

Рабочая тетрадь: модель приёма за пять недель

Один навык в неделю, на своих же приёмах. Тетрадь никто не забирает и не оценивает — она нужна вам, а не клинике.

Замер «до» · пять недель по одному приёму · замер «после» · разговор с главврачом
Пара к документу 10 «Сценарий первичного ветеринарного приёма» · 21.09.2026

КОРОТКО

- **Сценарий без тетради — это час чтения, который забудется за неделю.** Навык ставится письменной практикой на своих приёмах, а не пониманием текста.
- **Пять недель, один приём в неделю.** Повестка → опасения → объяснение → деньги → завершение. Больше одного за раз не берём: два навыка сразу не ставятся ни у кого.
- **Каждая неделя устроена одинаково:** вспомнил свой случай → разобрал, что произошло → прочитал, как устроено → сделал на приёмах и записал результат.
- **Замер до и после — обязателен.** Без него через месяц будет казаться, что «всё и так было нормально».

Как устроена каждая неделя

Шаг	Что делаете	Сколько времени
① Вспомнил	Записываете свой реальный случай по теме недели. До того, как читать теорию.	5 минут, в начале недели
② Разобрал	Отвечаете на вопросы к своему случаю. Не «как надо было», а «что произошло на самом деле».	5 минут
③ Как устроено	Читаете короткий разбор приёма недели — уже понимая, зачем он вам.	5 минут
④ Пробую	Делаете приём недели на всех приёмах и отмечаете результат.	вся неделя, ноль дополнительного времени

Почему сначала свой случай, а потом теория. Прочитанное до опыта укладывается как «интересно» и не меняет ничего. То же правило, прочитанное после разбора собственного провала, попадает в цель. Порядок шагов здесь важнее их содержания.

Откуда этот материал. Модель приёма мы собирали **по мотивам тренинга Оксаны Ракутько** по Калгари-Кембриджской модели общения и переписали под ветеринарный приём — триаду «врач — владелец — питомец».

Правила тетради

- **Тетрадь не сдаётся.** Её не забирает главврач, она не идёт в аттестацию, в зарплату и в премию.
- **Пишите честно и коротко.** Три строки правды полезнее страницы благообразного описания.
- **Не пропускайте замер.** Он делается до первой недели и после пятой, по одной и той же таблице.

- **Пропустили неделю — не начинайте заново.** Продолжайте с того места, где остановились.

Замер «до»

Отметьте честно, до первой недели. В конце тетради будет та же таблица.

На своих приёмах я...	Почти всегда	Иногда	Почти нет
Называю животное по кличке весь приём	☐	☐	☐
Выясняю все поводы визита до начала расспроса	☐	☐	☐
Даю владельцу договорить, не перебивая	☐	☐	☐
Спрашиваю, чего владелец опасается	☐	☐	☐
Комментирую осмотр вслух	☐	☐	☐
Проверяю понимание не вопросом «понятно?»	☐	☐	☐
Называю цену до кассы	☐	☐	☐
Заканчиваю резюме и датой следующего шага	☐	☐	☐

Сколько приёмов в неделю я веду: ____ · Дата старта: ____ · Дата финиша: ____

Неделя 1. Повестка: «а что ещё?»

① Вспомнил

Вспомните приём, на котором владелец назвал вторую проблему **в конце** — когда вы уже всё закончили. Запишите:

Что было первым поводом: _____

Что всплыло в дверях: _____

Сколько времени это стоило: _____

② Разобрал

В какой момент приёма вы решили, что поводов один? _____

Спрашивали ли вы вообще, есть ли что-то ещё? _____

Что владелец, скорее всего, считал главным — то же, что и вы? _____

③ Как устроено

Владелец редко выкладывает всю повестку сразу: он начинает с того, что кажется ему уважительной причиной прийти, а остальное придерживает. Если не спросить прямо, «остальное» всплывёт на выходе — когда времени уже нет, а за дверью следующий.

Приём недели. После первого ответа владельца спросить: «**Что ещё вас беспокоит?**» — и повторять, пока не услышите «всё». Затем назвать повестку вслух: «Значит, сегодня: хромота, зуд и прививка. Ничего не забыли?»

④ Пробую

Делаю на всех приёмах недели. Отмечаю в конце дня.

Сколько раз «что ещё?» открыло вторую проблему: _____

Сколько раз приём после этого пошёл иначе: _____

Что было неудобно: _____

Неделя 2. Опасения владельца

① Вспомнил

Вспомните приём, где владелец отказался от вашего плана или ушёл недовольным, хотя медицински вы всё сделали правильно.

Что вы предложили: _____

Что он ответил: _____

Чего он, как вам теперь кажется, боялся на самом деле: _____

② Разобрал

Вы спрашивали его, чего он опасается? ☐ да ☐ нет

Если нет — почему: не пришло в голову / казалось очевидным / не было времени / другое: _____

О чём вы думали в этот момент — о диагнозе или о человеке напротив? _____

③ Как устроено

У владельца есть своя версия происходящего, свой страх и своё ожидание от приёма. Эти три вещи почти никогда не совпадают с вашей повесткой. Врач объясняет дифференциальный диагноз, а человек весь приём держит в голове «это то же самое, от чего умерла прошлая собака» — и ни слова об этом не говорит.

Приём недели. Один вопрос: «**Чего вы больше всего опасаетесь?**» — и пауза. Если ответ короткий, добавьте: «А чего ждёте от сегодняшнего приёма?»

