

Martyna Śmigiel

mobilna korespondentka Erasmus+

„Inny lekarz podał zastrzyki i pies przestał kuleć – słyszy w swoim gabinecie Paweł Mateńko, lekarz weterynarii. Bada psa. Okazuje się, że ten wymaga operacji i długotrwałego leczenia. Co na to właściciel? – A nie może pan dać takiego samego zastrzyku, jaki tamten doktor dał? Żeby pies nie kulał? – dedukuje opiekun.

– Przekonanie klienta o słuszności naszego postępowania – które nie będzie polegać na jednym magicznym zastrzyku – to często spory problem. A przecież od tego, czy sobie nawzajem zaufamy, często zależy życie zwierzęcia – mówi Paweł Mateńko.

Lekarz tylko leczy?

Podobno zadowolony klient mówi o firmie trzem znajomym, niezadowolony – dziesięciu. Ta zasada działa również w weterynarii. To bowiem nie tylko misja leczenia zwierząt, lecz także prowadzenie własnej działalności gospodarczej. I przekonywanie do niej klientów.

– Usługi weterynaryjne zostały sprywatyzowane na początku lat 90. Lekarze więc nie tylko leczą, lecz także prowadzą firmy. Skuteczna komunikacja pozwala zarówno lepiej leczyć pacjenta, jak i zadbać o rozwój kliniki – podkreśla Inga Kołomyjska, dyrektor zarządzająca w KIKO Educational Solutions, instytucji koordynującej projekt „COMVET. Doskonalenie umiejętności komunikacyjnych wśród lekarzy weterynarii”, współfinansowany z programu Erasmus+.

Od czego się zaczęło? – Wcześniej nasza instytucja realizowała projekt skierowany do lekarzy dentystów, dotyczący komunikacji z pacjentem z łękiem przed interwencją medyczną – mówi Inga Kołomyjska. – Wówczas lekarze weterynarii skontaktowali się z nami i powiedzieli, że też potrzebują profesjonalnej edukacji z klientem-właścicielem zwierzęcia – dodaje dyrektor zarządzająca.

Projekt powstaje w partnerstwie międzynarodowym składającym się z kilku doświadczonych instytucji z Unii Europejskiej. – Na początku sprawdziliśmy, czy przedmiot „komunikacja z klientem”



Jak dogadać się z lekarzem weterynarii

– Właściciele zwierząt często oczekują, że ich pupila wyleczy jeden zastrzyk. Od tego, czy się dobrze rozumiemy, zależy przyszłość zwierzęcia – mówi lekarz weterynarii. Komunikację między lekarzami weterynarii a opiekunami zwierząt poprawić ma projekt współfinansowany z programu Erasmus+

jest ujęty w programach studiów z zakresu medycyny weterynaryjnej. Przeprowadziliśmy analizę systemów edukacyjnych lekarzy weterynarii we wszystkich krajach biorących udział w projekcie. Z badania tego wynikało, że umiejętność komunikacji interpersonalnej między lekarzem a klientem nie jest nauczana jako oddzielny kurs, zwłaszcza w obligatoryjnych programach studiów. Potwierdziło to nasze wcześniejsze badania i przypuszczenia. I pokazało, że potrzeba edukacji w tym obszarze praktykujących już lekarzy weterynarii jest realna – mówi Inga Kołomyjska.

Wiedza też kosztuje

Słowa Ingi Kołomyjskiej potwierdza Paweł Mateńko. Swoją lecznicę prowadzi

w Fiukówce w woj. lubelskim. Studia weterynaryjne w Szkole Głównej Gospodarstwa Wiejskiego kończył 20 lat temu. Jego zdaniem informacja i umiejętność jej przekazania są najistotniejsze dla procesu leczenia. – Zanim dotknę np. zerwane więzadło, muszę powiedzieć właścicielowi zwierzęcia, co właściwie będę robił i ile to będzie kosztować – mówi lekarz. Tymczasem ani jego, ani młodych adeptów weterynarii nikt nie przygotowuje do mówienia o kosztach leczenia i skomplikowanych procesach medycznych. – Na studiach uczono nas, jak zebrać wywiad [wypytać właściciela o szczegóły – przyp. red.], jak zając się zwierzęciem. Ale nie wspominało o marketingu w weterynarii, o trudnych klientach czy sytuacjach drażliwych



