

ЗАЧЕМ СТОМАТОЛОГУ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА?

*В. Бойко, АКАДЕМИК МЕЖДУНАРОДНОЙ БПА, ЧЛ.-КОРР.
ПЕТРОВСКОЙ АКАДЕМИИ НАУК И ИСКУССТВ, Д.ПС.Н., ПРОФЕССОР, ЗАВ.
КАФЕДРОЙ ПСИХОЛОГИИ И МЕДИЦИНСКОЙ ДЕОНТОЛОГИИ
СПб ИНСТОМ (САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ИНСТИТУТ
СТОМАТОЛОГИИ ПОСЛЕДИПЛОМНОГО ОБРАЗОВАНИЯ)*

**Школа качества и управления
Занятие 14
Отдел маркетинга и инноваций**

ЗАЧЕМ СТОМАТОЛОГУ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА?

Казалось бы, роль психологии в стоматологии общепризнанная, тем не менее – нередко спрашивают: «А так уж это актуально?». Ниже обобщаются вопросы, касающиеся работы и обучения психологии стоматолога. Ответы на них даны в форме диалога с воображаемым практикующим врачом. Пусть это будет человек осторожный, с критическим мышлением, который хочет во всем разобраться и решить, надо ли ему тратить силы и время на то, чтобы специально овладеть психологическими знаниями и умениями, или достаточно личного опыта и здравого смысла.



ЗАЧЕМ СТОМАТОЛОГУ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА?

- **С.:** Мой опыт врача-стоматолога без малого 8 лет. Срок достаточный, чтобы сделать вывод: без работы я не останусь. Бывают периоды, когда пациенты записываются реже обычного, случаются «окна» и даже простои, но у людей были и будут проблемы с зубами. **Поток пациентов неиссякаем. Что в таких обстоятельствах может дать мне психология?**
- **П.:** Вы четко выразили позицию практического рационализма: если пациент приходит, то зачем дополнительные заботы, зачем осваивать основы психологии?


Многие руководители стоматологических учреждений, врачи, ассистенты врачей-стоматологов и администраторы уверены в том, что знания психологии им необходимы. Они помогают устанавливать доверительные контакты с пациентами того или иного типа, оказывать релаксирующее, убеждающее и внушающее влияние, упреждать и разрешать конфликты. **Условия коммерции и конкуренции настоятельно диктуют необходимость психологической подготовки лечебного и обслуживающего персонала в условиях оказания платных услуг.**



ЗАЧЕМ СТОМАТОЛОГУ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА?

- **С.:** Как мне кажется, я успешно общаюсь с пациентами, в этом плане у меня нет особых затруднений. Недоразумения и конфликты редки, но без них не обойтись.
- **П.:** Прошу извинить меня, но в Ваши рассуждения вкралась типичная ошибка: человек склонен видеть себя в лучшем свете и оценивать на основе собственных критериев. А надо учитывать предпочтения пациентов и старания конкурентов.

Посетители стоматологических учреждений день ото дня становятся все более просвещенными и требовательными. За свои деньги они хотят получить качественное лечение и обслуживание. Еще вчера они обращали внимание прежде всего на безболезненность и безопасность лечения, на привлекательность интерьеров. Сегодня эти рубежи достигнуты многими стоматологами. Самой мощной силой притяжения становится специалист, которому можно доверять на все 100%. Это профессионал с большой буквы – отличный доктор, внимательный, отзывчивый, предупредительный и честный человек. Чтобы произвести именно такое впечатление на каждого пациента, стоматологу надо отвечать не только за свое ремесло, но многое переоценить в своем стиле общения, а иногда и в своей личности - характере, эмоциональном поведении, установках.

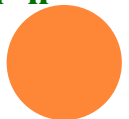


ЗАЧЕМ СТОМАТОЛОГУ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА?

