**«Стандарт ведения телефонных разговоров в ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД»**

**1. Общие положения.**

1.1.      Стандарт ведения телефонных разговоров (далее - Стандарт) направлен на установление единой этики ведения телефонных разговоров в Государственном казенном учреждении здравоохранения «Тверской областной клинический противотуберкулезный диспансер» (далее - ГКУЗ ТО "Тверской ОКПТД"), развитие корпоративной культуры и повышение статуса учреждения.

1.2. Стандарт распространяется на медицинский и немедицинский персонал, работающий в ГКУЗ ТО "Тверской ОКПТД", в том числе работающих по совместительству (далее - сотрудники).

1.3. В соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» информация о состоянии здоровья пациентов ГКУЗ ТО "Тверской ОКПТД"по телефону предоставляться не может.

1.4. По телефону может быть предоставлена информация о факторах, способствующих сохранению здоровья граждан или оказывающих на него вредное влияние, включая информацию о санитарно-эпидемиологическом благополучии района проживания, состоянии среды обитания, рациональных нормах питания, качестве и безопасности продукции производственно-технического назначения, пищевых продуктов, товаров для личных и бытовых нужд, потенциальной опасности для здоровья человека выполняемых работ и оказываемых услуг, в том числе в рамках профилактического консультирования.

**2. Основные правила ведения телефонных разговоров.**

2.1.    В ходе ведения телефонных разговоров сотрудникам следует проявлять тактичность,  
доброжелательность, использовать стандартный литературный язык, говорить грамматически  
правильно, чётко и внятно, ясно, конкретно, без намёков и двусмысленностей, чтобы не  
допускать неправильного понимания или превратного истолкования смысла слов. На вопросы  
сотрудники должны отвечать доступно, сведя до минимума использование узко  
профессиональных терминов, с употреблением этикетной лексики (слова «спасибо»,  
«благодарю», «пожалуйста», «извините» и т.д.) и использованием сослагательного наклонения  
глагола, поскольку это смягчает общий тон разговора. В то же время следует иметь в виду, что  
излишняя вежливость в телефонных разговорах неуместна. «Будьте добры, попросите,  
пожалуйста, если вам не трудно...» - такие церемонии ни к чему. Это затягивает разговор,  
вызывает раздражение.

Речевой шаблон:

Извините,  не могли бы Вы ... (перезвонить, повторить, говорить громче и т.п.).

2.2. При ведении телефонных разговоров сотрудникам необходимо говорить лаконично, продолжительность разговора, как правило, должна составлять не более 6 минут.

2.3. Сотрудник, отвечающий по телефону, должен быть компетентным в своей области, стремиться оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в её решении.

При невозможности разрешения ситуации самому надо чётко указать человека, к которому в нашем учреждении можно обратиться за помощью. Речевой шаблон:

К сожалению, я не владею информацией по данному вопросу в полном объёме. Вам следует обратиться ... (указать структурное подразделение или человека, который сможет помочь в решении вопроса) по телефону... (подсказать номер телефона).

2.4. Обращаться к собеседнику следует на «Вы» по имени и отчеству или только по имени, если собеседник это допускает.

2.5. Во время телефонного разговора желательно делать пометки, чтобы не упустить важные детали. Для этого следует использовать заранее подготовленные средства для записи деталей и достигнутых договорённостей (блокнот, бумагу для заметок, файл на компьютере).

2.6. Не допускается надолго отходить во время телефонного разговора от телефонного аппарата и заставлять собеседника ждать более чем 1 минуту, при этом следует объяснить причину,   по   которой   нужно   отойти   от  телефона,   и   обязательно   дождаться   ответа, подтверждающего, что собеседник готов ждать. Речевой шаблон:

Мне нужно ... (указать действия, которые необходимо совершить - например, уточнить эту информацию у руководителя, найти какой-то документ и т.п.), на это уйдет примерно 1 минута. Вы подождёте или Вам перезвонить?

2.7.    При необходимости поиска дополнительной информации, который займёт более 1  
минуты, или в случае, если нужно срочно отойти по другим делам (например, на совещание),  
сотрудник должен записать телефонный номер собеседника и попросить его разрешения  
перезвонить ему через определённое количество времени. Через обещанный срок сотрудник  
обязательно должен перезвонить.

Речевой шаблон:

К сожалению, я не готов(а) сейчас ответить на Ваш вопрос, для этого мне потребуется ... (указать действия, которые потребуется выполнить - например, с кем-то проконсультироваться, просмотреть какие-то материалы и т.п.).

К сожалению, в настоящий момент я не смогу дать исчерпывающий ответ на Ваш вопрос, так как мне необходимо срочно уйти на совещание.

Разрешите, я перезвоню Вам через... (указать определённое количество времени).