– Zanim dotknę zwierzęcia, muszę wyjaśnić właścicielowi, co zamierzam zrobić. To sposób na zbudowanie zaufania – mówi Paweł Mateńko

– zauważa lekarz. W programach studiów nie ma też słowa o tym, jak mówić o konieczności uspienia zwierzęcia, gdy nie ma już dla niego ratunku. Tymczasem do lecznicy w Fiukówce przychodzą bardzo różni klienci, również ci najtrudniejsi. – Wielu ludzi jest jeszcze przyzwyczajonych do państwowej weterynarii i oczekują, że będziemy im pomagać za darmo. Przecież u szewca czy fryzjera też płacą. Trzeba umieć z nimi rozmawiać. Leczenie zwierząt to moja pasja, kocham tę pracę, ale muszę się też z niej utrzymać – mówi Paweł Mateńko.

Zaufać lekarzowi

W ramach projektu „COMVET” przeprowadzono badanie ankietowe właścicieli zwierząt, dotyczące komunikacji z lekarzem weterynarii. Okazuje się, że koszt procedur medycznych nie jest dla opiekunów zwierząt najważniejszy. Liczy się natomiast to, o czym wspomina lekarz z Fiukówki. – Klienci cenią jasny przekaz na temat procesu leczenia – umiejętność przekazania w przystępny sposób konkretnych informacji o tym, co będzie się działo ze zwierzęciem. Część właścicieli potrzebuje to usłyszeć i zrozumieć jeszcze przed przystąpieniem przez lekarza do zabiegu czy leczenia – wyjaśnia Inga Kołomyjska.

Wyniki badania pokazały też, że liczy się przede wszystkim osobista relacja z lekarzem weterynarii. – To procentuje również wtedy, kiedy popełni on błąd – a przecież może się to zdarzyć każdemu – albo leczenie nie przynosi spodziewanych skutków. Jeśli opiekun darzy lekarza zaufaniem i rozumie specyfikę tej sytuacji, to próbuje z niej wyjść, znaleźć rozwiązanie. W przeciwnym razie zwykle natychmiast zmienia lekarza, a leczenie zostaje przerwane – mówi Inga Kołomyjska.

Jak przekonać do siebie opiekuna? – Ja stosuję prostą metodę: szczerze mówię, jakie są szanse i możliwości. Nawet jeśli czasem oznacza to najgorsze – opowiada Paweł Mateńko. Mówienie prawdy prosto w oczy nie jest jednak proste. – Wciąż są osoby, które nie chcą rozpoczynać leczenia swojego psa, bo „u sąsiadki właśnie

oszczeniła się suczka”. Musimy uświadamić właścicielom zwierząt, że one wymagają ciągłej opieki. Pies czy kot nie są tylko na dzisiaj.

Kompetencje miękkie

W trakcie projektu o swoich potrzebach i doświadczeniach opowiedzieli też lekarze z kilku krajów Unii Europejskiej, którzy wzięli udział w pogłębionych wywiadach. – Pytaliśmy ich o wyzwania zawodowe, o bariery w rozwoju, o obciążenie stresem, zarządzanie czasem, o kontakt z klientem i sytuacje konfliktowe. Ponad 90 proc. uczestników przyznało, że w trakcie edukacji nie miało styczności z tymi kwestiami – mówi Inga Kołomyjska. – Wynik badania potwierdził nasze wcześniejsze analizy porównawcze. Nauka skutecznej komunikacji z klientem pozwala lepiej świadczyć usługi medyczne, a proces ten staje się łatwiejszy zarówno dla lekarza, jak i opiekuna zwierzęcia. Bez umiejętności miękkich trudno przeprowadzić dobrą diagnostykę, wywiad, zaplanować proces leczenia, na który zgodzi się właściciel zwierzęcia. A na zakończenie powie: wszystko jest w porządku, bardzo dziękuję.

Młodych adeptów weterynarii nikt nie przygotowuje do mówienia o kosztach leczenia i skomplikowanych procesach medycznych

Na podstawie opinii wyrażonych w ankietach organizatorzy projektu opracują program szkoleniowy dla lekarzy weterynarii w zakresie komunikacji z klientami. Pilotażowe zajęcia, obejmujące warsztaty i ćwiczenia praktyczne, zaplanowano na drugą połowę roku. Szczegóły na stronie projektu www.comvet.pl oraz na stronie polskiego lidera: www.kiko.com.pl ■