

СКРИПТ КАК ИНСТРУМЕНТ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

Неверович Алла Сергеевна
*преподаватель УО «Борисовский государственный
медицинский колледж»,
г. Борисов, Республика Беларусь*

СКРИПТ КАК ИНСТРУМЕНТ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

*Какими бы ни были изыски современной медицины, ее технические возможности, человек всегда будет ждать и верить врачу, который сумеет выслушать, одобрить, проявить сострадание.
А. Экзюпери*

- **Скрипт** (в буквальном переводе с англ. «**script**» означает «**сценарий**») – заранее подготовленный детальный план осуществления чего-либо.
- Это коммуникативный прием, опыт, упакованный в некие алгоритмы коммуникаций с пациентами, а также **речевые модули**, которые лучше всего работают в часто повторяемых ситуациях.
- В создании скриптов (шаблонов) лежит идея технологизации искусства общения с пациентами и уменьшения влияния негативного человеческого фактора при коммуникациях.
- С точки зрения коммуникативной сферы, **скрипт – это пошаговый алгоритм ведения диалога.**

СКРИПТ КАК ИНСТРУМЕНТ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

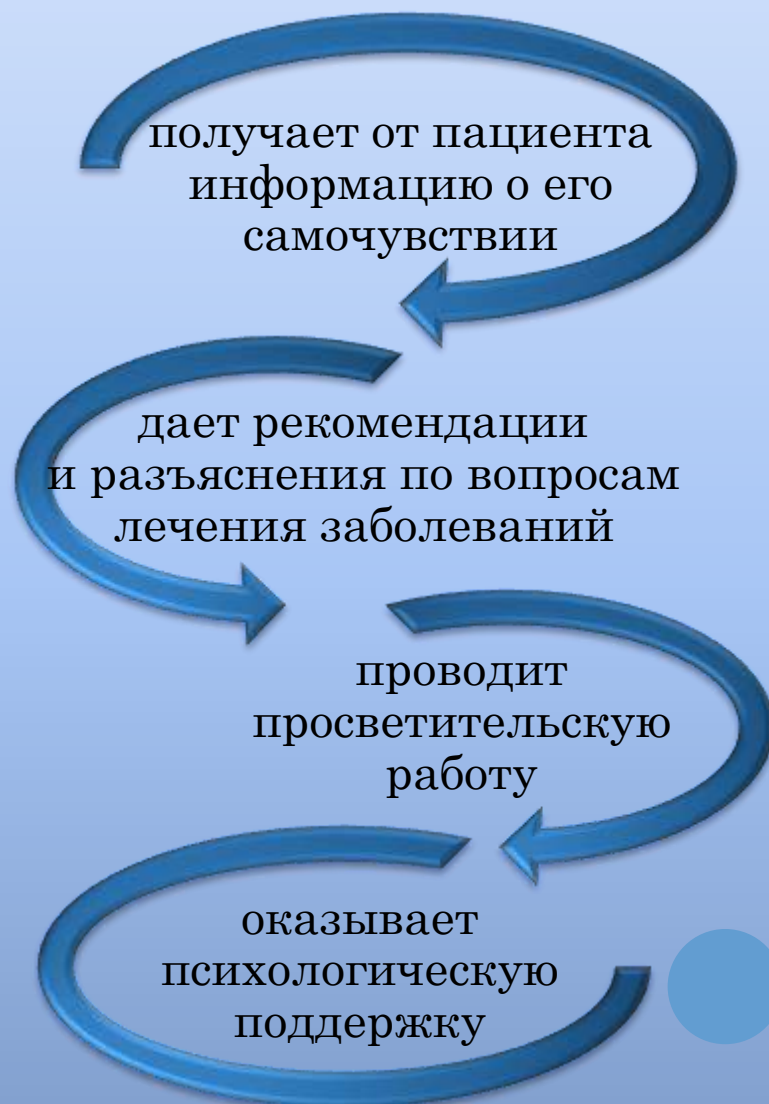
Важно не только ЧТО Вы говорите, но и КОМУ и КАК

Одним из важнейших аспектов деятельности медицинского работника является общение с пациентами

В процессе этого общения медицинский работник решает множество задач

Не всегда подобное общение проходит легко, без проблем и конфликтов. Далеко не всегда медицинскому работнику удастся добиться желаемого результата от коммуникаций с пациентом

