

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, легко и безболезненно работать с их жалобами. Секрет успешной работы в напряженных ситуациях – в грамотной реакции на происходящее.

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