2.8.    Не допускается вести «параллельные разговоры» с двумя людьми одновременно (по  
второму телефону или с посетителем), предпочтение отдаётся тому, кто обратился раньше, а  
беседу со вторым лучше перенести на более позднее время, точно определив его.

Если в кабинете сотрудника находится посетитель, то общение с ним, несомненно, является приоритетным. Сотруднику следует ответить на звонок, но только для того, чтобы выяснить, кто звонит, и сообщить, когда можно перезвонить.

Если во время телефонного разговора к сотруднику пришли или позвонили по другому телефону, нужно извиниться и попросить разрешения перезвонить того, кто обратился позже, назвав точное время.

Если во время служебного телефонного разговора в кабинет сотрудника пришёл посетитель, необходимо попросить посетителя выйти и подождать либо извиниться перед собеседником и прервать на время разговор по телефону.

2.9.    Во время телефонных разговоров недопустимо отвлекаться на другие дела, шумы и  
прочие помехи, жевать или прихлёбывать.

Перед тем, как чихнуть или откашляться, рекомендуется убрать трубку от лица, а после обязательно извиниться перед собеседником.

Не следует говорить громче или кричать, если плохо слышно собеседника, ведь он может слышать хорошо, лучше перезвонить с другого аппарата или в другое время.

Речевой шаблон:

Извините, очень плохо слышно, не могли бы Вы повторить (говорить громче, перезвонить)?

2.10.    Инициатива окончания разговора принадлежит либо позвонившему, либо старшему из  
говорящих по социальному статусу или по возрасту в соответствии со следующими правилами:

1)    мужчина должен положить трубку позже, чем женщина;

2)    молодой человек не может прекратить разговор до того, как закончит говорить человек  
старше его по возрасту;

3)      подчинённое лицо может опустить трубку после того, как это сделает лицо  
вышестоящее;

4)    если разговаривают два равных по возрасту и положению человека, то первым кладёт  
трубку тот, кто позвонил.

2.11.    При телефонном разговоре недопустимо:  
игнорировать вопросы собеседника;

прерывать телефонный разговор более чем на 1 минуту; бесцеремонно перебивать собеседника;

долго молчать, не подтверждая участия в беседе краткими репликами; отвечать вызовом на агрессию или невежливость собеседника, давать волю эмоциям;

использовать двусмысленные фразы, намёки; задерживать собеседника, если он занят или спешит; завершить беседу не попрощавшись; не перезвонить, если пообещали сделать это.

**3. Правила ведения телефонных разговоров в регистратуре/справочной.**

3.1. В телефонном разговоре имеют значение тон, манера говорить и используемые слова. Если пациенты почувствуют заботу и внимание администратора с первых минут телефонного разговора, более высокая вероятность того, что они доверятся профессионализму сотрудников нашего учреждения.

3.2. Поднимайте трубку на 1-3ий звонок. Если трубку вы не берете слишком долго, это свидетельствует о низкой корпоративной культуре учреждения. Не торопитесь. Любому человеку требуется хотя бы пара секунд, чтобы сконцентрироваться и настроиться на разговор.

3.3. В момент контакта по телефону голос - Ваша визитная карточка! Отвечать на телефонные звонки нужно с энтузиазмом и оптимизмом в голосе, говорить чуть медленнее, чем при непосредственном общении, это создает впечатление уверенного в себе человека. Во время разговора по телефону старайтесь улыбаться, поскольку ваше эмоциональное состояние отражается на вашем голосе, и спокойно произнести «Добрый день/утро! Республиканский противотуберкулезный диспансер, администратор Анна Сергеевна, чем могу Вам помочь?». Говорить нужно очень четко, выговаривая буквально каждое слово, четкость произношения свидетельствует о внутренней культуре и дисциплине.

Помните, что многие пациенты, звоня Вам, уже находятся в нервном напряжении, и если администратор отвечает им тоном "что надо?", это только усугубит их настроение и может вызвать желание положить трубку и набрать другой номер, по которому им ответят более любезно.

3.4.      Разговаривая по телефону, ставьте себя на место звонящего. Думайте о том, какое  
впечатление Вы хотели бы создать об учреждении и в соответствии с этим гибко меняйте Ваши  
телефонные манеры.

**4. Правила ведения телефонных разговоров при исходящем телефонном звонке.**

4.1.    При исходящем телефонном звонке сотрудник должен поприветствовать собеседника  
«Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 до 18.00), чётко произнести название  
медицинской организации, отделения/подразделения и представиться (назвав свою фамилию,  
имя и отчество).

4.3.    Если нужен конкретный человек, следует попросить пригласить его к телефону. Если  
необходимый человек отсутствует, необходимо поинтересоваться, когда лучше ему позвонить,  
или попросить передать, кто звонил, и оставить информацию, когда и где вас можно легко найти.

