

# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ ПО ТЕЛЕФОНУ

## Структуру телефонного разговора можно разделить на пять основных этапов:

1. Установление контакта;
2. Прояснение запроса собеседника;
3. Выполнение алгоритма согласно запросу;
4. Достижение результата;
5. Завершение разговора.



# Алгоритм общения сотрудника с пациентом (входящий звонок)

- ▶ Подготовка. После первого звонка отложите дела и настройтесь, после второго улыбнитесь и снимите трубку. Ведите беседу приятным голосом.
- ▶ Приветствие. «Доброе утро (день, вечер)! *НАИМЕНОВАНИЕ МО, ДОЛЖНОСТЬ ОПЕРАТОРА, ИМЯ*» (Представляться лучше только именем, а не именем и отчеством), «Как я могу к вам обращаться».
- ▶ Установление цели разговора, выяснение запроса. «Чем могу вам помочь?», «Чем я могу быть вам полезна?», «Я вас внимательно слушаю».
- ▶ В зависимости от запроса, необходимо выбрать алгоритм действий (скрипт) и придерживаться его до достижения результата.
- ▶ Завершая разговор, необходимо поинтересоваться у пациента, остались ли у него ещё вопросы, если да, то ответить на них. «Спасибо за обращение в нашу поликлинику. Хорошего дня!», «До свидания всего доброго вам!», «Будьте здоровы. Всего хорошего».

# Если звоните вы

1. Завладейте вниманием собеседника. (Тон, интонация)
2. Представьтесь, четко произнесите имя, должность организацию.
3. Объясните причину звонка. Постановка цели крайне важна, т.к. клиент в этом случае не замотивирован с нами общаться и взаимодействовать. На этом этапе важно пробудить интерес к звонку.
4. Произведите опрос согласно цели, потребности.
5. Поблагодарите за участие в беседе, попрощайтесь.

# Общие правила общения

тактичность и  
доброжелательность



спокойный тон, мягкая  
полуулыбка, вежливое  
обращение, исключая нотки  
недовольства и превосходства,  
фамильярность, панибратство

соучастие



желание помочь,  
искренняя  
заинтересованность  
в решении проблем  
пациента

бесконфликтность



умение разрешать  
все спорные  
ситуации мирным  
путем, проявляя  
лояльность и  
гибкость

принятие



отношение к  
проявлениям  
клиентов как к  
данности,  
безоценочность  
суждений



## ► Примеры фраз, выражающих ваше понимание

Я очень хорошо понимаю, что...;

Я знаю, что...;

Вполне логично, что...;

Я разделяю Ваши чувства, когда...

## ► Примеры фраз, нейтрализующих раздражение собеседника

Жаль, что у Вас сложилось такое впечатление;

Именно поэтому нам необходимо поговорить;

Это бы и мне не понравилось;

Мне искренне жаль, что с Вами это случилось

## ► Рекомендуемая фраза если нет точной информации

«Я прошу извинить меня за то, что не могу дать вам полной. Я в ближайшее время уточню информацию по вашему вопросу и вам обязательно перезвоню» (Обещав, позвонить пациенту обязательно перезванивайте)

# Порядок действий оператора в нештатных ситуациях (угрозы, нецензурная лексика).

Рекомендованные фразы:

- 1. Обращаем Ваше внимание, что все разговоры записываются. Уточните ваш вопрос. Ваш вопрос не относится к компетенции поликлиники (повторить 3 раза). К сожалению, я вынуждена прекратить диалог. До свидания.*
- 2. К сожалению, я не могу Вам помочь (повторить 3 раза). Спасибо за звонок, всего доброго.*
- 3. В настоящее время мы с вами рассмотрели все возможные варианты решения данного вопроса. Вас интересует информация по каким-либо иным вопросам? (повторить 3 раза) Если нет, то: К сожалению, я не могу Вам помочь. Спасибо за звонок, до свидания!*



# Психологические типы сложных пациентов

▶ **Агрессивный**



▶ **Тревожный**



▶ **Ранимый**





# Агрессивный тип

Такие пациенты очень раздражительны, нетерпеливы когда испытывают недомогание. Они агрессивны и деспотичны, требуют повышенного внимания к себе. Часто испытывают злобу и зависть по отношению к здоровым. Везде находят недостатки. Им не нужно чтоб их успокоили, они нуждаются в снятии нервного напряжения.

Часто, агрессия проявляется по принципу «последней капли». Главное, что нужно понять, агрессия «недовольного» направлена не на вас лично. Он злится на себя, потому что не может реализовать свои потребности и чувствует себя бессильным. Также агрессия может являться ответной реакцией организма на страх.