④ Пробую

Сколько раз услышанное опасение удивило: _____

Сколько раз оно не совпало с вашей версией главного: _____

Один ответ владельца, который стоит запомнить дословно: _____

Неделя 3. Объяснение и проверка понимания

① Вспомнил

Вспомните владельца, который вернулся с вопросом, на который вы уже отвечали на приёме, — или сделал дома не то.

Что вы объясняли: _____

Что он понял: _____

② Разобрал

Сколько разных мыслей вы уложили в одно объяснение: _____

Сколько терминов прозвучало без расшифровки: _____

Как именно вы проверили, что вас поняли: _____

③ Как устроено

Человек в состоянии тревоги удерживает примерно три вещи. Всё сверх этого не запоминается — не потому, что владелец невнимательный, а потому что так работает внимание под стрессом. Вопрос «вам всё понятно?» на это не отвечает: на него отвечают «да», потому что переспрашивать неловко.

Приём недели. Не больше трёх смысловых блоков, каждый термин с расшифровкой, и проверка вопросом: «**Как вы поняли, что сейчас происходит с Мусей?**»

④ Пробую

Сколько раз пересказ владельца разошёлся с тем, что вы говорили: _____

Что чаще всего терялось: _____

Стало ли объяснение короче: _____

Неделя 4. Деньги вслух

① Вспомнил

Вспомните приём, где разговор о цене прошёл плохо: владелец возмутился, замолчал или отказался.

Когда прозвучала сумма — на приёме или на кассе: _____

Что вы сказали дословно: _____

Что он ответил: _____

② Разобрал

Вам самому было неловко называть цену? ☐ да ☐ нет

Что вы сделали сразу после того, как назвали сумму: держали паузу / начали оправдываться / предложили скидку / другое: _____

Был ли у владельца выбор из нескольких вариантов? ☐ да ☐ нет

③ Как устроено

«У меня нет таких денег» — это не возражение и не торг. Это сообщение о стыде и страхе не справиться. Отвечать на него скидкой — значит подтвердить, что цена была завышена. Отвечать молчанием — оставить человека наедине с виной перед животным.

Приём недели. Цена вслух, целиком, до кассы. Потом пауза — не заполнять её оправданиями. Потом лесенка минимум из двух ступеней: что можно сделать полностью, а что по шагам, начиная с главного, и чем короткий путь отличается.

④ Пробую

Сколько раз назвали цену до кассы: _____

Сколько раз выдержали паузу и не начали оправдываться: _____

Что изменилось в реакции владельцев: _____

Неделя 5. Завершение и следующий шаг

① Вспомнил

Вспомните приём, после которого владелец не вернулся, хотя должен был.

Чем закончился разговор: _____

Была ли названа дата следующего контакта: ☐ да ☐ нет ☐ «позвоните, если что»

② Разобрал

Что владелец унёс из приёма — назовите три вещи: _____

Знал ли он, при каких признаках везти немедленно: ☐ да ☐ нет

Кто отвечал за следующий шаг — вы или он: _____

③ Как устроено

«Позвоните, если что» перекладывает решение на человека, который не умеет оценивать тяжесть состояния. Он не позвонит — или позвонит поздно. Назначенная

дата и названные красные флаги превращают «если что» в понятное правило.

Приём недели. Заканчивать тремя вещами: резюме в три предложения, красные флаги («везите сразу, если...»), дата следующего шага — назначенная сейчас, а не отданная владельцу.

④ Пробую

Сколько приёмов закончились назначенной датой: _____

Сколько владельцев дошли до неё: _____

Что было самым трудным за пять недель: _____

Замер «после»

Та же таблица, что в начале. Заполните, не подглядывая в первую.

На своих приёмах я...	Почти всегда	Иногда	Почти нет
Называю животное по кличке весь приём	☐	☐	☐
Выясняю все поводы визита до начала расспроса	☐	☐	☐
Даю владельцу договорить, не перебивая	☐	☐	☐
Спрашиваю, чего владелец опасается	☐	☐	☐
Комментирую осмотр вслух	☐	☐	☐
Проверяю понимание не вопросом «понятно?»	☐	☐	☐
Называю цену до кассы	☐	☐	☐
Заканчиваю резюме и датой следующего шага	☐	☐	☐

Разговор с главврачом — не экзамен

После пятой недели имеет смысл двадцать минут поговорить с главврачом или наставником. Не про то, «сдали или нет», а про три вопроса:

- Что из пяти приёмов прижилось само, без усилия?
- Что не получается — и что мешает: время, поток, формулировка, собственное сопротивление?
- Что из этого нужно менять не вам, а в клинике — расписание, длительность слота, работа администратора?

Третий вопрос — самый важный. Часть того, что выглядит как навык врача, на самом деле упирается в организацию приёма, и врач в одиночку это не чинит.

Что дальше

Модель приёма — база. Поверх неё ставятся два отдельных навыка: **тяжёлый разговор** (плохие новости, эвтаназия, осложнение) и **точность анамнеза** (как ранняя догадка съедает диагноз). У каждого своя тетрадь и свой курс. Браться за них имеет смысл после того, как база держится сама.

Материал сети ветеринарных клиник «Айболит Плюс», собран по мотивам тренинга Оксаны Ракутько по Калгари-Кембриджской модели общения. Структура недели — цикл Колба: опыт → рефлексия → модель → эксперимент. Опирается на Калгари-Кембриджскую модель медицинской консультации (Kurtz S., Silverman J., Draper J.) в адаптации под ветеринарную триаду. Носит методический характер и не заменяет клинические руководства.