

Введение

Кто такой успешный администратор?

Вот уже 20 лет я работаю бок о бок с операторами, администраторами, менеджерами по сопровождению пациентов. Скажу вам по секрету: врачи не представляют своей жизни без них. А я, руководитель клиники, осознаю, что врачи не помогли бы тысячам людей выздороветь, похорошеть и родить желанных детей без четкой слаженной работы наших умных, организованных, любящих пациентов и свое дело сотрудников сервиса.

Кто для вас успешный администратор клиники? Как он выглядит? Как ведет беседу с пациентом, коллегой? Какие гонорары получает за свой труд, за вклад в общее дело? Наверняка вам представляется стройная женщина 25–35 лет. У нее аккуратная прическа, неяркий макияж, ослепительная улыбка и неброский маникюр. На ней скромное темное платье до колена или деловой костюм, туфли на невысоком каблучке. Эта девушка доброжелательна, в меру сдержанна, с хорошо поставленной речью и, конечно, гостеприимна. Не знаю, как у вас, а у меня всплывает образ принцессы Дианы. Вот бы быть такой: красивой, здоровой, успешной. Вот бы верить в себя. В то, что ты можешь добиться желаемых результатов.

И что еще важнее — подкреплять эту веру своими действиями. Постоянно расти, учиться, совершенствовать навыки, формировать полезные привычки — причем из искреннего желания делать это, чтобы гордиться собой и быть примером для своих коллег и близких.

Но почему-то в жизни чаще всего происходит не так. Вечно бежишь на работу сломя голову с мыслью, как бы не опоздать и вовремя открыть клинику. Думаешь весь день, сделал ли сын уроки и позавтракал ли супруг. При этом нужно улыбаться пациентам, подавать кофе, поддерживать беседу об их кошках и собаках, чтобы скрасить ожидание всегда опаздывающего доктора-совместителя. Еще и этот требовательный тон руководителя: распечатай то, принеси это, позвони тому, отнеси туда... Не успеешь глазом моргнуть, как день проносится и его уже сменяет другой. Непроходящая усталость есть, а вот удовлетворения нет. Ни морального, ни материального. Знакомые чувства?

Во всей этой беготне часто даже нет времени задуматься о том, какова в действительности ваша роль. Administrator в переводе с латинского — *управитель*. В клинике, как правило, администратор *управляет* маршрутом пациента — от звонка и встречи до реализации программы обследования и лечения. Так что его задача не только в том, чтобы обеспечить прием, подготовив медицинскую документацию и распечатав анализы для пациентов. Миссия администратора — *управлять частью жизни пациента, сопровождать его как во время принятия решения обслуживаться в клинике, так и в процессе лечения, обеспечивая безопасное и надежное оказание медицинской*

услуги с минимальными временными затратами для него. Безопасность, надежность, искреннее участие в решении проблемы, бережное отношение к своему времени — вот чего ожидают пациенты от администратора медицинского центра.

На мой взгляд, успешный администратор — это человек, который с удовольствием занимается своим делом, потому что хорошо знает его и владеет всеми необходимыми навыками, получает от этого профессиональное и материальное удовлетворение. Он четко знает и понимает, что результаты его труда зависят только от него, несет ответственность за свою жизнь и благополучие, не жалуется на окружение, а берет ситуацию под контроль. Вы согласны?

«Все это хорошо, — скажете вы. — Только идеальный образ не всегда можно воплотить в жизнь». Позвольте с этим не согласиться и научить вас простым и понятным инструментам, которые помогут стать более успешными и заслужить уважение коллег и близких. Я предлагаю по-новому взглянуть на свою жизнь и профессию. А главное — начать получать удовольствие от своей экспертности, помощи людям на пути их выздоровления. Для этого необходимо знать, что нужно делать и как. Вот тогда успех не заставит себя ждать.

Далее мы разберем десять составляющих вашей эффективной работы, каждой из которых будет посвящена отдельная глава. Примите новые знания и обязательно используйте их каждый день. Лениться нельзя! Только тогда ваши гонорары будут расти, и вы сможете позволить себе повысить уровень и качество вашей жизни.

ГЛАВА 1

Умение настраиваться на деловой лад



Идеальный администратор

Выражение «не с той ноги встал» мы употребляем, когда видим раздраженного человека, который злится по непонятным причинам, — как правило, у него не ладится весь день. В кофе сахар не положили, в лифте на ногу наступили, простоял в пробке, получил выговор за опоздание... А если задуматься, действительно ли день такой ужасный? Рядом с нами сидит абсолютно счастливый коллега, у него этот же день проходит отлично. Почему?

Все потому, что у каждого свой настрой. В одном и том же месте в одинаковых условиях два человека могут чувствовать себя абсолютно по-разному, эффективность их работы также будет разная. И дело совсем не в том, какую ногу мы первой опустили на пол, вставая с кровати.

Безусловно, все мы люди, нам свойственно испытывать разные чувства. Но каждому *важно уметь владеть собой*. В вашей профессии это обязательно. При этом, соглашусь, бывают исключительные ситуации, когда «улыбаться сквозь слезы» совсем неуместно, да и не хочется, — в таких случаях рекомендую просто взять отгул и отработать смену тогда, когда будете на «пике боевого духа». Так вы принесете больше пользы и себе, и окружающим.

Помните также, что нам, людям, свойственно преувеличивать многие негативные моменты и «раздувать» их до масштабов катастрофы, сгущать краски. Недовольный взгляд руководителя часто совсем не означает, что завтра вы останетесь без работы, а жалоба пациента не гарантия того, что вас тут же лишат премии. Страх и недоверие — мощные увеличительные стекла для простых штатных ситуаций. И такие чувства заложены в психологических установках 80 % людей.

