

Владимир Якуба

Как убедить пациента за 7 минут



 SYNERGY BOOK
ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ДОМ

Владимир Якуба

Как убедить пациента за 7 минут

«Синергия Стор»

2020

Якуба В. А.

Как убедить пациента за 7 минут / В. А. Якуба — «Синергия
Стор», 2020

ISBN 978-5-4257-0436-8

Книга «Как убедить пациента за 7 минут» включает десятилетний опыт работы автора с врачами разных специализаций: психиатрами, неврологами, стоматологами, гастроэнтерологами, дерматовенерологами, косметологами... Профессия врача, как и любая другая работа с людьми, имеет свои сложности. Вы узнаете, как завоевать доверие пациентов, убедить их выполнять назначения и следовать рекомендациям. Сможете найти контакт с родственниками пациентов. Начнете тратить рабочее время на лечение, а не на сглаживание конфликтных ситуаций и предотвратите профессиональное выгорание. Владимир Якуба – известный бизнес-тренер, дважды признанный лучшим в профессии. Его книги неоднократно входили в топ лучших деловых книг года.

ISBN 978-5-4257-0436-8

© Якуба В. А., 2020
© Синергия Стор, 2020

Содержание

Вступление	6
Глава 1	7
Приветствие	8
Знакомство	9
До новых встреч	11
Интерьер	12
Глава 2	13
Позы	14
Жесты	15
Конец ознакомительного фрагмента.	18

Владимир Якуба

Как убедить пациента за 7 минут



© Университет «Синергия», 2020.

Вступление

Однажды моя знакомая пришла к очень хорошему стоматологу.

Он был вежлив, улыбался, правильно подбирал слова, сделал все необходимые процедуры и провел осмотр перед тем, как приступить к работе. После она решила познакомиться с еще одним доктором, который показался ей немного резким и усталым. Как думаете, у кого она стала лечить свои зубы? Конечно, у первого. А был ли он более профессиональным и сделал ли свою работу лучше, чем другой доктор? Не уверен. Более того, позднее моя знакомая пожалела о своем выборе и повторно лечила зубы уже у того, кто хоть и мало улыбался, был сдержан в правильных словах, которые так нужны были пациенту в минуты волнения, но сделал свою работу по высшему разряду.

Нет нормальных врачей.

Все только по знакомству.

Да у кого лечиться-то?

Слышали такие фразы? Как вы считаете, почему так говорят?

А все дело в профессиональных и личностных качествах медиков.

Если на первую часть, а именно профессиональные компетенции докторов, я вряд ли смогу повлиять, то вот на вторую попробую. Именно для этого я и написал эту книгу – ведь личность врача обеспечивает, пожалуй, не меньше 50 процентов результата лечения.

Книга «Как убедить пациента за 7 минут» написана не врачом. Я обычный пациент, просто очень внимательный. Уже 15 лет я обучаю продажам, переговорам, работе с персоналом – и десять лет обучаю докторов тому, как правильно выстраивать отношения с пациентами, как сделать так, чтобы пациенты им доверяли больше, чем фармацевту в аптеке или соседке с девятого этажа, у которой «было то же самое».

Я здоров. Во всяком случае мне так думается. Но периодически я пересекаюсь с врачами и сталкиваюсь с тем, как работают другие подразделения сферы здравоохранения – от рецептов в лечебных заведениях до аптек. Я хожу в государственные и платные клиники со своими родственниками и вижу все то же, что видит большинство. И могу сказать твердо: в нашей медицине очень много профессионалов, тех, для кого лечение и спасение людей стало делом их жизни.

Но вам знакомы случаи, когда пациент выходил из кабинета доктора с назначением из шести пунктов, а потом принимал для себя решение, что ему достаточно и двух-трех, а в аптеке еще и фармацевт рекомендовал совсем другое лекарство. Пациент лечился этим другим, болезнь не проходила и он снова возвращался к доктору с претензией: мол, делаю все, как вы сказали, но мне не помогает? Было такое? К сожалению, это частый сценарий. А проблема в чем или ком? Пациент виноват? Нет! Врач был недостаточно убедителен.

В этой книге я рассказываю о том, как убеждать пациента, налаживать с ним коммуникацию таким образом, чтобы он был уверен: действовать нужно именно так, как предложил врач. Возможно ли это, если у доктора есть в среднем всего 15 минут на прием и лишь половина из них, минут 7, остается на общение с пациентом? Ведь нужно не только успеть осмотреть больного, но еще и поставить диагноз, заполнить необходимые документы, ответить на вопросы, сдержать очередь и многое-многое другое.