- **С.:** Мне кажется, что в большей степени пациентом «управляет» острая необходимость решить назревшую проблему, а не осознанный выбор личности врача или конкретного стоматологического учреждения.
- **П.:** Уверяю Вас, в самое ближайшее время наш пациент «дозреет» до понимания аксиомы, как это произошло в цивилизованном мире: **надо иметь «своего», постоянного стоматолога.** Точно так, как целесообразно иметь своего юриста, семейного врача, гинеколога. И это не блажь богатых, а неременное условие сохранения здоровья. Разве не убеждает в том пресловутая практика обезличенного здравоохранения, когда каждый из нас побывал за свою жизнь на приемах у дюжины разных докторов, в том числе, стоматологов, которых мы не помним в лицо и которые забыли наши проблемы. Здоровье человека стало бесхозным, за него никто не отвечает. Это несовместимо с платной медициной. **А сколько выгоды приносит постоянный пациент стоматологу!**

Постоянный пациент да еще дистрибьютор услуг – надежное свидетельство того, что врачу доверяют, это лучшая реклама для стоматолога, на которую не надо тратить деньги. Эффект личности стоматолога сильнее всемогущества средств массовой информации.

Однако постоянным посетителем и добровольным дистрибьютором услуг пациент становится в результате **продуманных действий врача, благодаря его психологической просвещенности.** Увы, далеко не каждый доктор имеет соответствующие знания и навыки.



ЗАЧЕМ СТОМАТОЛОГУ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА?



Увеличение количества постоянных пациентов в зависимости от «зон» их привлечения

- С.: Как объективно можно судить о том, что популярность врача у пациентов обусловлена именно **умением общаться**, а не мастерством его рук?
- П.: Такое разграничение слагаемых работы стоматолога не правомерно. **Технологическое мастерство и искусство общения - два берега одной реки, название которой профессионализм.** Одно дополняет другое. И мануальные, и коммуникативные навыки в равной степени обеспечивают эффект воздействия на пациента, результаты лечения, успешность профилактики. И то, и другое составляет прочный фундамент доверия врачу



ЗАЧЕМ СТОМАТОЛОГУ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА?

- **С.:** И все-таки, как оценить роль искусства общения в работе стоматолога?
- **П.:** Представим себе мастера «золотые руки». Естественно, его работа нравится и удовлетворяет ту часть пациентов, которая может увидеть и оценить ее. Намерение обращаться впредь к такому доктору обусловлено прежде всего его технологическими умениями.

