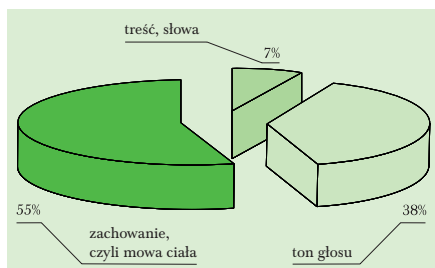




# SKUTECZNA KOMUNIKACJA Z PACJENTEM TO WIĘCEJ AKCEPTACJI PLANÓW LECZENIA

Skuteczna komunikacja jest dla lekarza środkiem do realizacji celów medycznych. Jest również narzędziem do przekazywania informacji, wzbudzania motywacji pacjenta i pokazywania intencji, jakimi kieruje się lekarz w trakcie prezentowania planu leczenia. Zawiera w sobie potencjał, który lekarz może wykorzystać do zwiększenia ilości akceptacji kompleksowych planów leczenia. W tym artykule chcę zwrócić uwagę na jeden z aspektów profesjonalnej komunikacji – na dopasowanie, będące elementem niewerbalnej komunikacji.

Pacjent przed podjęciem leczenia wyrabia sobie opinię o kompetencjach medycznych lekarza, na podstawie jego werbalnej i niewerbalnej komunikacji. Komunikacja werbalna to wypowiedziane słowa, czyli treść przekazywanych informacji. Komunikacja niewerbalna natomiast jest opakowaniem dla słów – składają się na nią: ton głosu, jego natężenie, modulacja oraz towarzyszące im zachowanie, a więc mowa ciała. Jak pokazują wyniki badań przeprowadzonych w Wielkiej Brytanii i Stanach Zjednoczonych, poszczególne elementy komunikacji oddziałują w następującym stopniu (ryc. 1).



Ryc. 1.

Jak wykazują przedstawione badania, słowa są mniej znaczącym wierzchołkiem góry lodowej. W praktyce, w przypadku wątpliwości, co do prawdziwości wypowiedzianych słów, ważniejszy w ocenie jest przekaz wynikający z tonu głosu i sposobu zachowania. To, co w znacznie większym stopniu wpływa na postrzeganie lekarza jako godnego zaufania, to sposób, w jaki przedstawia on argumenty, a więc: pewność głosu, kontakt wzrokowy, uśmiech symbolizujący dobry stan emocjonalny i wiele innych aspektów zachowań, które decydują o odbiorze przekazywanej treści. Tymaczu to być może niektóre sytuacje, w których lekarze, skupiając się na treści przekonujących, w ich odczuciu, argumentów, nie wzbudzają większego zainteresowania pacjentów. W sytuacji, kiedy komunikat jest niespójny, tzn. co innego mówią słowa, a co innego ton głosu i zachowanie, druga osoba zawsze jako bardziej wiarygodny uzna przekaz niewerbalny. Nieświadomość u stomatologów swojego głosu i swoich zachowań może w praktyce sabotować logiczne i uzasadnione medycznie argumenty.

Weźmy za przykład sytuację, w której lekarz stomatolog będzie przekonywał pacjenta do „porcelany na złocie”. Jeżeli skupi się na uzasadnionych medycznie, racjonalnych argumentach, a będzie mówił niepewnym głosem i jego postawa tę niepewność potwierdzi, to wówczas pacjent za bardziej wiarygodny uzna przekaz niewerbalny i podejmie decyzję na podstawie tych informacji, co obniży prawdopodobieństwo uzyskania zgody.

Forma wypowiedzi w 90% (czego sobie nie uświadamiamy) buduje wyobrażenie na temat potencjału lekarza i wpływa na nastawienie pacjenta do leczenia. Bez zbudowania pozytywnego emocjonalnego nastawienia pacjent może nie zgodzić się nawet na najprostsz zabieg, niezależnie od siły logicznych argumentów.

Oprócz wyżej wymienionych czynników (tonu głosu, jego siły, natężenia i modulacji, kontaktu wzrokowego oraz zachowania lekarza w stosunku do pacjenta) innym elementem niewerbalnej komunikacji jest dopasowanie. Polega ono na tym, aby lekarz w gabinecie zwracał uwagę na jak największą ilość zachowań pacjenta i upodobił swoje postępowanie do tego, jak on się zachowuje (w granicach swojego komfortu i w miarę możliwości).

Większość rozmów w gabinecie prowadzona jest wówczas, gdy pacjent siedzi już na fotelu dentystycznym. Zatem odwzorowanie polega na tym, aby lekarz prowadził rozmowę, również siedząc i przyjął możliwie identyczną pozycję. Mam na myśli odchylenie kręgosłupa, ułożenie rąk, pochylenie głowy itd. Precyzja dopasowania jest uzależniona od ilości zauważonych i możliwych do dopasowania zachowań pacjenta oraz od elastyczności i odczuwanego komfortu lekarza przy przyjmowaniu nowej postawy.

