

ASPECTE ESENTIALE 10 IN COMUNICARE pentru un Medic veterinar



01. Aspectul Profesional și Igiena Personală

- Uniforma curată și bine îngrijită (halat alb sau scrubs specifice profesiei).
- Igiena personală impecabilă (unghii tăiate, mâini curate, păr îngrijit).
- Evitarea accesoriilor exagerate și a parfumurilor puternice care pot deranja animalele sau proprietarii.

- Salut prietenos, contact vizual direct, zâmbet autentic.
- Oferirea numelui și a rolului profesional într-un mod clar („Bună ziua, sunt Dr. [Nume] și mă voi ocupa astăzi de [numele animalului]").
- Adoptarea unei posturi deschise, care inspiră încredere și siguranță.

02. Prezentarea și Atitudinea Inițială



03. Conduita Profesională și Limbajul Corporal

- Păstrarea unei posturi calme și relaxate, evitarea gesturilor bruște.
- Folosirea unui ton cald, dar ferm, care să reflecte profesionalism și siguranță.
- Evitarea expresiilor faciale care ar putea sugera dezgust, frustrare sau lipsă de răbdare.

- Folosirea unui limbaj simplu și clar, evitând jargonul medical neînțeles de proprietari.
- Explicațiile trebuie să fie structurate logic și adaptate nivelului de înțelegere al interlocutorului.
- Folosirea de exemple sau analogii pentru a face informația mai accesibilă („Este ca o alergie la oameni, dar la pisici se manifestă astfel...”).

04. Claritatea și Accesibilitatea Explicațiilor Medicale



05. Gestionarea Empatiei față de Proprietar și Animal

- Ascultarea activă a îngrijorărilor proprietarului fără a-l întrerupe.
- Folosirea unui ton calm și empatic, în special în situațiile delicate.
- Validarea emoțiilor proprietarului („Înțeleg că este o situație dificilă, sunt aici să vă ajutăm cât mai bine posibil”).

- Explicarea clară a tuturor opțiunilor de tratament, incluzând avantajele și riscurile fiecăreia.
- Evitarea impunerii unei decizii – lăsarea proprietarului să se simtă implicat activ în procesul decizional.
- Confirmarea că a înțeles corect informațiile („Doriți să clarificăm vreun aspect legat de tratament?”).

06. Crearea Încrederii prin Explicații și Alternativă Decizională



07. Abordarea Situațiilor Dificile

- Alegerea unui spațiu liniștit și privat pentru discuții dificile.
- Folosirea unui ton blând și încurajator, oferind soluții acolo unde este posibil.
- Transmiterea sinceră a diagnosticului, dar într-un mod sensibil („Știu că este greu de auzit, dar vreau să vă ofer toate informațiile pentru a lua cea mai bună decizie”).

- Încurajarea proprietarului să pună întrebări și clarificarea tuturor nelămuririlor.
- Evitarea grabei – un proprietar bine informat va avea mai multă încredere în recomandările medicului.
- Dacă este necesar, oferirea de materiale scrise sau recomandări suplimentare pentru documentare.

08. Răbdare și Disponibilitate pentru Întrebări



09. Atitudinea Post-Consultație și Urmărirea Cazurilor

- Oferirea unui rezumat clar al consultației și a pașilor următori.
- Disponibilitate pentru eventuale întrebări ulterioare („Dacă observați ceva neobișnuit, vă rog să mă contactați”).
- Un simplu telefon de urmărire după un tratament important poate face o mare diferență în construirea încrederii.

- Construirea unei relații bazate pe respect și grijă constantă.
- Aprecierea fidelității clienților prin mici gesturi (ex. un mesaj de mulțumire, un sfat util în afara consultațiilor).
- Oferirea unei experiențe empatică și plăcute pentru a transforma fiecare proprietar într-un promotor al serviciilor oferite.

10. Păstrarea unei Relații Pozitive pe Termen Lung cu Proprietarii