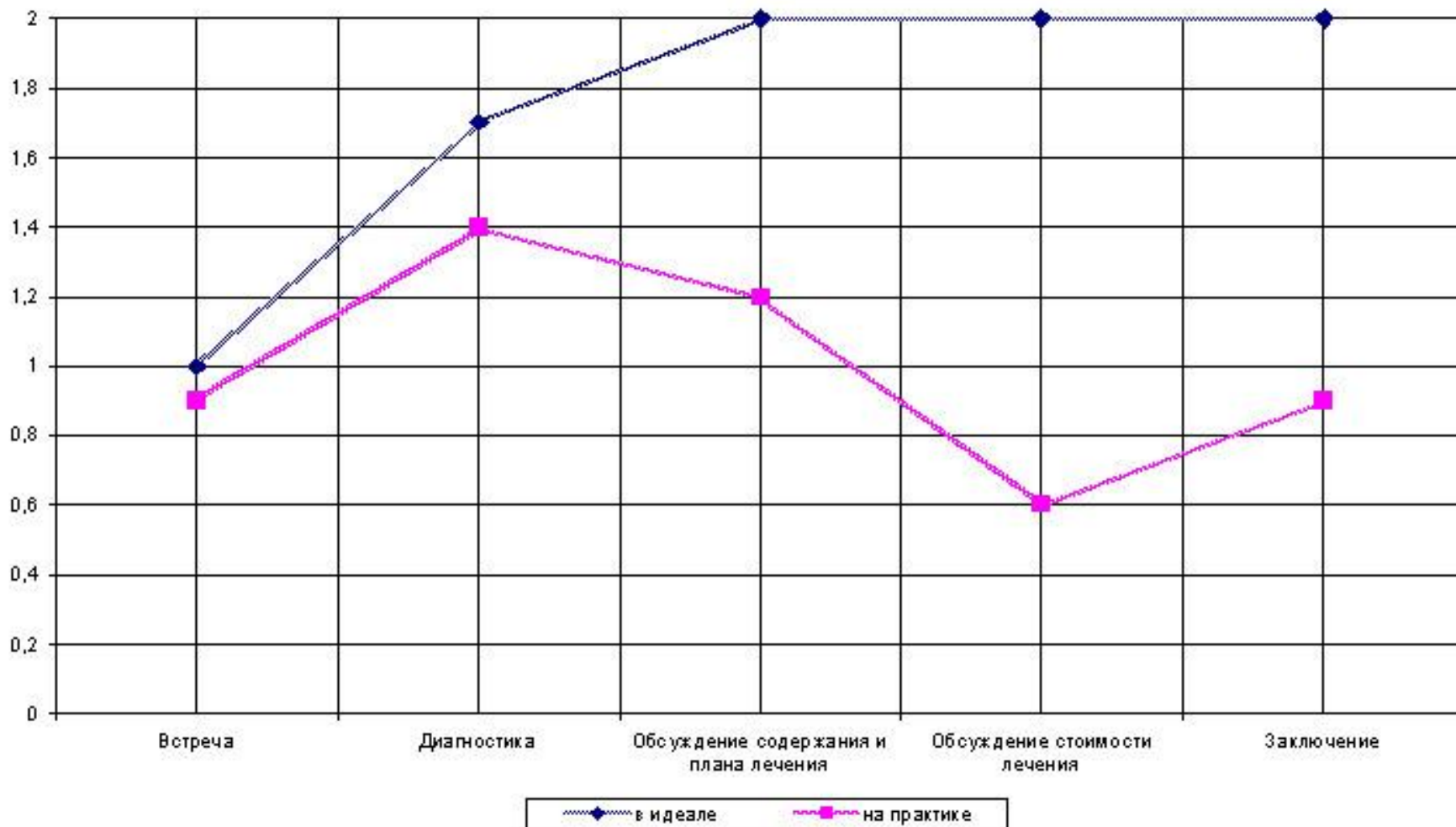
Представим, что мастер «золотые руки» – личность определенного типа, например человек молчаливый, замкнутый или, напротив, склонный к общению, открытый к контактам. К нему потянется еще один ручеек пациентов, те, кого он устраивает своими коммуникативными качествами.

А теперь допустим, что мастер «золотые руки» – человек гибкий, умеет определять психологические особенности пациента и быть таким, каким надо в конкретном случае: общительным или не очень, рациональным или эмоциональным, умеющим приводить много аргументов или ограничиваться единственным, проявлять максимум или минимум сочувствия. Врач с такими задатками и навыками общения привлечет к себе максимальное число пациентов.

Таким образом, в первом случае психологически «срабатывала» зона «технологического мастерства», во втором – «зона личностных особенностей», в третьем – «зона искусства общения». Выводы очевидны: число постоянных пациентов у доктора будет увеличиваться по мере перехода от 1 к 3 «зоне», и чем больше привлекательных «зон» задействовано, тем лучше.

ЗАЧЕМ СТОМАТОЛОГУ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА?

Доверие на этапах консультации врача стоматолога



ЗАЧЕМ СТОМАТОЛОГУ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА?

- С.: Это теория. Убедительная и наглядная, но все же теория.
- П.: Приведу статистические факты из опыта работы одной из крупнейших стоматологических фирм Санкт-Петербурга. Здесь принято интересоваться впечатлениями пациентов об эффективности проведенного лечения. В телефонном опросе, в частности, выясняется: *«Если у Вас вновь возникнет необходимость в стоматологической помощи, Вы обратитесь к нам?»*. Понятно, таким вопросом мы выясняем отношение к врачу. Из более 2-х тысяч опрошенных **85% ответили «да»**, остальные сомневаются или отвечают отрицательно. Таким образом, фирма по тем или иным причинам **не досчитывает 15% постоянных пациентов**. Это в среднем. А есть доктора, к которым готовы обращаться вновь **90%** лечившихся пациентов, и доктора, у которых отсев пациентов составляет до **40%**. Самое неприятное в этой статистике то, что **внушительный процент потери пациентов после лечения встречается у мастеров «золотые руки»**. Стараясь помочь им, психологи показывают причины и пути устранения ошибок на консультациях и лечебных приемах. Вот вам конкретный эффект работы психолога.



