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** |
| Девушка  Женщина  Молодой человек  Мужчина | Обращайтесь к пациенту по имени, на «Вы» или нейтрально.  Например, «Скажите, пожалуйста…» |
| Нет  Нельзя («так оформлять нельзя»)  Не получится («завтра не получится»)  Невозможно  Но | – 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 Вами созвонимся 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 администрации ЛПУ  – Приносим извинения |
| – Мы этого не делаем (не предоставляем) | – Мы делаем только…  – Этим вопросом занимается другой врач. Я сейчас Вам подскажу номер кабинета и часы его 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 несколько дней. Рекомендую Вам позвонить на следующей 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