4.4.    Если звонок предполагает просьбу, запрос информации, а сотрудник не знает, в чьей  
компетенции находится интересующий его вопрос, не стоит излагать суть тому, кто первым  
поднял трубку. Следует вежливо уточнить, кто решает данный вопрос.

4.5.     В самом начале разговора необходимо уточнить у собеседника, есть ли у него  
возможность провести разговор именно сейчас, а также в какое время ему будет удобно  
перезвонить (в случае, если сотруднику заранее не было назначено время для телефонного  
звонка).

4.6.     Во время деловой беседы необходимо ёмко, кратко и грамотно изложить суть  
проблемы. Лучше заранее подготовиться к разговору, наметить вопросы и определить  
последовательность их обсуждения.

4.7.   Если разговор затягивается, иногда следует корректно поинтересоваться у собеседника,  
есть ли у него время для продолжения разговора.

4.8.      При завершении разговора следует поблагодарить собеседника за разговор и  
попрощаться.

4.9.    В случае ошибочного набора номера не следует молча прерывать звонок, необходимо  
извиниться.

**5. Правила телефонных разговоров с заявителями.**

Звонки заявителей (жалующихся) в администрацию учреждения/ответственным лицам учреждения (заместителям главного врача, руководителям структурных подразделений учреждения) зачастую носят характер обращения к последней инстанции. Заявители звонят с целью высказать свои жалобы и претензии, когда их проблемы не смогли (или не захотели) решить лица, в чьей компетенции находится решение соответствующих проблем. Всё это приводит к тому, что возмущённые и обиженные заявители, доведённые порой до отчаяния, ведут разговор эмоционально, на повышенных тонах. Поэтому при разговоре с разгневанными заявителями важно не только оперативно и эффективно решить их проблему или помочь в её решении, но и оказать им некоторую психологическую помощь по телефону. В решении этого вопроса помогут следующие рекомендации психологов:

1. Никогда не обращайтесь к разуму рассерженного человека. Разгневанный человек плохо прислушивается к аргументам. И Ваша первая задача - успокоить человека и выяснить, в чём суть его проблемы. Научитесь быть хорошим слушателем, и пусть Ваш собеседник изольёт Вам душу. Внимательный слушатель всегда кажется скорее другом, чем врагом.
2. Не принимайте жалобы, адресованные кому-нибудь, на свой счёт. То, что позвонили Вам, не значит, что Вы виноваты. Поэтому успокойтесь и не принимайте обвинений на свой счёт.

Не теряйте самообладание. Говорите ровным голосом. «Трудные» звонки лучше воспринимать стоя или в движении, с жестикуляцией.

1. Чем агрессивнее Ваш собеседник, тем больше спокойствия должны проявлять Вы сами. Вести разумный разговор с человеком, который всё время кричит и осыпает Вас руганью, невозможно. Сведите в этот момент свои комментарии до сочувственных восклицаний, пока его гнев не иссякнет сам собой. Только после этого можно приступить к конструктивному разговору с ним.
2. Внешне Ваша речь должна звучать чуть менее активно, чем речь Вашего собеседника. Если Вы будете с ним на равных, может возникнуть спор или даже конфликт.
3. Сохраняйте хладнокровие и выдержку до конца. Как бы Вас ни разозлили слова вашего собеседника, Вы не должны дать почувствовать ему это ни словами, ни интонацией. Выйдя из себя, Вы еще более усложните ситуацию. Постарайтесь встать на место человека, который Вам жалуется. Слушайте понимающе.
4. Пусть человек выговорится до конца, пока не «выпустит пар». Иные люди не столько злы, сколько им хочется просто выговориться, излить душу. Вот пусть и сделают это.
5. Старайтесь, чтобы человек рассказал Вам всё, что его беспокоит. Постоянно просите человека поделиться с Вами всеми сомнениями, а Вы тем временем сумеете понять суть проблемы.
6. Поддерживайте контакт, то есть не молчите длительное время. Дайте понять, что вы открыты для обсуждения любых возможных проблем и заинтересованы в улучшении контакта и взаимопонимания. Важно, чтобы разговор вёлся в спокойном вежливом тоне и вызывал положительные эмоции, создавая тем самым атмосферу взаимного доверия.
7. Используйте паузы, чтобы перенаправить разговор в нужное Вам русло. Всякий раз, «выруливая на основную трассу» беседы, начинайте как бы новый смысловой абзац: говорите чётко, в начале предложения неплохо обратиться к собеседнику по имени и отчеству или сделать какое-то обобщающее замечание относительно вашей предыдущей беседы, подведя предварительный итог.
8. Если Вы решили, что не доживёте до ближайшей паузы, вероятно, лучше тактично прервать собеседника. Прерывайте не ради самого факта, а задайте конкретный вопрос, который имеет отношение к сути дела.
9. Не позволяйте втягивать себя в беседу, не относящуюся к делу. Поддерживайте только те темы, которые имеют прямое отношение к обсуждаемой проблеме.
10. Повторите заявителю то, что он сказал Вам, его же собственными словами. Повторяя слово в слово то, что сказал Вам человек в пылу гнева, Вы как бы переводите разговор в более нейтральный тон, повторяя его слова уже без тех эмоций, которые вкладывал в них он сам.
11. Избегайте возражений! Такая не оппозиционность предполагает отказ от конфликтной ситуации во имя решения более серьёзной задачи.
12. Никогда не говорите человеку, что он не прав. Это не убедит его, но лишь заденет его самолюбие, и он займет позицию самообороны. После этого вряд ли удастся его убедить. Лучше действовать дипломатичнее: «Быть может, я не прав, но давайте посмотрим...». Это хороший способ предложить собеседнику свой аргумент. Свои аргументы излагайте кратко и ясно. Ваши доводы должны быть правильными по существу, убедительными и грамотными по форме.

