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 удается добиться желаемого результата от коммуникаций с пациентом

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

получает от пациента информацию о его самочувствии

дает рекомендации и разъяснения по вопросам лечения заболеваний

проводит просветительскую работу

оказывает психологическую поддержку

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

Приветствие, представление → **Выяснение потребностей** → **Изложение информации** → **Работа с возражениям и**

Реакция пациента

Положительная → Ответ медицинского работника

Отрицательная → Ответ медицинского работника

Работа с возражениями → Ответ медицинского работника

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!