В подобных ситуациях большую помощь может оказать умение составлять и применять **скрипты** ведения беседы с пациентом



СКРИПТ КАК ИНСТРУМЕНТ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

Составление скриптов как метод обучения будущих медицинских работников нацелено на формирование их коммуникативных качеств, необходимых для общения с пациентами

Скрипты позволяют медицинскому работнику быстро сориентироваться, в каком направлении вести разговор с пациентом, быть готовым к любому ответу или вопросу пациента

Заранее проработанные схемы ведения разговора повышают уверенность медицинского работника в общении с пациентами, его эмоциональную устойчивость в ключевые моменты коммуникаций

СКРИПТ КАК ИНСТРУМЕНТ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

Скрипт в профессиональной деятельности медицинских работников – это заранее продуманная и подготовленная схема разговора с пациентом, последовательность вопросов/рекомендаций медицинского работника и возможных вариантов ответов пациента



Данная схема должна предусматривать и учитывать различные сценарии поведения пациента, начиная с момента приветствия и заканчивая выполнением целевого действия

СКРИПТ КАК ИНСТРУМЕНТ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

Цель скрипта –
повышение
вероятности
запланированного
целевого действия
на пациента



Под целевым действием следует
понимать конкретный,
однозначно измеримый
результат, которым должно
закончиться данное общение с
пациентом

Скрипт имеет
определенную
конструктивную
основу –
своеобразный
«скелет»



На этой основе базируются
готовые **речевые модули**
медицинского работника и
пациента, которые
составляются с учетом не
только медицинских, но и
психологических знаний

РЕЧЕВЫЕ МОДУЛИ

«Врач уже сам по себе является лечебным средством, необходимо только принять во внимание «дозировку» и «побочные действия» его личности».

Михаэль Балинт (врач, психотерапевт)

Речевые модули – это особая технология, которая позволяет медицинскому работнику грамотно выстроить ответы на любые возражения пациентов

Речевой модуль - набор шаблонных фраз, который позволяет быстро сориентироваться в разговоре с пациентом

Речевые модули необходимы для результативного и бесконфликтного взаимодействия с пациентами, родственниками пациентов и коллегами в различных ситуациях

Речевой модуль строится по принципу «вопрос-ответ»

ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ СОЗДАНИЯ СКРИПТОВ

**Определить
алгоритм
общения с
пациентом**

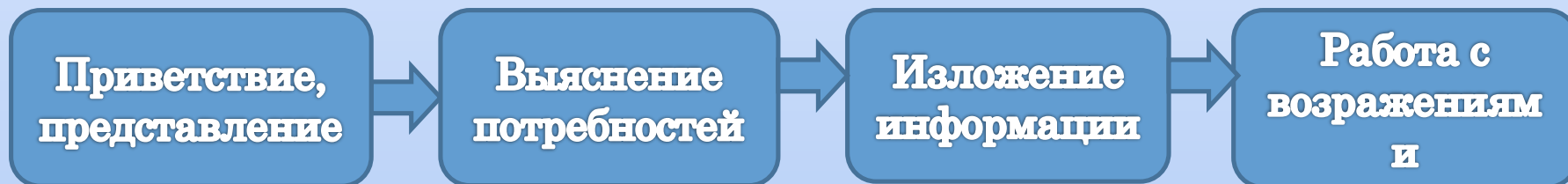
- установление контакта с пациентом
- выяснение потребностей пациента
- изложение необходимой информации
- работа с возражениями/вопросами
- завершение контакта

**Продумать различные
варианты реакций
пациента на любые
вопросы, уточнения,
возражения**

**На каждую реакцию
клиента прописать
речевой модуль (ответ)
медицинского работника**

СХЕМАТИЧЕСКОЕ ИЗОБРАЖЕНИЕ СКРИПТА

Установление контакта



Реакция пациента



Завершение контакта

СКРИПТЫ,
действительно,
ценный и
эффективный
инструмент

Для того,
чтобы
скрипты
давали
результаты,
их нужно не
только
грамотно
составлять,
но и
грамотно
применять

Важно помнить!!!

- Скрипт - это шаблон или стандартный образец, который необходимо адаптировать под конкретную организацию здравоохранения

**Спасибо
за
внимание!**