Да, возможно, особенно для тех, кто готов развиваться.

Задача врача – убеждать пациента и тем самым побеждать его болезнь.

Глава 1

На приеме

Рассмотрим основные этапы, через которые проходит общение с пациентом: от приветствия и сбора анамнеза до назначения следующей встречи.

Приветствие

Приветствие – часть процедуры знакомства с пациентом, которая имеет большое психологическое значение. В одну секунду входящий человек субъективно оценивает врача, его настроение, инстинктивно соотносит его с известными ему типажам. Мозг мгновенно сканирует доктора: можно ли доверить ему свое здоровье и деньги?

Поэтому пациенты в первые секунды не слышат, где им расположиться, и теряются в помещении: голова занята другими вопросами, и все внимание сконцентрировано на вопросе, хороший доктор или плохой.

Если пациента приветствуют по-доброму, это снимает у него напряжение. Конечно, консультация одним «добрый день!» не ограничивается и впоследствии мнение будет скорректировано, но только впоследствии, а пока голос, слова и движения – старт ваших взаимоотношений.

Не храните хорошие эмоции для особых случаев. Дежурная улыбка и рассеянный взгляд не очень эффективны в установлении контакта.

Врач тоже мысленно прощупывает пациента и ждет от него вежливости.

В 2007 году в журнале Archives of Internal Medicine были опубликованы результаты любопытного исследования, проведенного на основе интервью 400 участников, из которых 78 процентов заявили, что хотели бы, чтобы врач их приветствовал рукопожатием.

Для людей это способ проявления вежливости и создания доверительной атмосферы. Плюс ко всему больной не мистифицирует свое заболевание, если видит, что врач к нему не боится прикоснуться.

Установив контакт с пациентом, вы определяете тактику дальнейшего поведения.

Знакомство

*Помните, что для человека звук его имени
является самым сладким и самым важным
звуком человеческой речи.*

Д. Карнеги

Собственное имя – самое приятное слово для человека. Однако далеко не все запоминают, как зовут их нового знакомого. Как часто вы забываете имена? Согласитесь, неловкая ситуация: и переспросить неудобно, и собеседник начинает напрягаться:

- *Как вас зовут?*
- *Елена.*
- *Простите, как еще раз?*
- *Лена.*
- *Напомните?*
- *Лена меня зовут!*

Почему так происходит? Потому, что в момент знакомства вы думаете не о том: пока Елена представляется, вы оцениваете ее внешность, одежду или занимаетесь каким-то своим делом... В те самые секунды, когда ваше внимание должно быть максимально сосредоточено на собеседнике, вы обращаете его на какие угодно другие детали, но не на имя того, с кем говорите.

Врачей, конечно, спасают медицинские карты со всеми данными о пациенте, где можно в любой момент имя подсмотреть, но если больной пришел не один, а с родственниками? Как запомнить имена всех присутствующих?

Расскажу про три способа, которыми пользуюсь сам.

1. Внутренний повтор

Произнесите в начале знакомства имя собеседника трижды:

- *Добрый день, как вас зовут?*
- *Елена.*
- *Елена, очень приятно. Елена, скажите... Елена, можно вопрос?*

Звучит немного искусственно, но так вы скорее запомните имя. Произнесли имя дважды? Третий раз проговорите его про себя.

2. Ассоциации Аткинсона

Метод фонетических ассоциаций для запоминания иностранных языков.

Мои личный пример того, как я запомнил слово *tongue* – «язык». Я представлял созвучное по произношению слово «танк», причем видел я этот танк в зимнем лесу. А потом я представлял, как прикасаюсь к нему языком.

Забавно, но чем смешнее ассоциация, тем дольше она работает. Полет фантазии может быть безграничен, ведь никто не сможет узнать, каким образом вы запомнили человека.

3. Деление по частям

Удобный метод для запоминания редких имен. Сначала приведу простой пример: Павел = ПАрень на ВЕЛике.

Однажды на тренинге в Ханты-Мансийском округе я познакомился со слушательницей с ярким именем Рысалды: девушка спросила, как я смогу ее запомнить. И я тут же разделил ее имя на слоги: РЫсь в АЛой ДЫмке.

