

МОМЕНТЫ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ



THE VISION CARE INSTITUTE®
of
Johnson & Johnson VISION CARE COMPANIES

Диалог с пациентом в Вашей практике.
Энди Коул и Клер Балпин

ПОЧЕМУ СЛЕДУЕТ НАЧИНАТЬ РАЗГОВОР О КОНТАКТНЫХ ЛИНЗАХ?



Какую информацию дает персонал и окружающая обстановка вашей оптики?

Общение с пациентом – это гораздо больше, чем просто слова

Эффективное общение с пациентом может:

- улучшить клинические результаты;
- повысить эффективность использования рабочего времени;
- сделать визит в оптику более ценным для пациента и повысить его лояльность;

Чтобы общение с пациентом было наиболее успешным, используйте каждое взаимодействие с ним как возможность создания доверительных отношений и взаимопонимания.

Не забывайте о простой истине: любой диалог – это двусторонний процесс, это сочетание того, что вы говорите и делаете, и как отвечают ваши респонденты.

Визит пациента - это больше, чем 30-минутная консультация!

Пациенты оценивают свое взаимодействие с Оптикой начиная с момента, когда они записываются на прием к специалисту, и заканчивая моментом, когда они получают рекомендации и забирают свою покупку (см. ниже).



Запись на прием

Визит в оптику

Общение в приемной

Проверка зрения

Подбор средства коррекции зрения

Получение рекомендаций и осуществление покупки

Поддержка связи с пациентом после посещения оптики

Определите ключевые точки контакта

Люди, имеющие опыт эффективного и успешного общения, понимают необходимость определения ключевых моментов на протяжении всего процесса общения с пациентом и то, насколько важным является согласованность действий всех сотрудников оптики.



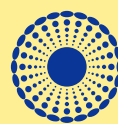
Почему следует использовать подход, ориентированный на пациента?

Психолог Д-р Фиона Файлен объясняет важность партнерских отношений между пациентом и специалистом для определения наилучшего результата и способов его достижения.

- **Специалист** использует свои клинические знания и делится опытом

- **Пациент** знает свои ожидания, требования и стиль жизни
В действительности используется более традиционный подход, при котором специалист определяет «наилучший» результат со своей точки зрения и диктует пациенту, что необходимо сделать для достижения этого результата.

МОМЕНТЫ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ



THE VISION CARE
INSTITUTE®
of
Johnson & Johnson VISION CARE COMPANIES

Диалог с пациентом в Вашей практике.
Энди Коул и Клер Балпин

ЧТО ИСКАТЬ И К ЧЕМУ ПРИСЛУШИВАТЬСЯ

Несмотря на то, что каждый из нас, возможно, считает себя хорошим собеседником, пациенты могут не согласиться с этим.

Ищите барьеры

Работа с новыми пользователями контактных линз требует преодоления серьезных барьеров из-за отсутствия у них знаний о контактной коррекции зрения, боязни дотрагиваться до глаз или помещать что-то «в» глаз

Слушайте

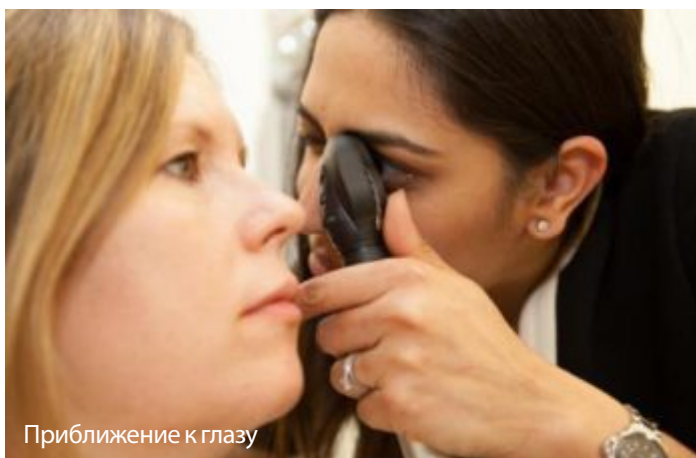
При помощи методики активного слушания вы показываете сопереживание и понимание собеседника - это помогает установить контакт с пациентом.