15.     Всегда стремитесь к компромиссу. При возникновении каких-либо разногласий  
старайтесь разрешать их тактично.

В этом Вам помогут три правила:

1) правило трёх плюсов: похвалить собеседника или сделать ему комплимент не менее трёх раз (в начале беседы: «Спасибо, Ольга Ивановна, за Ваше неравнодушие к данной проблеме»', в середине разговора: «Мне импонирует Ваша проницательность (скрупулёзность)» и при завершении беседы: «Приятно было с Вами пообщаться. Мы обязательно учтём все Ваши пожелания»)',

2) правило объединения: стремление к достижению обоюдного согласия {«Нас с Вами объединяет желание решить этот вопрос наилучшим образом»)',

3) правило соглашения: задавайте собеседнику вопросы, построенные таким образом, чтобы тот мог отвечать всегда «Да», Чем больше собеседник с Вами соглашается, тем больше шансов у Вас прийти с ним к компромиссу.

1. Не обещайте невыполнимого. Обещать можно лишь то, что Вам действительно под силу сделать. Невыполненные или заведомо ложные обещания раздражают и обижают человека ещё больше, чем Ваш отказ помочь ему. Не бойтесь сказать собеседнику, что Вам надо посоветоваться еще с кем-нибудь. Во всяком случае, это уже создаст у него впечатление, что Вы стараетесь помочь ему. Но если Вы пообещали помочь, то уж обязаны сделать это.
2. Ни при каких обстоятельствах не говорите, что не можете помочь заявителю. Выяснив подробности возникших затруднений, необходимо без промедления предложить заявителю план действий. Старайтесь найти решение. Самый оптимальный способ завершить разговор с заявителем - это найти решение его проблемы. Если не можете сами - отправьте его к тем сотрудникам, которые могут помочь. Только предварительно объясните коллеге всё, что касается жалобы заявителя, чтобы тому не пришлось излагать её вторично. Это, как правило, ещё больше выводит человека из себя.
3. Выясняйте детали, делайте пометки, записывайте основные пункты претензий, сообщая об этом собеседнику («подождите, я сейчас запишу»), что свидетельствует о том, как Вы цените своего собеседника и стараетесь ему помочь.

19.     Будьте тактичны, не нарушайте границ личной сферы. Не следует затрагивать  
потенциально конфликтные темы (частную жизнь, индивидуальные предпочтения).

1. Не путайте тактичность с мягкостью. Вежливый разговор вовсе не означает, что следует во всем соглашаться с собеседником, уступать ему по всем параметрам, желая произвести хорошее впечатление. Не поддакивайте собеседнику, чтобы у него не сложилось впечатление, что Вы согласны со всеми его словами. Говорите «нет», когда это действительно нужно.
2. Если Вы виноваты, извинитесь как можно быстрее. Искреннее извинение является эффективным способом разрешения конфликтной ситуации.

Не оправдывайтесь, извинение с выдвижением оправданий - это уже не извинение. Возьмите на себя полную ответственность за свою ошибку (либо за ошибку Вашего структурного подразделения). Признайте, что Вы были неправы - решительно и без оговорок. Избегайте в конце извинения использовать слова «но» или «если» («Мне очень жаль, но...»). Это самое «но» имеет чёткий подтекст: «На самом деле я не жалею». Не унижайтесь, признавайте ошибки с чувством собственного достоинства. Не подстраивайтесь под собеседника, не рассыпайтесь в комплиментах. Обязательно предложите способ, как можно всё исправить.