

## Стандарты общения. Постулаты речевого общения.

**Мы должны превзойти пациента  
и работать так, чтобы пациенты  
были уверены в нас и доверяли нам!**

В повседневной работе мы руководствуемся такими постулатами как:

- Мы - лицо больницы
- Мы нацелены на успех
- Мы бодры и энергичны, чтобы не случилось
- Мы не поддаемся панике
- Мы умеем признавать свои ошибки
- Мы учимся на своих ошибках
- Мы не обещаем невозможного, не допускаем панибратства
- Мы не отправляем пациента в «плаванье» по этажам (кабинетам) для решения его вопроса
- Мы можем отказать в просьбе пациенту по объективным причинам, но делаем это так, что пациент с пониманием улыбается и говорит нам «спасибо»
- Мы не употребляем слов «паразитов»
- Мы не обсуждаем личные вопросы в присутствии пациента
- Мы не выясняем личностные вопросы в присутствии пациентов
- Мы не используем фразы «Я НЕ ЗНАЮ», «ЭТО НЕВОЗМОЖНО», «Я ЭТИМ НЕ ЗАНИМАЮСЬ», «НИЧЕМ НЕ МОГУ ПОМОЧЬ», «ЭТО ВАШИ ПРОБЛЕМЫ» и прочие фразы, понижающие лояльность пациента.