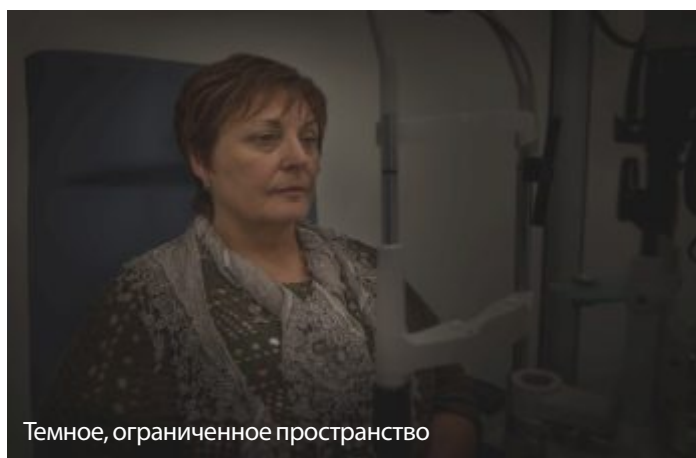
«Страшное» оборудование



Прикосновение к глазам



Приближение к глазу

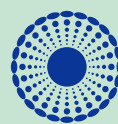


Темное, ограниченное пространство

У пациента могут быть эмоциональные, социальные или психологические причины носить контактные линзы. Важно обсудить вопросы, волнующие пациентов, поинтересоваться, что они думают о своей внешности и том, какими их видят другие. Интерес к контактным линзам может подкрепляться определенными моментами в жизни, например, переходом в новую школу или предстоящим вступлением в брак, о которых может не зайти речь во время обычной консультации.

Когда Ваш пациент говорит, о чем он думает, почему и как он себя чувствует, Вы понимаете, что Вам удалось установить взаимопонимание с Вашим пациентом.

МОМЕНТЫ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ



THE VISION CARE INSTITUTE®

Johnson & Johnson VISION CARE COMPANIES

Диалог с пациентом в Вашей практике.
Энди Коул и Клер Балпин

ЧТО ГОВОРИТЬ И ЧТО ДЕЛАТЬ

Ведите себя с Вашими пациентами так, чтобы отвечать ИХ потребностям.

Построение взаимопонимания

Взаимопонимание - это процесс взаимоотношений двух людей. Этот процесс является ключом к успешному общению.

Психолог Уилл Шутц описывает роль человека в общении, подчеркивая три фактора, составляющих основу взаимопонимания: потребность чувствовать себя **значимым, компетентным и располагающим к себе**.

Вместо того, чтобы пытаться навязать пациенту рутинную процедуру взаимодействия, попытайтесь построить отношения с ним так, как вы делали бы это в неформальном общении. Достижение взаимопонимания с пациентами позволит вам получать больше информации, что, в свою очередь, даст возможность принимать оптимальные решения и давать более качественные рекомендации

Уделяя внимание созданию и укреплению взаимопонимания с пациентом, вы сможете гораздо эффективнее использовать время вашей консультации.



Избегайте заученных фраз и клише

Большинство специалистов начинают консультацию с одной и той же отработанной фразы. Использование избитых слов и фраз, несмотря на наши добрые намерения, лишает общение искренности.



Достигайте с пациентами «согласия», а не просто исполнения рекомендаций

Для этого от вас требуется задавать больше вопросов, располагать пациентов к сотрудничеству и создавать с ними партнерские отношения.



Применяйте индивидуальный подход к каждому пациенту

Для нас консультация – это «рутина», но не для наших пациентов. Убедитесь в том, что они знают, что вы уделяете все свое внимание им и их конкретным нуждам и проблемам.



Позвольте пациентам почувствовать их значимость

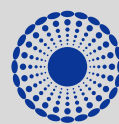
Проявляя искренний интерес к пациентам и их увлечениям, побуждая их делиться впечатлениями о новинках, вы позволяете им чувствовать свою значимость. Благодаря этому пациенты станут прислушиваться к Вашим советам.



Определите ваши сильные и слабые стороны

Учитывая свои личные качества, стиль общения и репутацию, Вы можете улучшить свои коммуникативные навыки

МОМЕНТЫ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ



THE VISION CARE
INSTITUTE®

Johnson & Johnson VISION CARE COMPANIES

Диалог с пациентом в Вашей практике.
Энди Коул и Клер Балпин

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Для прочтения полной опубликованной статьи [перейдите по ссылке](#)

Выражение признательности



Клер Балпин оптометрист в частном салоне, экзаменатор Колледжа оптометристов.



Энди Коул бизнес-тренер и специалист в области развития лидерских качеств и навыков.

Клер Балпин и Энди Коул являются преподавателями образовательного центра THE VISION CARE INSTITUTE® компании Johnson & Johnson Medical Ltd. (Глостершир, Великобритания)