Или другой пример. Имя Бекмурза «делится» на БЕгала МУха за ЗАйцем. Представьте, как приятно будет этому человеку, если при встрече вы правильно поприветствуете его по имени! Ведь скорее всего большинство тех, с кем он общался, с этой задачей не справлялись и ошибались.

Кроме того, существует еще один необычный метод – писать буквы на лицах. К примеру, ваш новый знакомый сказал, что его зовут Николай. Напишите мысленно букву «Н» у него на лбу, и тогда при взгляде на него вы сразу вспомните его имя.

До новых встреч

*Пациент притворяется, что его проблема решена,
уходит и забывает, что притворяется.*

М. Эрикссон

В этом разделе обсудим финал встречи с пациентом, который должен содержать два обязательных параметра:

1. Уважительное завершение:

– Елена Васильевна, рад был вас видеть, спасибо, что пришли. Обязательно через две недели покажитесь, хорошо? И пройдите два обследования, о которых мы говорили;

2. Зацепка на действие:

– Увидимся на следующей неделе.

Пациент должен точно понимать следующие шаги, которые необходимо ему сделать, после того как он выйдет из кабинета врача.

Действуйте по двум методам – **ЧОС** и **КЯП**.

1. ЧОС: Что Он Сделает после того, как он выйдет из кабинета

- идет в аптеку;
- принимает вот эти четыре препарата;
- приходит через две недели на повторный прием.

Раскладывайте по полочкам следующие шаги для пациента, чтобы он точно понимал свои дальнейшие действия.

2. КЯП: Как Я Пойму, что он выполнил мои условия?

– Он придет ко мне через две недели, и по разговору с ним я пойму его состояние.

Методы ЧОС и КЯП помогают в определении общих целей лечения и достижении его результатов.

Интерьер

*Никогда не иди к врачу, у которого
засыхают комнатные растения.*

Э. Бомбек

Обстановка в кабинете также влияет на впечатление о статусе врача. Прежде всего пациенты обращают внимание на санитарные нормы, которым медицинское помещение должно соответствовать, дополнительно смотрят на имидж клиники в целом.

1. Холл.

Как театр начинается с вешалки, так и медицинское учреждение начинается со стойки администратора. Приветливый персонал, комфортное чистое помещение для ожидания приема, бахилы, вывески на кабинетах, кулер с водой. Отвлекающие внимание аквариум, телевизор: пациент меньше смотрит на часы и терпеливее ждет приема.

На одном из моих тренингов участница – работник медклиники рассказала, что их пациенты перестали конфликтовать в очереди, после того как в коридоре повесили зеркало. Люди прихорашивались, отвлекались – и в результате меньше внимания обращали на ожидание.

Разместите правила поведения в лечебном учреждении на двери под фамилией врача. Кстати, в самом кабинете также поставьте табличку с именем доктора: пациент в стрессе может забыть, как его зовут.

На крыльце обязательно должны быть перила, пандус, табличка с данными клиники и временем ее работы.

2. Чистота.

Прежде всего убранное, светлое, отремонтированное, проветриваемое помещение. Конечно, если это кабинет, например, окулиста, то комната с соответствующим уровнем освещения. Отвалившаяся штукатурка, грязные окна, сломанная мебель громче любых слов говорят об успехе и востребованности услуг заведения.

3. Гардероб.

Общий шкаф для одежды пациентов и врачей уравнивает их в удобствах и стирает границы. Если ваша специальность предполагает, что больному необходимо раздеваться, позаботьтесь о ширме и вешалке, на которую он более комфортно, чем на стульчике, сможет повесить свою одежду.

4. Кресло.

Кстати, о стульях. На чем сидят в вашем кабинете? Подумайте о комфорте пациента. И не забудьте о закрывающейся двери: больной чувствует себя расслабленнее, если знает, что никто вас не потревожит во время приема.

5. Порядок.

Большое количество бумаг на столе создает впечатление, что врач все еще занят предыдущими пациентами. Освободите стол, покажите, что вы все внимание направляете только на этого больного.

6. Доска почета.

У вас есть дипломы, сертификаты, фотографии с обучающих мероприятий? Покажите их вашим пациентам, выделив им место на стене в кабинете. Это не хвастовство, а документальные доказательства вашего профессионализма.

Глава 2

Убеждение телом

Во время приема пациент так же внимательно наблюдает за вами, как и вы за ним. Пока вы собираете анамнез, он следит за вашей речью, взглядом, тем, как вы двигаетесь и даже как вы одеты.