- Пусть собеседник «выпустит пар». Выслушайте недовольного, не перебивая, чтобы понять, чего собственно он требует.
- После этого спокойно и вежливо продолжайте беседу.
- Чтобы контролировать разговор, задавайте «закрытые» вопросы:
  - *«Вы согласны с таким решением?»*
  - *«Могу ли я считать, что развеял Ваши опасения?»*
  - *«Может быть, Вам необходима дополнительная информация?»*

# Тревожный тип

Это мнительные больные. Они склонны поддаваться панике даже в безобидных ситуациях, преувеличивать выраженность симптомов. Обращаясь за помощью в call-центр, такие люди беспокоятся о том, что им не помогут, к ним не придут, им не окажут эффективную терапию, уделят не достаточное внимание их проблеме.

Паника возникает из-за страха. Он «парализует» психику и человек испытывает беспомощность перед ситуацией. Он начинает думать о том, с чем не может справиться, о многочисленных ужасных последствиях, невольно преувеличивая и «раздувая» их.

Предоставьте клиенту детальную информацию по теме проблемы, подбодрите клиента, высказываниями о том, что вы заинтересованы в помощи и проблема будет решена.

# Ранимый тип

Пациент удручен болезнью. Он чувствует себя уязвимым. Часто такие люди плачут, требуют внимания и поддержки.

Такие люди нуждаются в беседе. Малейшие знаки внимания, улыбка, сочувствие имеют для них большое значение.

Для общения с эти типом пациентов используйте следующие конструкции:

- «Я понимаю Вас»
- «Я постараюсь Вам помочь»
- «Мне очень жаль»
- «Мне искренне жаль, что с Вами это случилось»

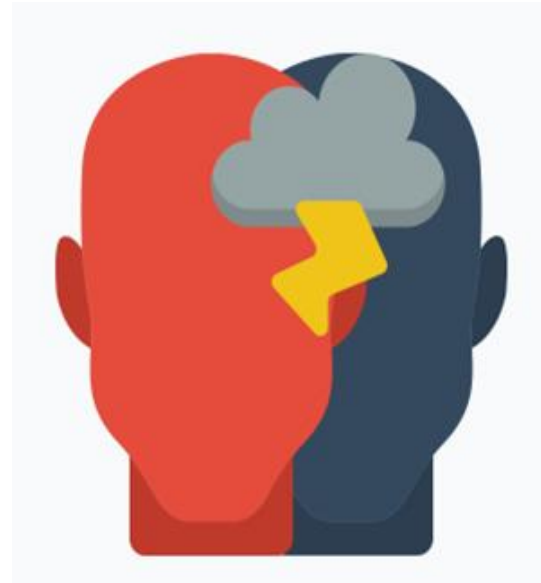
# Как нужно действовать в конфликтной ситуации



- 1. Разделяйте себя как личность и себя как исполнителя работы. Не принимайте недовольство на свой счет. Агрессия клиента направлена не на Вас, а на ситуацию, которая его напугала, в которой он оказался бессилён.**
- 2. Позвольте клиенту выговориться. Пусть он почувствует, что он услышан и понят.**
- 3. Боритесь с желанием ответить ударом на удар. Остановите агрессивность спокойствием и добротой. Трудно оставаться в ярости, когда вы общаетесь с тем, кто сохраняет спокойствие, ведет себя вежливо.**
- 4. Прислушивайтесь к реальной проблеме. Внимательно выслушайте, что говорит собеседник. Часто люди рассержены совсем не по той причине, о которой они говорят. Отделите агрессивную форму (ненормативную речь в том числе) от содержания.**
- 5. Предлагайте оппоненту сотрудничество по решению конфликта. Для этого можно использовать фразы типа "Давайте вместе попробуем найти способ решения данной проблемы"**

# Возможные ошибки в конфликтной ситуации

- ✗ Доказывать клиенту, что он не прав, даже если у вас есть весомые аргументы
- ✗ Подчеркивать слабость позиции клиента; например, не стоит говорить: «Можете куда угодно звонить или кого угодно звать — все равно это ничего не решит» или «Хотите — пишите жалобу, нас не волнует»
- ✗ Поучать клиента, даже если вы точно знаете, как ему поступать в следующий раз
- ✗ Проявлять равнодушие
- ✗ Оправдываться и брать всю вину на себя
- ✗ Иронизировать
- ✗ Отвечать хамством и раздражением





*При работе с пациентами мы всегда должны помнить о том, что они находятся в более уязвимом положении.*

*Обратившийся может быть раздражителен, обидчив. Он может испытывать страх, может быть растерян в следствии неопределенности, дефицита информации. Часто, именно это состояние провоцирует агрессию.*

*Как правило пациент угрожает, шантажирует и оскорбляет не потому что вы плохо выполняете свою работу, а потому что он не может повлиять на ситуацию и чувствует себя беспомощным.*