## DLACZEGO DOPASOWANIE JEST WAŻNE?

Korzyścią dopasowania jest wyrobienie w pacjencie odczucia, jakoby był on w dobrej relacji z lekarzem. Oto mechanizm tego zjawiska – ludzie,

kórtzy są ze sobą w dobrym kontakcie, np. przyjaciele, dobrzy znajomi, w naturalny sposób upodabniają do siebie swoje zachowania i daje się wówczas zauważyć ich nieświadome odzwierciedlanie. Zakochani nawet oddychają w tym samym rytmie.

W biznesie i w gabinecie stomatologicznym nie ma czasu na budowanie naturalnej zażyłości z każdym pacjentem. Świadome dopasowanie do zachowania drugiej osoby powoduje, że tworzy się wrażenie harmonii ciał, która w naturalny sposób wytworzyłaby się po dłuższym czasie i w bliskich relacjach. Jest to nieświadomie odbierane jako sygnał dobrej relacji i powoduje tworzenie pozytywnych odczuć w stosunku do rozmówcy, a także powstanie większego poczucia bezpieczeństwa i zaufania. Wykorzystanie tej wiedzy sprzyja uzyskaniu większej otwartości pacjenta na proponowane zabiegi oraz ułatwia rozumienie i otwartość na racjonalne argumenty. Świadome wykorzystanie dopasowania jako instrumentu nawiązania kontaktu zmniejsza różnicę pomiędzy osobami komunikującymi się i tworzy wrażenie tańca, który jest na nieświadomym poziomie sygnałem bycia w bardzo dobrym kontakcie. Tworzy również poczucie wspólnej rzeczywistości, która zbliża rozmówców.

Poprzez dopasowanie lekarz uniknie zachowań, które w codziennej praktyce sabotują oczekiwane rezultaty, jak np. rozmowa na stojąco z siedzącym pacjentem lub zbyt mocne pochylanie

się do przodu w sytuacji, gdy pacjent siedzi w pozycji raczej odchylonej. Zarówno w jednej, jak i w drugiej sytuacji pacjent odczuwa dyskomfort, który nie sprzyja gotowości do przyjęcia logicznych argumentów.

Wzorem skuteczności i siły oddziaływania dopasowania oraz odzwierciedlenia są terapeuci, hipnoterapeuci, specjaliści od komunikacji i negocjatorzy, którzy w trakcie budowania kontaktu potrafią naśladować zachowanie rozmówcy, a więc:

- ton i tempo głosu,
- rytm oddechu,
- gestykulację,
- pozycję ciała.

Sprawia to, że osiągają oni zaufanie i otwartość pacjentów w stopniu niedostępnym przeciętnemu człowiekowi w tak krótkim czasie.

Lekarz potrafiący skutecznie się porozumiewać to taka osoba, która wykorzystuje wszystkie możliwe sposoby na nawiązywanie dobrej relacji.

Dopasowanie jest jak pieniądze, które nabierają wagi, gdy ich nie ma, a gdy się pojawiają, okazuje się, że są tylko środkiem do realizacji innych celów. Dopasowanie jest też mostem, po którym możesz przeprowadzić pacjenta w miejsce, z którego inaczej spojrzysz na Twoje usługi. □

*\*Autor artykułu zarządza siecią Prywatnych Przychodni Stomatologicznych Dental w Wielkopolsce, kieruje własnym laboratorium protetycznym oraz jest właścicielem*

*i trenerem firmy szkoleniowej „OMD Mariusz Oboda”. Posiada certyfikat Master Practitioner in Art of NLP, nadany przez Amerykańskie Stowarzyszenie The Society of NLP i Instytut Psychoterapii oraz certyfikat trenera NLP. Prowadzi szkolenia z zakresu: inteligencji emocjonalnej, profesjonalnej komunikacji, negocjacji i zarządzania dla kadr zarządzających dużych koncernów i liczących się na rynku firm z różnych gałęzi przemysłu. Prowadzi również treningi zwiększające efektywność pracy menedżerów. Jest ekspertem w dziedzinie komunikacji między lekarzem a pacjentem. Od dwóch lat prowadzi autorskie, specjalistyczne i praktyczne szkolenia z zakresu profesjonalnej komunikacji i obsługi pacjenta, przeznaczone dla lekarzy dentyistów. Wykorzystuje umiejętności nabyte podczas 10 lat zdobywania wiedzy z zakresu psychologii komunikacji, 12 lat codziennej pracy z lekarzami dentyistami oraz kilkuletniej pracy trenerskiej. Jest autorem wielu artykułów na temat profesjonalnej komunikacji lekarza z pacjentem w gabinecie stomatologicznym.*

**Szkolenia odbywają się co miesiąc w miastach wojewódzkich na terenie całej Polski. Za udział w nich lekarz otrzymuje 12 punktów edukacyjnych.**

Kontakt z autorem:  
e-mail: [mariusz.oboda@omd.edu.pl](mailto:mariusz.oboda@omd.edu.pl)  
tel./fax (0-61) 851 00 01  
tel. kom. 0 601 370 962