Поэтому так важно уделить внимание невербальным сигналам, которые вы транслируете собеседнику: на них уходит львиная доля информации, считываемой пациентом.

В этой главе мы подробно рассмотрим, как сделать вашу речь убедительнее и тем расположить пациента к себе.

Позы

*Если вы не уверены, говорит ли человек,
сидящий за столом, правду,
загляните под стол.*

А. Пиз

Отличие взаимной «диагностики» врача и больного в том, что врач в течение дня увидит нескольких пациентов, тогда как пациент, скорее всего, придет только на один прием. Поэтому пациент так внимательно «читает» врача: для него он сегодня – номер один.

Наша манера сидеть за столом также влияет на убедительность слов. Вы обращали внимание, как ведут себя политики за столом переговоров?

Как говорил Матвей Яковлевич Мудров, один из основателей русской терапевтической школы, исследуя больного, помни, что в это же время больной исследует тебя.

Контролируйте осанку. Сутулые плечи, вытянутая вперед шея – безмолвные признаки неуверенности. Сутулость вызывает чувство жалости, тогда как ровная спина – интерес и даже уважение. Чем дальше под стул прячутся ноги, тем больше вы сутулитесь, и, наоборот, чем дальше они вытянуты вперед, тем более расслаблена ваша спина.

При этом ноги инстинктивно прячутся под стул, если вы чувствуете себя неуверенно. Когда вы ставите ноги на носочки, то демонстрируете чувство дискомфорта и желание сбежать.

Скрещенные щиколотки показывают несогласие и сдерживание негативных эмоций.

Переплетенные ноги, так называемая женская поза, придают собеседнику неприступный вид.

Постукивание или покачивание ногой говорит о желании прекратить диалог, показывает скуку.

Принято считать, что на краю стула сидят неуверенные и скромные люди, но так делают и те, кто пришел ненадолго, хочет быстро обсудить все вопросы.

Быстрая смена положения ног указывает на эмоциональный дискомфорт.

Человек, демонстрирующий свое превосходство, покачивается корпусом вперед-назад.

Если собеседник правша и выставил вперед правую ногу, он заинтересован, если левую ногу, значит, хочет поскорее уйти. У левшей все наоборот.

Если во время разговора вы стоите, сигналами о желании прекратить общение являются переминание с ноги на ногу, движение к выходу или поза, когда собеседник расслабленно облокотился на стену. Поверьте, в эту минуту, даже если больной соглашается с вами на словах, мыслями он давно за пределами клиники.

Жесты

*Думаешь, на языке жестов
нельзя кричать?*
Я. Вишневский

Жесты – бессознательный язык, включающий движения рук, ног, даже манеру сидеть на стуле. Доказано, что человеческое внимание держится всего шесть – восемь секунд, поэтому невербальные средства помогают максимально полно доносить смысл слов в рамках ограниченного по времени приема.

Более того, если вы не жестикулируете, собеседнику становится скучно и он не понимает, что вы говорите. Замечали, как, наблюдая за публичными выступлениями, вы автоматически киваете головой, но мыслями при этом находитесь где-то за рамками аудитории? Так же реагирует и пациент у вас в кабинете.

Жесты помогают:

- расставить смысловые акценты, выделить ключевые детали;
- сделать непонятное простым, ускорить понимание;
- структурировать новую информацию.

90 процентов людей используют четыре-пять образных жестов, а ведь их намного больше.

Дэвид Левис, исследователь невербального общения, группирует жесты по пяти видам предназначения:

- жесты-иллюстраторы (указание направления рукой);
- жесты-регуляторы (рукопожатие, по интенсивности которого читается эмоция: вялое и быстрое означает безразличие, долгое и вялое – волнение, долгое с улыбкой – дружелюбное);
- жесты-эмблемы (американский символ «ОК», «Победа»);
- жесты-адаптеры (потирание мочки уха, одежды);
- жесты-афффекторы (прямо выражают эмоции).

Пол Экман, профессор Калифорнийского университета в Сан-Франциско и консультант нашумевшего сериала «Обмани меня» (Lie to me), выделяет два основных типа невербальных сообщений:

- иллюстраторы,
- манипуляторы.

Первые помогают лучше понять слова, а манипуляторы транслируют волнение говорящего. Замечали, как в беседе человек начинает тереть ухо, поправлять сережки, часы? Это сигналы того, что ему некомфортно и он пытается воздействовать на чувствительные места, чтобы быстрее успокоиться. Причина волнения может быть какой угодно, она зависит от ситуации, но в любом случае надо помнить о необходимости внимательно следить за руками во время разговора.

