

Основы успешного общения с пациентами



Н. Ф. Барложецкая
аспирант МГППУ,
психолог-консультант,
преподаватель психологии,
телеведущая программы
«Суперняня», г. Москва

Главная цель любого серьезного и успешного профессионала — довольные пациенты. Если вы помогаете человеку, обратившемуся к вам за помощью, решить его проблемы, то успех вам гарантирован! Однако достижение любой цели невозможно без налаживания сотрудничества и установления контакта.

Соответственно, одним из важнейших составляемых успешного консультирования становится вопрос установления контакта с пациентом. Когда между двумя людьми налажен контакт, получается почти все, когда контакта нет — результаты стремятся к нулю.

Если вам удалось достичь взаимопонимания, то остается лишь провести пациента по этапам консультирования к совместно намеченной цели. Такой пациент не только не доставит вам лишних хлопот, но и станет преданным союзником в достижении успеха. Процесс установления контакта настолько важен, многообразен и интересен, что этому вопросу посвящено немало книг. Тем не менее многим специалистам все же требуется помощь в установлении взаимопонимания с пациентами.

Умелые и опытные консультанты часто проявляют поистине блестящие способности к установлению контакта со своими пациентами. Такие специалисты уже достигли **высшей ступени мастерства**, но мастерства подсознательного, которое настолько стало неотъемлемой частью их личности, что в нужный момент они не задумываясь, «автоматически» поступают именно так, как нужно для достижения успеха. Их мгновенная интуитивная реакция исходит из глубокого и многолетнего опыта взаимодействия с пациентами.

Молодым же специалистам часто приходится подолгу обдумывать и просчитывать свои действия, прежде чем сказать или сде-

лать что-то конкретное и этим произвести определенное впечатление. Установление контакта с пациентом в таком случае превращается в неуклюжее применение механических приемов, в средство достижения заветной цели. Зачастую эти жалкие потуги не проходят незамеченными, и пациент реагирует довольно остро, задавая логичным вопросом: *«Уж не пытаются ли мной манипулировать (в своих целях)?»* Для того чтобы представленные ниже рекомендации привели вас к желаемому результату, необходимо искренне верить, что используемые приемы войдут в вашу повседневную практику на правах вашего стиля работы, а не средства для манипуляций.

Рекомендации, которые помогут при установлении контакта с пациентом

1. Подстраивайтесь и не скрывайте этого. Прямо скажите пациенту: «Чтобы добиться результата и облегчить выполнение общей задачи, мне необходимо понять, чего вы ожидаете от этой процедуры (операции)? Зачем вам это нужно?»

2. Одобрите стремление пациента и согласитесь с ним (если это соответствует вашим взглядам): «Выглядеть моложе и привлекательнее — это прекрасная и, главное, осуществимая цель...», «Полностью с вами согласен! В определенном воз-

расте необходимо использовать более радикальные методы, а кремы и маски уже не дают нужного эффекта...» или «Я тоже думаю, что хирургическое вмешательство — не единственный способ коррекции данной проблемы, и совершенно согласен, что иногда не нужно принимать столь радикальные меры...». Старайтесь делать это искренне или не делать вообще.

3. Предложите варианты решения, направленные на позитивный результат. Скажите пациенту: «В современной косметологии существует несколько способов достижения желаемого результата» вместо «Справиться с вашей проблемой можно несколькими способами...». Таким образом вы делаете акцент на том, чего пациент хочет добиться, а не на том, от чего он стремится избавиться. В результате вы должны услышать следующее: «Я выгляжу моложе» вместо «Морщин стало меньше». Чувствуете разницу?

4. Примите меры предосторожности. Скажите, что результат может быть отсрочен, что процедура требует совместных усилий, что могут потребоваться дополнительные консультации и т. д. Вы не волшебник, поэтому крайне важно снять завышенные ожидания во избежание дальнейших проблем.

5. Чаще называйте пациента по имени (имени и отчеству). Звучание собственного имени — одна из самых волшебных мелодий для каждого человека.

6. Ищите точки соприкосновения. Если контакт с пациентом нарушается, вы должны его восстановить, пытаться вновь и вновь приспособиться к изменившейся ситуации и поведению пациента. В противном случае могут возникнуть натянутые отношения, конфликты, расхождения во мнениях, которые не позволят двигаться вперед.

7. Воздерживайтесь от личных высказываний. Это особенно важно, если велика опасность несовпадения вашего мнения и мнения пациента. Даже незначительное «неправильное», т. е. противоречащее взглядам пациента, замечание может в одно мгновение не только полностью нарушить доверительную атмосферу,



Когда между двумя людьми налажен контакт, получается почти все, когда контакта нет — результаты стремятся к нулю.



сложившуюся во время разговора, но и стать причиной полного прекращения взаимоотношений.

8. Искренне соглашайтесь с теми высказываниями пациента, с которыми вы полностью согласны. Зачастую таким образом можно на удивление быстро и без

больших усилий заложить прочную основу доверительных и дружеских отношений. Даже если разговор зашел о спасении животных в Африке или об особенностях рыбалки на Северном полюсе, постарайтесь поддержать беседу и найти общую точку зрения.

9. Поддерживайте атмосферу сотрудничества. Напоминайте время от времени, что вы вместе решаете важную задачу, скажем, готовитесь к свадьбе, что вы движимы сходными убеждениями — никаких имплантатов и т. д. Звучать это должно ненавязчиво и всегда в контексте общего диалога.

10. Личностно-ориентированный подход к пациенту. Поинтересуйтесь при следующей встрече, как прошла свадьба, понравился ли результат процедуры окружающим. Вспомните любое высказывание, прозвучавшее на предыдущей встрече, и спросите, не изменилось ли мнение пациента на этот счет. Поддерживать личный контакт совершенно необходимо, но при этом не следует переступать границу между консультантом и пациентом и устанавливать с ним дружеские отношения.

**НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЕ КОНФЕРЕНЦИИ ПО
МЕЗОТЕРАПИИ**

6-7 ноября 2010
Киев, Украина

27-28 ноября 2010
Новосибирск, Россия

Информационный партнер:  первый национальный эстетический портал

Организатор:  НАЦИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕСТВО МЕЗОТЕРАПИИ

Соорганизатор:  Ukrainian Mesotherapy Union

Спонсор:  MARTINEX

По вопросам участия в мероприятиях обращаться:
Национальное общество мезотерапии.
Россия, г. Москва, ул. Краснопролетарская, д. 16, стр. 11
Тел./факс: +7 (495) 741-70-13; e-mail: nom@mesorus.ru; http: //www.mesorus.ru