ЗАЧЕМ СТОМАТОЛОГУ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА?

- **С.:** **Отсев пациентов после консультации** - актуальная проблема для частной стоматологии, особенно она касается крупных фирм. Человек приходит к врачу, высказывает жалобы и пожелания, выслушивает все, что касается состояния полости рта, знакомится с объемом и планом лечения, но не записывается на прием. В чем дело? Консультируются у профессионалов высшего класса, а лечатся там, где дешевле?
- **П.:** Причины отсева после консультации, надо полагать, разные и связаны они и с материальными возможностями пациентов, и с желанием узнать: где, что, почем. Одна из причин отсева касается психологии выбора и предпочтений. **Очевидно, врач показался пациенту равновероятным, не оставил особого впечатления, это оказалось решающим.**
- **Вот почему встает проблема целенаправленного формирования первого впечатления от контактов со специалистом.** Имидж врача должен обладать сильным психологическим воздействием на пациента. Своих слушателей на коммерческих циклах мы посвящаем в секреты обаяния, создания яркого образа мастера своего дела.



ЗАЧЕМ СТОМАТОЛОГУ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА?

- **С.:** А что конкретно получает стоматолог от психолога? Поможет ли обучение мне, практикующему врачу, зарабатывать деньги?
- **П.:** Психологи помогают врачу быстро и корректно научиться работать так, чтобы завоевать доверие пациента. Доверие обладает мощной силой, побуждающей пациента к постоянству и добровольному принятию на себя функции дистрибьютора. Вы умеете вызывать доверие, следовательно, Вы обеспечены работой, пациент предпочитает лечиться у Вас, а не у конкурентов. При этом для достижения такого результата Вы практически не вкладывали материальных средств, как это неизбежно при организации рекламы, закупках нового оборудования и материалов. Прибавьте к сказанному уважение и признание пациентов.



ЗАЧЕМ СТОМАТОЛОГУ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА?

- **С.: Насколько мы отстали в культуре обслуживания в стоматологии?**
- **П.: Ровно на одну общественно-экономическую формацию, если пользоваться терминологией исторического материализма. Лечить в ряде частных клиник начали по современным технологиям, а вот психология взаимодействия с пациентом отчасти перекечевала из социализма, отличавшегося, как известно, безразличием к личности. Покончить с ее рецидивами нелегко.**



ЗАЧЕМ СТОМАТОЛОГУ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА?

□ **С.:** На чем основано столь категоричное заключение?

□ **П.:** В моих словах нет вызова или упрека, но факт остается фактом – мы воспитанники своей эпохи. Помнится, когда мы, психологи, более десяти лет назад приступали к обучению врачей одной крупной стоматологической фирмы, многие из них активно и дружно сопротивлялись.

Мы ставили вопрос о необходимости налаживания обратной связи с пациентами, об изучении их мнений о качестве лечения и обслуживания. Это общепринятый способ проявления внимания к заказчику, выявления недостатков в работе. В ответ слышали, что опрос пациентов принижает личность врача и дает ненужную субъективную информацию.

Мы убеждали в том, что надо предварительно согласовывать с пациентом стоимость лечения, поскольку в платной сфере услуг принято считать затраты и уважать заказчика. Некоторые врачи заявляли в таком духе: «Коль пришел лечиться за деньги, должен иметь тугой кошелек». Мы говорили о необходимости индивидуального подхода, о гибкой тактике предоставления скидок и целесообразных уступках в цене, а нам возражали: «Ко мне очередь из желающих попасть на прием, пусть будет счастлив тот, кого я принял».

Проходит некоторое время, прежде чем медперсонал осознает, что, если хотя бы один доктор из всего коллектива настроен таким образом, это способно принести вред коммерции. Рано или поздно кто-то из пациентов на себе ощутит пренебрежение к своей личности, и это вызовет резонанс в среде пациентов. **Чем выше престиж стоматологического учреждения, чем мощнее его сеть дистрибьюторов, тем заметнее порочащие его факты.**



ЗАЧЕМ СТОМАТОЛОГУ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА?