Есть несколько правил в трактовке жестов.

1. Жесты должны быть живыми, настоящими и жесткими, четкими. Представьте, что собеседник говорит вам серьезные вещи и при этом плавно водит руками. Вы отвлекаетесь на жесты и не понимаете, что вам транслирует человек. Жесты же должны фиксировать слова.

2. Не делайте выводов только по одному жесту, воспринимайте их комплексно, чтобы не допустить ошибки. К примеру, когда кто-то щурится, это можно перевести как высокомерие и презрение к собеседнику, однако человек, может, прикрывает глаза от слепящего солнца или просто страдает плохим зрением. Кстати, неудобная тесная одежда тоже мешает собеседнику расслабиться.

3. Если жесты противоречат сказанному, к примеру, человек говорит добрые слова, но его тело транслирует агрессию, прислушайтесь к невербальным сигналам.

4. Следите за амплитудой жестов: она должна быть умеренной. Неуместно в кабинете размахивать руками: идеальным считается движение в радиусе 40 см, если вы беседуете с несколькими людьми, и чуть уже, если вы общаетесь тет-а-тет. Не пугайте собеседника активной жестикуляцией.

5. Трактуйте жесты, учитывая состояние здоровья вашего собеседника.

К примеру, сжатый кулак – это понятный без перевода символ агрессии, защиты, угрозы. А на языке глухонемых это знак боли: так пациенты показывают врачу, что их беспокоит, поднося сжатый кулак к больному месту, голове, животу и т. д. Об этом мне рассказал участник моего тренинга в Воронеже, практикующий врач, который специализируется на работе с глухонемыми пациентами. Это особая категория людей, обладающая собственным языком жестов, и они часто приходят на прием с переводчиками.

Здесь же мы разберем примеры более распространенных жестов, которые требуют вашего внимания, потому что свидетельствуют о напряжении, возникшем в разговоре.

Жесты защиты и обороны

1. Скрещенные руки, сжатые кулаки, сплетенные пальцы – жесты концентрации и скрытого противоречия, желания соблюдать дистанцию.

2. Если собеседник резко запрокидывает голову назад или быстро прячет руки в карманы, это говорит о напряженности диалога, решительном и враждебном настрое говорящего. Острые угловатые движения отталкивают и настораживают.

Жесты подозрения и недоверия

1. Часть лица, рот прикрыты рукой – меньше всего собеседник хочет признаться, что он на самом деле думает о ваших словах.

2. Ладонь у лица, при этом указательный палец направлен вверх, а остальные под подбородком – пациент явно критично воспринял ваши слова.

3. Потягивание мочки уха, приглаживание волос могут говорить о желании скрыть правду, а то и соврать.

Жесты сомнения и неуверенности

1. Нервное поведение: постоянное покашливание, ерзание в кресле...

2. Потирание указательным пальцем носа, глаз, за ухом. Прикосновение к себе – знак того, что человек нервничает и хочет успокоиться, взять ситуацию под контроль.

3. Постукивание пальцами.

4. Собеседник поправляет манжеты, часы, ремень, одежду.

5. Когда нервничает ребенок, он может начать грызть ногти, когда взрослый – карандаши.

6. Неуверенный человек прижимает локти к телу и чаще жестикулирует ниже пояса.

Жесты равнодушия, безразличия и скуки

1. Яркий пример – так называемая «телефонная поза», когда собеседник подпирает голову кулаком. В этот момент он думает о своих делах, не прислушивается к вам.

2. Щелканье колпачком авторучки.
3. Неосознанное рисование на бумаге.

Жесты превосходства

1. Свое доминирующее, властное положение собеседник подчеркивает, когда складывает руки за спиной, кистью одной руки обхватывает вторую, подбородок при этом у него приподнят.
2. Кисти рук образуют «пирамидку»: пальцы соприкасаются, а ладони врозь.
3. Руки в карманах, а большие пальцы снаружи – перед вами уверенный, а может, и агрессивно настроенный человек.

А теперь разберем примеры правильных жестов, которые стоит использовать, чтобы расположить к себе.

Открытые жесты

Открытые жесты – это свидетельство психологической готовности к взаимодействию, желания общения и продуктивных контактов. В этот момент все ваше тело полностью ориентировано в сторону собеседника: корпус, ладони и даже стопы. Вы не скрещиваете ни руки, ни ноги.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.