Когда раздражение и пессимизм наваливаются на вас, просто выдохните, улыбнитесь и вспомните старую добрую истину: мир нейтрален, все зависит от нашего восприятия.

Позвольте дать вам совет: не общайтесь с токсичными людьми. С такими, которые переводят обычную житейскую ситуацию в негативную плоскость и пытаются излить свой яд на окружающих. Вы можете возразить: «Легко говорить, но как мне отказаться от общения со своим коллегой по смене, если пациентам и врачам он улыбается, а когда находишься с ним один на один, начинает собирать сплетни, обсуждать и осуждать руководство? Рядом с ним любой начнет видеть в своем начальнике не мудрого и справедливого человека, а тирана и рабовладельца!» Да, дурные мысли заразительны — это факт. Главное — вовремя понять, что у всех картина мира разная и только ваша является для вас правильной, поскольку она сформирована вашим опытом, призванием и искренним стремлением к созиданию. А на токсичного коллегу можно просто не обращать внимания. Не поддерживайте с ним разговор ни с помощью слов, ни с помощью мимики и взгляда. Скоро собеседнику наскучит ваше равнодушие к его ворчанию, и он перестанет выплескивать негатив на все подряд. В крайнем случае попросите поменять вам график смен и встаньте бок о бок с позитивным человеком, который не бубнит из-за каждой неудачи и не драматизирует любую ситуацию, а видит во всем только хорошее. Здорово, когда рядом тот, кто всегда может сделать из минуса плюс, добавив маленькую вертикальную палочку.

Есть, конечно, еще один вариант — сделать свой мир солнечным и добрым, самому став позитивным человеком. Да-да, позитивное видение мира — это навык, который можно сформировать и развить, превратить в привычку. Дальше я предложу вам несколько инструментов, которые позволят научиться настраиваться на позитив и деловой лад. Они помогут вам стать более эффективными на рабочем месте, а также в общении с коллегами и руководителем.

Инструменты для настройки на деловой лад

1. **Любимая музыка.** Чтобы создать позитивный деловой настрой, нам часто нужны простые атрибуты. Например, любимая музыка по утрам. Ее влияние на состояние человека заметили еще в древности, а сегодня этому посвящен целый ряд исследований. Музыка интуитивно понятна для нас, и часто мы начинаем чувствовать себя безопасно и свободно под любимую мелодию. Кроме того, прослушивание приятных для нас композиций способствует выработке окситоцина. Ученые также выдвигают предположения о том, что музыка обостряет ум, заставляет нейронные сети мозга быть активными. Так что не ленитесь включать по утрам заранее скачанные треки и обязательно подпевайте, даже если вам кажется, что вы не попадаете в ноты. Это не только весело и приятно, но и полезно!
2. **Любимый напиток.** Для кого-то это свежевыжатый сок, для кого-то — ароматный кофе. Это тоже один из атрибутов, который может помочь нам начать день с радостью и пользой. Доказано, что чашка кофе

помогает взбодриться, содержащийся в нем кофеин стимулирует сердечно-сосудистую и нервную системы, уменьшает спазм бронхов. Словом, в умеренных дозах повышает работоспособность. Что происходит, когда мы пьем кофе? Кофеин попадает в кровь, блокирует аденозиновые рецепторы, которые отвечают за усталость, организм запускает внутренние резервы и вырабатывает норадреналин, вследствие чего мы ощущаем прилив сил и можем легко принимать решения. Кофе также богат антиоксидантами, в частности полифенолами, спектр целебных свойств которых достаточно велик: это и противовоспалительное действие, и антибактериальное, и даже противораковое. Кроме того, кофе содержит витамины B1, B2, PP и такие микроэлементы, как магний, фосфор, марганец, хром, кобальт и калий, которые незаменимы в обмене веществ в нашем организме. Чем не волшебная таблетка для утренней активности?

3. **Зарядка.** Прекрасная альтернатива кофе — утренний стретчинг. Пять минут растяжки помогут улучшить кровообращение и обеспечат приток кислорода ко всем органам и тканям, включая мозг. Растяжка полезна также и в течение дня. Не зря же придумали производственную гимнастику во время рабочей смены.
4. **Аффирмации.** Есть еще один «волшебный» прием: используйте положительные аффирмации (от лат. *affirmatio* — «утверждение»). Мало кто сегодня сомневается, что мысли материальны. Негативные настраивают нас на неудачи, позитивные — помогают достичь цели и стать успешными. Сами по себе аффирмации,

конечно, не меняют ход событий, они лишь формируют в сознании нужный образ, который помогает зарядиться энергией и настроиться на позитивный лад. И как следствие — изменить привычки и отношение к окружающему миру.

Практиковать аффирмации рекомендуется каждый день, желательно утром или вечером по 10–15 минут. Следует написать их на листе бумаги и прочитывать два-три раза громко и отчетливо. При этом аффирмации должны быть сформулированы в настоящем времени, не в прошлом и не в будущем. Так мозг быстрее «перепрограммируется» на нужную волну.

Какие фразы можно использовать? Вот некоторые примеры.

Мой мир полон счастья, радости и позитива.

Сегодня меня ждет лучший день моей жизни.

У меня все хорошо, и с каждым днем моя жизнь становится все лучше и лучше.

Я зарабатываю деньги с радостью, потому что помогаю людям быть здоровыми и красивыми.

Я притягиваю к себе успех и благополучие.

Моя работа — это работа моей мечты.

У меня есть силы и амбиции для достижения цели.

Успех — это мое обычное состояние.

Счастье — это выбор, и сегодня я выбираю быть счастливой.

Только мои действия могут изменить мою жизнь.