

Минздрав поручил обучить навыкам взаимодействия с пациентами всех сотрудников. Скрипты для разных психотипов

Предлагаем скрипты, чтобы повысить приверженность лечению и правильно сообщать плохие новости пациентам разных психотипов. Научите врачей их различать и избегать конфликтов. Это клиникам поручил Минздрав*.

Психологи выделяют четыре психотипа пациентов: дружелюбный, экспрессивный, аналитический и директивный. Как часто встречается каждый – смотрите на рисунке. Какой пациент пришел на прием – определите по признакам (таблица 1).

Как повысить приверженность лечению

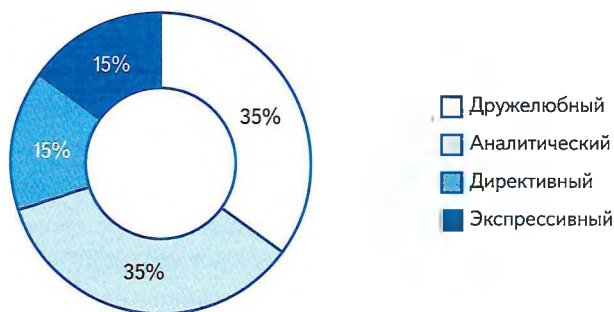
Приверженность пациента лечению зависит в первую очередь от того, как врач общается с ним. Есть пять общих правил → 75. Чтобы доносить информацию эффективнее, учитывайте характер и поведение пациента.



Игорь СПИВАК, ведущий эксперт в области профессиональной коммуникации, управления стрессом и выгоранием, к. психол. н.

Дружелюбный психотип. Когда даете рекомендации таким пациентам, упоминайте об успешном опыте борьбы с болезнью у ваших больных. Говорите об эффекте, к которому приведет терапия, возможных побочных явлениях, объясняйте терпеливо и подробно. Разговаривайте

Рисунок. Распространенность психотипов среди пациентов



тактично и заботливо, применяйте метод вербального убеждения «Мы»: «мы сделаем...», «наши вопросы».

Пример формулировки. «Чтобы контролировать заболевание, я Вам назначу лекарственную терапию. Она включает прием препарата N. Мы с Вами быстро увидим эффект от его применения. Препарат доступен по цене, многие мои пациенты отмечают: он не вызывает сонливости. Принимайте по полтаблетки два раза в день, утром и вечером, после еды. Какие вопросы у Вас остались? Мне важно убедиться, что Вы запомнили правильную дозировку. В какой дозировке будете пить утром и вечером?»

Экспрессивный психотип. С такими пациентами обсуждайте назначения кратко и без подробностей. Используйте для убеждения эмоции и тонкий юмор. Проявите уважение к неповторимости пациента, покажите в работе новаторство и творческий подход – «новый метод», «инновационная технология», «для Вас исключительно вариант может быть...».

Пример формулировки. «Чтобы контролировать заболевание, я Вам предложу препарат N. Это лекарство последнего поколения, в этой форме оно появилось в аптеках совсем недавно. Ее разработали для людей, которые ведут активный образ жизни»

** Методические рекомендации
ЦНИИОИЗ <Оценка грамотности населения
в вопросах здоровья...>,
Москва, 2023 год*