфликты или просто непонятны человеку.

STOP-фразы (провокационные изречения)

– А зачем Вы это сделали, если знали, что…?

– Вы меня, конечно, извините, но…

– Это Ваша вина

– Я Вам уже говорил(а)

– Что Вас еще не устраивает?

– Я Вам ничего не могу обещать

– Это от нас не зависит

– Это же не я Вас неправильно проконсультировал(а)

– Вообще-то, обычно люди заранее все делают