- **С.:** Каким образом психологи преодолевают антирыночные умонастроения и сколь эффективны ваши усилия?
- **П.:** Занятия по психологии с врачами-стоматологами приходится начинать с элементарных понятий. Возьмем обязательное профессиональное общение с пациентом на консультации или приеме. Врач должен выявить проблему пациента, влияние его здоровья на состояние полости рта, наличие аллергических реакций, инфекционных заболеваний, физическое и психическое состояние перед приемом. Врач должен учесть жалобы и пожелания пациента, а затем объяснить ему его проблему, связь состояния здоровья с заболеванием зубов или десен, содержание, рекомендуемый план, этапы и выбор варианта лечения. А еще надо согласовывать с пациентом содержание, выполняемый план и стоимость лечения – это требуется с точки зрения рыночных отношений и в целях юридической защиты прав потребителя и заказчика. Наконец, надо разъяснять пациенту стоматологический прогноз, гарантии, меры профилактики, условия сохранения эффекта лечения и действия в случае осложнений.
- Наши исследования показывают, что с элементами обязательного профессионального общения справляются далеко не все доктора. Одни не придают им особого значения, другие - небрежны, третьи - поступают неумело. Учтите, что все намного усложняется, если рассчитывать на обратную связь и добиваться того, чтобы старания врача были замечены и определенным образом оценены пациентом. Он должен убедиться в индивидуальном подходе, искренности внимания и уважении. **Врачу надо уметь убеждать, пользоваться аргументами, мыслить четко, действовать быстро и при этом учитывать интеллектуальные эмоциональные и характерологические особенности пациента.** Особенно трудно стоматологу объяснить оправданность высокой стоимости услуг, когда к тому же у конкурентов цены ниже.



ЗАЧЕМ СТОМАТОЛОГУ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА?

- **С.:** Допустим, у врача что-то не получается. Посетив занятия психолога, он может усовершенствовать свое обязательное профессиональное общение?
- **П.:** Методика занятий рассчитана на это. Лекции, деловые игры, дискуссии, учебные фильмы – все ориентировано на то, чтобы показать в раскладе «по полочкам» технологию профессионального общения. Особое внимание уделяется типичным психологическим ошибкам, которые допускают врачи на каждом этапе консультации или лечения. Об этом мы можем судить на основе наблюдений 204 консультаций стоматологов, в том числе, 40 видеозаписей.



ЗАЧЕМ СТОМАТОЛОГУ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА?

- **С.:** Какие типичные недостатки отмечают психологи в работе стоматологов?
- **П.:** Многие доктора не знают «технологии» культурного обслуживания, т.е. как выказать радушие в общении с пациентом, какими способами передать внимание к его информации, как сделать наглядным проявление заботы и уважения. Этому приходится обучать врачей. **Нигде не учат нас хорошим манерам вообще и профессиональной культуре общения в частности.**



ЗАЧЕМ СТОМАТОЛОГУ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА?

- **С.:** Приведите «живой» пример.
- **П.:** Наши наблюдения за консультациями и лечением показали, что некоторые **врачи недостаточно проявляют инициативу в общении с пациентами**. Диалог ведет пациент, «вытягивает» из врача информацию о вариантах лечения, стоимости, гарантиях и т.п., что резко снижает впечатление о профессионализме медика и доверие к нему. **Психолог подсказывает, где и как нужно действовать активно**, какие отрицательные эффекты случаются, если врач в тех или иных формах проявляет пассивность.
- **Среди элементарных коммуникативных ошибок: неумение выслушать пациента; злоупотребление профессиональными терминами; нечеткость выражения мысли; неумение отслеживать и оценивать сообщенную пациентом информацию; неумение управлять его впечатлениями и убеждать там, где это необходимо; неумение акцентировать в сознании пациента выводы и сведения, которые предопределяют принятие им решения о необходимости, объеме лечения и целесообразности затрат.**
- Занятия построены так, чтобы врачи могли посмотреть на себя со стороны. Видеокамера, учебные фильм, опросные методики, сами слушатели выполняют роль зеркала, в котором специалист видит свое отражение. Многие аспекты работы оказываются для слушателей неожиданными, переоцениваются и корректируются.
- **Типичный недостаток профессионального общения – неумение адресно проявлять сочувствие и сопереживание.** Важно, чтобы каждый пациент увидел заботливое отношение к себе со стороны врача и ощущал успокаивающее его воздействие в процессе лечения. Таковы условия принятия личности и стиля доктора, без этого не может быть речи о постоянстве пациента.



ЗАЧЕМ СТОМАТОЛОГУ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА?

- **С.:** Сколь остро стоит **проблема сочувствия и сопереживания** пациенту?
- **П.:** Судите сами. Наши исследования показывают: из более 2-х тысяч пациентов, опрошенных по телефону, 10% отмечают, что врачи во время лечения относятся к ним формально вежливо или равнодушно; примерно столько же считают, что действия врача во время лечения не оставили позитивных впечатлений, никак не влияли на них или создавали чувство беспокойства. В адрес отдельных докторов поступает до 20 % заявлений по поводу психологического дискомфорта, ощущаемого в процессе лечения.
- Замечу, что даже если врачи отбираются на конкурсной основе, с учетом коммуникативных и коммуникабельных, т.е. приятных, приемлемых в общении свойств, тем не менее, некоторые из них на первом этапе работы нуждаются в психологической коррекции, а многим полезно повысить уровень позитивного эмоционального воздействия на пациентов. **При этом врач должен вести себя естественно, не переигрывая в проявлении сочувствия и сопереживания, в то же время экономно расходовать свои силы и использовать выразительные коммуникативные средства.**



ЗАЧЕМ СТОМАТОЛОГУ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА?

- **С.:** Полагаю, это несложная задача, достаточно указать врачу на недостаток проявления чувств к пациенту – и он сможет контролировать себя.
- **П.:** Возражаю. Обычно очень трудно помочь человеку проявить свои эмоции в коммуникабельной форме, т.е. приятной и приемлемой для окружающих, если у него проблемы с этим. Когда речь идет об эмоциях, мы имеем дело с врожденными и приобретенными стереотипами эмоционального поведения конкретного человека, приходится проникать в механику регуляции психической энергии. Для этого у нас разработаны специальные методики.
- Иногда мы сталкиваемся с последствиями «синдрома эмоционального выгорания». Человек устал от профессиональной деятельности, жизненных проблем, на него отрицательно влияет дестабилизирующая организация и атмосфера деятельности. Развивается симптом «эмоционального дефицита» - к профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он не может помогать субъектам своей деятельности. Постепенно личность почти полностью исключает эмоции из сферы своей профессиональной деятельности – симптом «эмоциональной отстраненности».
- В особо тяжелых случаях отмечается симптом «личностной отстраненности, или деперсонализации», когда происходит полная или частичная утрата интереса к человеку – субъекту профессиональной деятельности. Пациент тяготит своими проблемами, потребностями, его естественные запросы воспринимаются как капризы или притязания.
- Врач, у которого отмечаются признаки «синдрома эмоционального выгорания», нередко исповедует какую-нибудь защитную философию: «пациент плохой», «надо беречь нервы», «работа – не волк...», «пациентов много, я один».
- Случается и так: иной врач, как ему кажется, проявляет участливое отношение к пациенту, но тот не чувствует особого внимания к себе. Очевидно, врач делает это недостаточно явно и убедительно, не попадает в диапазон чувственного восприятия данного пациента.
- Когда нам удается объяснить врачу, что и как определяет его эмоциональное поведение, результат очевиден - доктор овладевает искусством саморегуляции.

ЗАЧЕМ СТОМАТОЛОГУ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА?

- **С.:** А какие критерии эффективности Вы принимаете в расчет, помогая стоматологу усовершенствовать профессиональное общение с пациентом?
- **П.:** Обязательное профессиональное общение должно быть нацелено на достижение трех главных результатов визита к врачу: пациент удовлетворен решением проблемы, уверен, что стоимость лечения оправдана, намерен впредь обращаться к врачу за помощью.



КОНЕЦ 1 ЧАСТИ

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**

